

CARTA DE SERVEIS.



Direcció

Contingut:

1. DADES IDENTIFICATIVES	3
2. QUÈ ÉS LA CARTA DE SERVEIS?	3
3. OBJECTIUS PRINCIPALS:	3
4. MARC LEGAL.....	4
5. APROVACIÓ I DIVULGACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS.....	4
6. IDENTITAT DEL CENTRE.....	5
7. PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS	6
8. HORARI DE L'OFERTA EDUCATIVA	7
9. INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS	7
10. SERVEIS RELACIONATS AMB L'ORIENTACIÓ I L'EMPRESA.....	8
11. SERVEIS COMPLEMENTARIS	11
12. POLITICA DE QUALITAT DEL CENTRE FPLLEFIÀ.....	12
13. COMPROMISOS DE QUALITAT	13
14. MESURA DE LA QUALITAT	14
15. DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS EDUCATIUS	14
16. PRINCIPALS OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS EDUCATIUS.....	15
17. PLANS I PROJECTES	16
18. CERTIFICACIONS I RECONeixEMENTS DEL CENTRE	16

Doc CS 2026 Aprobat per equip directiu el maig de 2026

Doc CS 2026 Aprobat pel Consell escolar el 20/05/2026

1. DADES IDENTIFICATIVES

El Centre de Formació Professional Llefià, forma part de la xarxa de centres concertats del Departament d'Educació i Formació Professional de la Generalitat de Catalunya (DEFP), també és un centre col·laborador amb el Servei Públic d'Ocupació de Catalunya (SOC) i reconegut per l'Agència Pública de Formació i Qualificació Professionals de Catalunya (FPCat), com Centre de Formació Professional Integrada per la família professional d'Informàtica i Comunicacions

- Nom del centre: **Centre de Formació Professional Llefià**
- Codi de centre del Departament d'educació i FP: **08000712**
- Codi de centre del SOC: **01915**
- Domicili: C./ Sèquia 1, Badalona, 08913
- Pàgina web: <https://www.fpllefià.com/>
- email: info@fpllefià.com
- Horari d'atenció al públic:
 - Matins: De dilluns a divendres de 9 h a 13 h.
 - Tardes: De dilluns a dijous de 14:30 h a 16 h.



2. QUÈ ÉS LA CARTA DE SERVEIS?

La Carta de Serveis és un document que informa a l'alumnat, famílies i ciutadania sobre:

- Els serveis que ofereix el centre i les unitats que els presten.
- Els compromisos adquirits en termes d'eficàcia, qualitat i millora contínua.
- Els canals de participació i col·laboració de les persones usuàries.

Aquesta carta és, alhora, una eina de gestió de qualitat, ja que defineix:

- Compromisos de servei i educatius.
- Indicadors per mesurar la qualitat.
- Mecanismes de millora i participació activa de la comunitat educativa.

3. OBJECTIUS PRINCIPALS:

Els objectius principals d'aquesta carta de serveis són:

- Establir compromisos clars i mesurables.
- Revisar i optimitzar els processos de gestió.
- Avaluar la satisfacció de l'alumnat, les famílies i els col·laboradors.
- Impulsar decisions que afavoreixin la millora contínua.

4. MARC LEGAL

La Carta de Serveis del Centre de FPLlefià s'emmarca dins la normativa vigent que garanteix els drets de la ciutadania i estableix les obligacions de les administracions públiques en matèria de qualitat dels serveis:

