

Dirección: Camino de la Esgaravita s/n - 28805 - Alcalá de Henares, Madrid
Teléfono: 918802313
Fax: 918802972
E-mail: ies.hosteleria.alcala@educamadrid.org
Web: www.chtalcala.com



Horario de atención al público

- Horario del Centro: de 8:30 h. a 16:10 h.
- Horario de atención al público: de lunes a viernes de 10:00 h. a 13:00 h.
- Horario de atención en conserjería: de 8:00 h. a 16:30 h.

Otra información:

Punto de Información y Atención al Ciudadano de la Consejería de Educación.
Dirección: C/ General Díaz Porlier, 35. 28001 Madrid
Teléfono: 917204001

Medios de Acceso:

El IES Escuela de Hostelería y Turismo de Alcalá de Henares se encuentra ubicado dentro del recinto Comercial del Alcampo, tiene un acceso cercano de RENFE en la estación Universidad y parada de la línea 5 de autobuses urbanos.

La presente Carta de Servicios tendrá una validez de 2 años desde su publicación, previniendo a su renovación será necesario dar a conocer a la Dirección General de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano un informe sobre el cumplimiento del compromiso de calidad, en el cual se incluirán los datos relativos al seguimiento de los indicadores de gestión desde su aprobación o última modificación.

MISIÓN

La misión de nuestra Institución es la de convertirse en instrumento de cualificación profesional e inserción laboral de calidad adecuándose a la actual sociedad global del conocimiento, con el fin de asegurar que las personas alcancen la excelencia en el desarrollo integral de sus competencias profesionales, satisfaciendo sus expectativas, aspiraciones, necesidades e intereses individuales.

VISIÓN

Nuestro Centro quiere distinguirse como un lugar abierto e integrador caracterizado por los siguientes principios: dinamismo, confianza, responsabilidad, cooperación y exigencia. Todo esto apoyado en una ética pedagógica, sentido común, humildad, tolerancia e investigación. Constatamos que los estudios de Formación Profesional tienen una importancia relevante dentro de nuestro actual sistema educativo, y constituyen uno de los principales pilares propiciadores del progreso y bienestar de las sociedades avanzadas y modernas como la nuestra. En este contexto, nuestro proyecto surge para dar respuesta a una necesidad concreta: la Formación de Profesionales con las competencias que el sector de la Hostelería y el Turismo nos demandan, ofreciendo acciones educativas adaptadas a las necesidades del entorno.

VALORES

- Libertad y diálogo
- Participación y trabajo en equipo
- Educación en valores. Respeto a las personas, instalaciones y recursos materiales.
- Cultura, formación vocacional y humanista.
- Inculcar la formación permanente, la mejora continua y la capacidad de aprender por sí mismos.
- Innovación, desarrollo, creatividad, iniciativa personal y espíritu emprendedor.
- La responsabilidad y el esfuerzo como elementos esenciales del proceso educativo.
- Modelo de excelencia en la gestión, enseñanza de calidad en un entorno eminentemente práctico.

CRITERIOS DE CALIDAD

Las Cartas de Servicios de la Comunidad de Madrid informan al ciudadano sobre los servicios prestados por sus unidades administrativas y los niveles de Calidad que se comprometen a alcanzar, con el fin de ayudar a los usuarios de esta Administración en el ejercicio de sus derechos.

La presente Carta de Servicios asume como compromisos de calidad en la atención al ciudadano los Criterios de Calidad de la Actuación Administrativa establecidos por la normativa de la Comunidad de Madrid (Decreto 85/2002, de 23 de mayo, BOCM de 5 de junio de 2002).

SUGERENCIAS Y QUEJAS

La Comunidad de Madrid dispone de un Sistema de Sugerencias y Quejas a través del cual los ciudadanos hacen llegar su opinión sobre los servicios prestados, y ayudan a mejorarlos.

Las Sugerencias y Quejas pueden presentarse en cualquier Registro, mediante el Teléfono de Atención al Ciudadano 012, por correo, FAX o internet.

En un plazo aproximado de 48 horas, la Comunidad de Madrid se pondrá en contacto con el ciudadano y tratará de darle respuesta en un plazo no superior a 15 días.

Nuestra Escuela dispone de un buzón de sugerencias y reclamaciones que se gestiona a través de un grupo de trabajo formado por alumnos y profesores, con una respuesta individualizada y a través del tablón de anuncios para las sugerencias colectivas.



IES Escuela de Hostelería y Turismo de Alcalá de Henares



Atención al Ciudadano



NUESTRA OFERTA FORMATIVA

FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA: Ciclos Formativos de Grado Superior

- Restauración (HOT 304)
- Información y Comercialización Turística (HOT 303)

Objetivo:

Formar profesionales para el mundo laboral de la Hostelería y el Turismo en puestos de mandos intermedios. Nuestro compromiso es conseguir que titulen el 95% de los alumnos de Restauración y el 90% de los alumnos de Información y Comercialización Turística, del total de los alumnos que terminan.