- **Estatut d'Autonomia de Catalunya (art. 30.1):** reconeix el dret de totes les persones a accedir, en condicions d'igualtat, als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general. Les administracions públiques han de fixar les condicions d'accés i establir els estàndards de qualitat d'aquests serveis, amb independència del règim de prestació.
- **Llei 26/2010, de 3 d'agost,** de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya: garanteix el dret de la ciutadania a rebre serveis públics de qualitat i estableix que les administracions públiques han d'impulsar l'aplicació de cartes de serveis i altres instruments de qualitat.
- **Llei 39/2015, d'1 d'octubre,** del procediment administratiu comú de les administracions públiques: regula els drets i deures de la ciutadania i dels òrgans administratius en les seves relacions, fomentant la transparència i la millora en la gestió.
- **Reial decret 951/2005, de 29 de juliol:** estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració Pública, incloent-hi la implantació i seguiment de cartes de serveis.
- **Reial decret 659/2023, de 18 de juliol.** Pel que es desenvolupa l'ordenació del Sistema de Formació Professional.
- **Norma ISO 9001:2015.** Les cartes de serveis esdevenen una eina vinculada als processos de certificació de qualitat, especialment en els requisits relacionats amb el servei i comunicació amb la persona usuària.

5. APROVACIÓ I DIVULGACIÓ DE LA CARTA DE SERVEIS

Aprovació:

La Carta de Serveis del Centre de FPLlefià és aprovada pel **Consell Escolar** a proposta de la direcció, després d'informar i debatre-la amb el Claustre docent.

Aquest procediment garanteix que el professorat i els òrgans col·legials puguin formular suggeriments i propostes abans de l'aprovació definitiva.

Divulgació i transparència:

- Es redacta un **fulletó infogràfic resumit** amb els principals serveis, compromisos, indicadors de qualitat, horaris i canals de comunicació.
- La Carta completa es publica a la pàgina **web** del centre.

- Els continguts clau estaran disponibles també als documents estratègics del centre (**Guia d'informació** pels Alumnes, **Pla d'acollida** de docents, **Projecte Educatiu de Centre**).
- Això garanteix l'**accessibilitat** i **transparència** de la informació per a alumnat, famílies i la comunitat educativa.

Unitat responsable:

- La **direcció del centre** coordinarà l'elaboració, gestió i seguiment de la Carta de Serveis.
- La carta s'**actualitzarà sempre** que hi hagi modificacions importants en els serveis prestats o canvis substancials en les dades contingudes.

6. IDENTITAT DEL CENTRE

La identitat del Centre de FPLlefià es defineix a través de la seva **Missió, Visió i Valors**, que fonamenten la prestació dels serveis i els compromisos amb l'alumnat, les famílies i la comunitat.

Qui som?

Un centre **concertat** amb una llarga trajectòria que garanteix un ensenyament de qualitat i una educació basada en competències i valors, facilitant la incorporació dels joves a la vida activa. Disposem d'un equip docent altament qualificat i d'una oferta educativa adaptada a les necessitats de la societat.

Missió

Oferir una formació professional i postobligatòria de qualitat, integral i adaptada a les necessitats de l'alumnat i del teixit productiu, afavorint la inserció laboral i el desenvolupament personal. La nostra activitat es fonamenta en l'adaptació als canvis i la innovació tecnològica, amb un compromís ferm amb la qualitat.

Visió

Ser reconeguts com un centre de referència en formació professional a Catalunya, per la qualitat de la formació, la gestió, la relació amb l'entorn i la contribució al desenvolupament personal i professional de l'alumnat. Aspirar a l'excel·lència mitjançant la millora contínua i la implicació de tota la comunitat educativa.

Valors

Els valors que orienten la nostra actuació són:

- Compromís amb la qualitat i la millora contínua.
- Professionalitat i responsabilitat en totes les tasques.
- Lideratge participatiu i treball en equip.

- Obertura i escolta activa a la comunitat educativa.
- Conducta ètica i orientació al bé comú.
- Innovació i adaptació als canvis.
- Orientació cap a la satisfacció de les necessitats i expectatives dels usuaris.

Aquesta síntesi reflecteix la identitat del centre i serveix de marc per a la **prestació dels serveis i els compromisos** recollits en aquesta Carta de Serveis. Per a informació més detallada, es pot consultar el **Projecte Educatiu del Centre** complet.

Per consultar la normativa interna del centre i l'organització dels ensenyaments, accedeix al [NOFC del Centre](#).

Per conèixer el nostre Projecte Educatiu complet, que defineix la missió, visió, valors i objectius del centre, accedeix al [Projecte Educatiu del Centre](#).

7. PRINCIPALS SERVEIS PRESTATS

En aquesta organització educativa s'imparteixen els següents ensenyaments:

Formació professional:

Cicles formatius de grau mitjà:

Família professional	Codi	Denominació	Horari	Link
Electricitat i electrònica	EE10	Instal·lacions elèctriques i automàtiques	Matí	EE10
Informàtica i comunicacions	IC10	Sistemes microinformàtics i xarxes	Matí	IC10

Cicles formatius de grau superior:

Família professional	Codi	Denominació	Horari	Link
Electricitat i electrònica	EBB0	Automatitzacions i robòtica industrial	Tarda	EBB0
Informàtica i comunicacions	ICC0	Desenvolupament d'aplicacions web	Tarda	ICC0

Programa de formació inicial:

Família professional	Codi	Denominació	Horari	Link
Electricitat i electrònica	EE01	Instal·lacions elèctriques i domòtiques	Tarda	EE01

Programa de formació ocupacional - SOC:

Família professional	Denominació	Horari	Link
Electricitat i electrònica	Certificats Professionals Nivell 1, 2 i 3	Matí	SOC
Informàtica i comunicacions	Certificats Professionals Nivell 1, 2 i 3	Matí	

Programa de formació a mida per empreses:

Realització de cursos de formació contínua per a empreses, mitjançant l'organisme públic FUNDAE (Fundació Tripartita).

Coneix els detalls dels cursos a mida per empreses del centre a través de la següent [informació](#).

8. HORARI DE L'OFERTA EDUCATIVA

El Centre de Formació Professional Integrada **FPLlefià** imparteix els ensenyaments en **jornada escolar continuada**, amb oferta educativa adaptada tant al matí com a la tarda:

- Torn de **matí**: de 8:00 a 14:30, amb un descans de 11:00 a 11:30.
- Torn de **tarda**: de 14:30 a 21:00, amb un descans de 18:30 a 19:00.
- PFI (Programa de Formació Inicial): de 14:30 a 21:00, amb un descans de 17:30 a 18:00.

Aquests horaris permeten adaptar l'oferta formativa a les necessitats de l'alumnat i garantir un temps adequat de descans durant la jornada.

9. INSTAL·LACIONS I EQUIPAMENTS

El Centre de Formació Professional Integrada **FPLlefià** disposa d'unes instal·lacions modernes i funcionals, adaptades a les necessitats de la formació professional i a les tecnologies actuals.

El centre compta amb:

- Fibra òptica i connectivitat a Internet a tots els espais docents i administratius.
- Aules i tallers equipats amb ordinador, connexió a Internet i pantalla o projector, que faciliten el desenvolupament de metodologies actives i l'ús de recursos digitals.
- Tallers tècnics especialitzats per a la realització de muntatges, pràctiques i activitats formatives en condicions reals d'aprenentatge.
- Espais comuns que fomenten la convivència i la col·laboració entre l'alumnat i el professorat.

Aquestes instal·lacions permeten oferir una formació actualitzada, de qualitat i orientada a les necessitats del món laboral i tecnològic actual.

10. SERVEIS RELACIONATS AMB L'ORIENTACIÓ I L'EMPRESA

El Centre de Formació Professional Integrada **FPLlefià** és un **centre autoritzat pel Departament d'Educació i FP**, per aplicar el *Procés d'assessorament i reconeixement acadèmic dels aprenentatges assolits mitjançant l'experiència laboral o activitats socials*, dins del marc de les **mesures flexibilitzadores de la formació professional**.

D'acord amb aquest programa, el centre ofereix els serveis següents:

1. Valoració de la formació impartida per empreses o entitats, per determinar-ne la possible correspondència amb crèdits o mòduls formatius.
2. Validació dels aprenentatges assolits mitjançant l'experiència laboral o activitats socials, com a reconeixement acadèmic dins dels ensenyaments professionals.
3. Oferta de formació adreçada a col·lectius específics o singulars, segons les necessitats detectades pel centre i l'entorn productiu.
4. Orientació i assessorament professional per a persones, empreses i institucions interessades en la formació professional i la millora de la qualificació.

Actualment aquest servei d'assessorament i reconeixement és substituït pel **Servei d'Acreditació de Competències, dependent de l'Agència FPCAT**.

El servei d'Acreditació de competències professionals és un servei permanent de l'Agència FPCAT que constitueix l'oportunitat d'aconseguir una certificació oficial mitjançant la demostració d'allò que la persona usuària és capaç de fer, a partir de:

- La seva experiència laboral.
- Els serveis prestats mitjançant una beca o voluntariat
- La seva formació no reconeguda oficialment (diplomes, cursos, etc.).

La persona usuària s'hi pot inscriure, sense cap cost, els 365 dies de l'any i participar en un seguit d'**entrevistes**, que preferentment són virtuals, en les quals ha de demostrar una sèrie de competències professionals basades en el **Saber** (coneixements), **Saber fe** (experiència laboral) i **Saber estar** (actitud, treball en equip, etc.).

En acabar el procediment, si la persona usuària demostra que ha adquirit les **competències professionals** objecte d'acreditació, podrà convalidar o completar la formació d'un **certificat professional** o arribar a obtenir un títol de formació professional.

Departament d'Orientació Acadèmica i Professional

El centre ofereix serveis d'orientació acadèmica i professional per a l'alumnat, les famílies i la comunitat educativa, amb l'objectiu de facilitar la presa de decisions sobre:

- L'accés i itineraris dins dels cicles formatius d'FP.
- L'oferta educativa del centre i les seves característiques.
- Les vies d'accés a la universitat des dels cicles formatius.

A més, es realitzen **sessions informatives i visites guiades** per a grups d'alumnes de 4t d'ESO de diferents centres educatius de la ciutat, per donar a conèixer els **PFI**, els **cicles formatius de grau mitjà** i els **certificats professionals**.

Borsa de Treball

El **Departament Escola-Empresa** gestiona una borsa de treball adreçada als alumnes i exalumnes del centre.

- Les empreses poden enviar ofertes laborals que seran publicades.
- Les persones titulades poden consultar les ofertes disponibles i rebre suport per a la seva inserció laboral.

Coneix els detalls de la borsa de treball del centre a través de la següent [informació](#).

Estada en empresa

L'estada a l'empresa esdevé un element clau en el procés d'aprenentatge i qualificació professional, establint un vincle directe entre el sistema educatiu i el teixit productiu, i garantint una formació més ajustada a les necessitats del mercat laboral.

Té com a finalitat principal garantir que l'alumnat adquireixi una formació pràctica en un entorn professional real, complementària a la formació acadèmica rebuda. Actualment existeixen dues modalitats per desenvolupar aquesta estada en empresa:

- **Estada a l'empresa en modalitat dual general:**

Estada formativa no remunerada integrada en el currículum dels cicles formatius de formació professional, programes de formació i inserció i certificats professionals.

L'estada a l'empresa en modalitat general no té caràcter laboral ni vinculació contractual amb el centre de treball. L'alumnat ha de cotitzar al Règim General de la Seguretat Social o al Règim Especial dels Treballadors del Mar.

Tenen una durada mínima de 515 hores pels cicles formatius, 200 hores pels PFI i 80 hores pels certificats professionals. Es realitzen en paral·lel o al final del primer i/o segon curs, en el cas dels cicles i també, es podrà concentrar el període d'estada a l'empresa a segon curs.

Es formalitza mitjançant un acord de col·laboració que subscriuen el centre docent, l'empresa i l'alumne/a, avalat pel Departament d'Educació i FP o el SOC en el cas de certificats professionals.

- **Estada a l'empresa en modalitat dual intensiva:**

Estada formativa remunerada integrada en el currículum dels cicles formatius de formació professional i programes de formació i inserció.

L'estada a l'empresa en modalitat intensiva requereix la col·laboració entre els centres educatius i les empreses o organismes equiparats, que s'ha d'articular mitjançant un conveni de col·laboració entre el centre i l'empresa.

Tenen una durada ordinària de 1.000 hores en el cas dels cicles formatius i de 500 hores en els programes de formació i inserció que es poden realitzar al final del primer curs i durant el segon curs. Durant el segon curs reconeixen els aprenentatges assolits a l'empresa al mòdul de projecte intermodular.

Es formalitza mitjançant un acord individual amb l'alumne/a per l'activitat formativa amb beca o amb contracte formatiu, avalat pel Departament d'Educació i FP.

Jornades Tècniques

Cada curs, el centre organitza **Jornades Tècniques** amb xerrades, tallers i visites a empreses, en col·laboració amb institucions i entitats del sector productiu.

Aquestes activitats tenen com a objectiu actualitzar la formació de l'alumnat, donar a conèixer noves tecnologies i fomentar el contacte amb el món professional.

Reconeixement Acadèmic i Premis

Com a part del compromís amb la qualitat i l'excel·lència, el centre organitza un **acte de reconeixement acadèmic** al final del curs, on es lliuren **diplomes al millor alumnat de cada grup** per la seva trajectòria, esforç i assoliment dels objectius educatius.

També es reconeix el **millor projecte final de cicle**, tant als cicles formatius de grau mitjà com els de grau superior.

11. SERVEIS COMPLEMENTARIS

El **Centre de Formació Professional Integrada FPLlefià** posa a disposició de l'alumnat i de les seves famílies un conjunt de serveis complementaris destinats a facilitar la gestió acadèmica, millorar l'atenció educativa i afavorir un entorn d'aprenentatge de qualitat.

Gestió administrativa i informació

- Informació i tramitació de **gestions administratives** relacionades amb la matrícula, la documentació acadèmica, l'expedició de **títols oficials, beques, convalidacions, exempcions, certificacions acadèmiques i trasllats d'expedient**.
- Difusió de totes les **activitats, serveis i novetats del centre** a través de la **pàgina web institucional** i dels canals de comunicació digitals del centre.

Informació i orientació a l'alumnat i les famílies

- Lliurament de la **informació essencial** sobre el curs, els continguts, els criteris d'avaluació, de recuperació i el calendari acadèmic.
- Convocatòria de **reunions informatives amb les famílies**, a l'inici de curs, per donar a conèixer el **Projecte Educatiu del Centre** i els serveis que s'hi ofereixen.

Seguiment acadèmic i atenció a la diversitat

- **Seguiment informatitzat de l'assistència** i comunicació immediata a les famílies, mitjançant aplicatius digitals i avisos per correu electrònic o missatgeria.
- **Atenció a les dificultats d'aprenentatge**, especialment a cicles de grau mitjà, amb mesures d'orientació i **tutories individualitzades**.
- **Comunicació immediata a les famílies** de qualsevol incidència rellevant amb l'alumnat menor d'edat.

Recursos educatius i tecnològics

- **Aules i tallers equipats** amb ordinadors, pantalla o projector digital i connexió a la intranet i a Internet.
- Assignació d'un **correu personal** a cada alumne per accedir als recursos digitals del centre, com **Classroom**.
- Compromís amb la **innovació educativa i tecnològica**, amb equipaments actualitzats i metodologies actives que faciliten l'aprenentatge pràctic i digital.

Convivència i valors

- Promoció d'un **ambient de convivència, respecte, tolerància i solidaritat**, on prevalguin el treball cooperatiu i la resolució dialogada de conflictes.
- Foment de **valors d'esforç, responsabilitat, excel·lència i millora contínua**, tant en l'àmbit acadèmic com en el personal i professional.

12. POLITICA DE QUALITAT DEL CENTRE FPLLEFIÀ

La política de qualitat del **Centre de formació FP Llefià** té com a finalitat, única i exclusivament, aconseguir la plena satisfacció de totes les nostres parts interessades en veure assolides les seves expectatives:

Amb l'objecte d'aconseguir nivells més alts en matèria de Qualitat, la Direcció del Centre de Formació Professional Llefià declara els següents principis bàsics:

1. Estem al servei dels nostres alumnes, compromesos amb la societat i respectant el marc legal i normatiu establert.
2. Assumim la necessitat de millora contínua en la qualitat dels nostres serveis així com dels nostres processos, perseguint el treball ben fet a la primera i assegurant que totes les tasques es desenvolupin en condicions de treball adequades i en els terminis establerts.
3. Tota No Conformitat o qualsevol reclamació dels nostres Clients/Alumnes és, fonamentalment, una errada en la gestió i per tant, pot i ha de ser evitada adoptant les mesures necessàries per a la seva identificació, anàlisi i control de les seves possibles causes.
4. El personal del centre constitueixen el recurs més important que garanteix el nostre futur. És per aquest motiu que ha d'estar qualificat i identificar-se amb els objectius de la nostra entitat.
5. Ser un referent de qualitat al Barcelonès Nord en matèria de Formació Ocupacional en les especialitats: Electrònica, Electricitat, Telecomunicacions i Informàtica.

Per a dur a termini aquests principis, assumim els següents compromisos:

1. **Condicions de treball** → Assegurem unes adequades i correctes condicions de treball.
2. **Millora contínua** → Promovem i establim els mitjans necessaris perquè la comunicació de deficiències i/o suggeriments de millora siguin analitzades, i a ser possible aplicades. L'esperit d'innovació i millora és fonamental per al futur de la nostra entitat.
3. **Comunicació a les parts interessades** → Establim els canals d'intercanvi d'informació i cooperació entre les nostres parts interessades (clients, proveïdors...) per millorar contínuament els nostres processos i els nostres serveis.
4. **Formació** → Informem i formem als nostres treballadors/es en totes aquelles activitats que afecten la qualitat dels nostres productes i serveis.

5. **Objectius** → Establim un conjunt d'objectius programats cronològicament i qualificats en la mesura que podem, objectius que ens proposem aconseguir en matèria de Qualitat, i que periòdicament son objecte de seguiment i revisió.

Coneix els detalls de la política de qualitat del centre a través de la següent [informació](#).

13. COMPROMISOS DE QUALITAT

Els compromisos del Centre FPLlefià amb l'alumnat i les famílies per garantir una educació de qualitat, així com les responsabilitats de les famílies per col·laborar en el desenvolupament del procés formatiu. Serveix com a marc de drets, deures i bones pràctiques per fomentar l'aprenentatge, la convivència i la participació de tota la comunitat educativa.

Compromisos del Centre

- Proporcionar formació de qualitat segons el **Projecte Educatiu del Centre (PEC)**.
- Vetllar pels **drets i deures dels alumnes**.
- Facilitar **espais, equipaments i materials** necessaris per al desenvolupament de les activitats formatives.
- Informar l'alumnat dels **objectius, continguts i criteris d'avaluació** dels mòduls.
- Fer un **seguiment individualitzat** del procés d'aprenentatge i, si cal, adoptar mesures complementàries o alternatives.
- Informar les famílies d'alumnes menors d'edat sobre els **resultats i desenvolupament acadèmic i personal**.
- Informar, **orientar** l'alumnat dels **recursos disponibles** per continuar la formació o incorporar-se a la vida laboral.
- Facilitar l'**horari del cicle formatiu i les normes bàsiques de funcionament del centre (NOFC)**.
- Atendre en un **termini raonable** les sol·licituds d'entrevista o comunicació amb famílies i alumnes.

Compromisos de la Família (alumnes menors d'edat)

- Mantenir relació de **respecte i col·laboració** amb professorat i companys.
- **Col·laborar en l'educació** del fill/a i aplicar el Projecte Educatiu del centre.
- Vetllar pel **compliment de normes de convivència** i ús responsable dels recursos.
- Garantir **assistència regular i puntual**, presentant justificants de faltes.
- Ajudar l'alumnat a **organitzar el temps d'estudi** i facilitar informació rellevant per al procés educatiu.
- **Contactar directament amb el centre** per contrastar suggeriments o incidències.
- Atendre sol·licituds d'entrevista en **termini raonable**.
- **Informar l'alumnat** sobre aquests compromisos i el seu compliment.

Alumnes majors d'edat

L'alumne/na major d'edat **dóna consentiment explícit** per a la comunicació amb les famílies, si és necessari.

Coneix els detalls del nostre compromís educatiu a través de la [Carta de Compromís Educatiu](#).

14. MESURA DE LA QUALITAT

Per assegurar l'assoliment dels compromisos de qualitat i mantenir un **cicle de millora contínua**, el centre utilitza diversos instruments de mesura:

- **Indicadors de resultats acadèmics:** rendiment per cicle formatiu, percentatge d'aprovats, titulació i inserció laboral.
- **Indicadors de percepció:** enquestes de satisfacció de l'alumnat, famílies i professorat.
- **Anàlisi de suggeriments, queixes i agraïments** rebuts, amb resposta i acció correctiva quan cal.
- **Altres indicadors vinculats als processos del centre:** assistència, participació en activitats, ús de recursos i seguiment de pràctiques professionals.

El centre es compromet a **garantir el compliment dels compromisos** mitjançant:

- Mantenir **documentació estratègica** i manuals de procediments que garanteixin la qualitat dels serveis i facilitin l'accés a la informació.
- Mesurar i **analitzar indicadors** de resultats, satisfacció i participació per identificar punts forts i àrees de millora.
- Aplicar **mesures correctores** quan els indicadors no compleixen els objectius establerts.
- Realitzar un **seguiment periòdic** del compliment dels compromisos en el marc del pla de millora contínua i mantenir informada a la comunitat educativa.

15. DRETS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS EDUCATIS

El **Centre de Formació Professional Integrada FPLlefià** garanteix a tot l'alumnat i a les seves famílies el ple exercici dels següents **drets**, d'acord amb la normativa vigent i amb el compromís de qualitat i transparència del centre:

Drets generals

- Rebre **informació clara, útil i veraç** sobre les activitats del centre, així com sobre els tràmits administratius, procediments i serveis disponibles.
- Gaudir d'una **educació de qualitat**, conforme als principis i finalitats establerts per la legislació educativa.
- **Conèixer la identitat** del personal docent, administratiu i de serveis responsable de les diferents activitats o gestions.

- Ser **tractats amb respecte, dignitat i consideració**, en un entorn educatiu basat en la convivència i la igualtat.
- Participar activament en els **òrgans de representació** i en la vida del centre, a través de les estructures de participació establertes (Consell Escolar, tutories, etc.).
- Ser **escoltats i tinguts en compte** en aquelles decisions que afectin la seva trajectòria acadèmica o la seva participació en la vida escolar.
- Rebre una **avaluació objectiva, justa i equitativa** tant del rendiment acadèmic com del comportament.
- **Presentar suggeriments, queixes o reclamacions** davant del tutor o tutora, la direcció del centre, i obtenir-ne una resposta raonada en un termini adequat.
- Garantir que tots els serveis i actuacions del centre es desenvolupen amb **neutralitat i igualtat de tracte**, sense cap mena de discriminació per raó de gènere, origen, creences, condició o orientació.
- Que les **dades personals** siguin tractades amb **confidencialitat i seguretat**, d'acord amb el que estableix la **Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals**.

Drets en els serveis administratius i d'informació

Les persones usuàries dels serveis administratius del centre tenen, a més, dret a:

- Rebre **informació d'interès general** de manera presencial, telefònica o telemàtica.
- Ser **assistits en la redacció formal de documents administratius** que s'hagin de presentar o tramitar al centre.
- Presentar **sol·licituds, escrits i comunicacions**, així com els documents que calgui annexar-hi.

16. PRINCIPALS OBLIGACIONS DE LES PERSONES USUÀRIES DELS SERVEIS EDUCATIUS

Les persones usuàries del **Centre de Formació Professional Integrada FPLlefià** tenen les següents obligacions, orientades a garantir un aprenentatge de qualitat i un entorn de convivència respectuós:

- **Aprofitar les oportunitats formatives** que el centre posa a la seva disposició, participant activament en totes les activitats docents.
- **Realitzar les activitats d'ensenyament-aprenentatge** indicades pel professorat i complir amb les tasques, treballs i projectes assignats.
- **Esforçar-se en l'estudi** i desenvolupar **hàbits de treball autònoms i responsables**.
- Garantir la **implicació i col·laboració de les famílies** en el procés educatiu dels seus fills i filles, quan correspongui.
- **Respectar totes les persones** que formen part de la comunitat educativa, així com els drets, espais i materials del centre.

- **Tenir cura de les instal·lacions, equips i recursos** del centre, utilitzant-los adequadament i mantenint-los en bon estat.
- **Assistir amb regularitat a les sessions presencials**, garantint la continuïtat i coherència del procés formatiu, malgrat tractar-se d'ensenyaments postobligatoris.

17. PLANS I PROJECTES

El Centre de Formació Professional Integrada **FPLlefià** disposa dels següents plans, projectes i certificacions, orientats a millorar la qualitat educativa, la cohesió social i la vinculació amb l'entorn professional i internacional:

- **Projecte de convivència** i cohesió social, amb accions d'intermediació escolar per a la resolució de conflictes i inclusió.
- **Pla d'acollida per a docents**: protocol d'acollida per a docents que inclou des de les informacions bàsiques per adaptar-se al funcionament del centre als principis que regeixen el projecte educatiu.
- **Pla d'adaptació del nou alumnat**: dirigit a les famílies que entren noves a l'escola, tant a PFI com a Cicles Formatius. Inclou totes les informacions necessàries per a incorporar-se a l'escola i el protocol a seguir des del centre.
- **Programes específics de FP**: CatSkills i SpainSkills, destinats a fomentar la innovació, l'emprenedoria i la iniciativa professional de l'alumnat.
- **Participació en la Xarxa FP-DUAL**, per facilitar la combinació de formació acadèmica i pràctica professional.
- **Servei d'Acreditació i reconeixement d'estudis**, per valorar i certificar aprenentatges previs i experiències laborals.
- **Protocol d'ús de dispositius mòbils al centre**: informar als membres del centre com ha de ser l'ús dels dispositius mòbils dintre de les aules segons la normativa vigent.

Aquest conjunt de plans i projectes reflecteix el **compromís del centre amb la qualitat educativa, la innovació i la formació integral de l'alumnat**.

18. CERTIFICACIONS I RECONeixEMENTS DEL CENTRE

El Centre de Formació Professional Integrada **FPLlefià** ha estat reconegut per la seva **gestió de qualitat, innovació educativa i bones pràctiques en formació professional** a través de les següents certificacions i premis:

- **Gestió de la qualitat** amb certificació **UNE-EN-ISO 9001**, que acredita els processos i sistemes de gestió del centre.
- **Primer premi CatSkills 2025**: El representat del centre FPLlefià va guanyar el primer premi dels CatSkills de control industrial de 2025. Participarà en el SpainSkills representant a Catalunya.
- **Finalistes premis FPemprèn**: Els alumnes del centre van aconseguir quedar finalistes en els premis FPemprèn on havien de crear una iniciativa emprenedora a l'FP de l'àrea metropolitana de Barcelona.

- **Concurs de prototipus de SIEMENS.** Diversos anys hem estat guardonats entre les cinc primeres posicions del campionat estatal on participen centres de grau superior d'Automatització i robòtica industrial i universitats d'enginyers industrials.

Aquestes certificacions i reconeixements reflecteixen el compromís del centre amb la **qualitat, la innovació i la millora contínua** en la formació dels seus alumnes.