FORMACIÓN PROFESIONAL ESPECÍFICA: Ciclos Formativos de Grado Medio

- Servicios de Restaurante y Bar (HOT 203)
- Cocina (HOT 201)

Objetivo:

Formación de nuestros alumnos para insertarse en el mundo laboral de Hostelería y Turismo dentro de un entorno de calidad de servicio al cliente. Nuestro compromiso es conseguir que titulen al menos un 80% de los alumnos matriculados en el segundo curso, del total de los alumnos que terminan.

INICIACIÓN PROFESIONAL PROGRAMAS DE GARANTÍA SOCIAL

- Auxiliar de Alojamiento, Lencería y Lavandería
- Ayudante de Cocina
- Ayudante de Restaurante y Bar

Objetivos:

Conseguir que estos alumnos se integren en la dinámica de trabajo del Centro, conozcan el mundo de la Hostelería y el Turismo. Nuestro compromiso es formarles para que continúen sus estudios en ciclos medios, al menos un 15% de los alumnos matriculados.

ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS Y EXTRAESCOLARES

Visitas guiadas:

- Por Alicia de Henares
- Por Nuestra Escuela

Objetivo:

Conseguir que los alumnos del Ciclo Superior de Información y Comercialización realicen prácticas dentro de un entorno real de trabajo con clientes externos al Centro. Nuestro compromiso es recibir la visita de al menos 15 Centros para participar de estas prácticas.

Jornadas:

- Con padres de alumnos
- De puertas abiertas
- Profesionales del Sector Hostelería y Turístico
- Captación de alumnos

Objetivo:

Conseguir darnos a conocer fuera del entorno de la Escuela y de la Comunidad escolar a futuros clientes. Nuestro compromiso es realizar al menos una jornada anual.

Salidas:

- Ferias y eventos profesionales
- Concursos
- Establecimientos del Sector Hostelería
- Industrias Alimentarias
- Bodegas, Destilerías y Fabricación de bebidas alcohólicas

Objetivo:

Completar la formación de nuestros alumnos en materias específicas relacionadas con sus respectivos módulos. Nuestro compromiso es realizar al menos dos salidas trimestrales con cada grupo.

Prácticas reales:

- Servicios de comedor
- Oficina de Información Turística
- Mesas de Idiomas

Objetivo:

Conseguir que los alumnos realicen sus prácticas dentro de un entorno real de trabajo, tanto en los comedores, cocinas, pastelería, oficina de Información Turística, etc. Nuestro compromiso es conseguir una media de 25 clientes externos diarios para participar de nuestras prácticas.

OTROS SERVICIOS Y ACTIVIDADES

Instalaciones del centro:

- Seis Aulas dotadas con sistema multimedia e Internet con capacidad para 35 alumnos.
- Dos Aulas con sistema multimedia con capacidad para 15 alumnos
- Un Aula taller dividida en tres espacios diferenciados para Garantía Social de Alojamiento
- Dos Aulas taller para prácticas de servicio de Bar y restaurante
- Un Aula taller cocina para elaboraciones a la vista del cliente
- Un Aula taller cocina con tres zonas diferenciadas para la realización de elaboraciones culinarias
- Un Aula de pastelería con dos zonas de trabajo
- Un Aula de Informática con quince puestos regulados por el profesor
- Zonas de almacén, bodega, economato y cámaras de conservación de alimentos
- Zona de vestuarios con taquillas para todos los alumnos y zona de aseos

Objetivo:

Conseguir la financiación necesaria para poder realizar las obras necesarias en la zona de vestuarios y taquillas. Nuestro compromiso es conseguir el 100% de financiación en un plazo máximo de dos años.

Recursos educativos:

- Jardines Profesionales con tres zonas específicas (Frutos rojos, frutales, vides y aromáticas)
- Biblioteca abierta de 9.25 h a 14.20 h con acceso a Internet
- Oficina de Información y Comercialización Turística

Objetivo:

Conseguir el uso adecuado de estos recursos por parte de la Comunidad educativa para mejora de la formación de nuestros alumnos. Nuestro compromiso es el de utilizar la oficina de Información al menos 80 días lectivos.

Organización del centro:

- Horarios de alumnos y profesores adaptados a las necesidades de realización de prácticas dentro de un entorno real de trabajo
- Optimización de los Recursos Humanos para desdoblados de alumnos y módulos
- Guardias lectivas y de Biblioteca para asegurar la atención a todos los grupos
- Reuniones semanales de todos los Departamentos
- Reunión semanal de profesores para la preparación de prácticas de los alumnos.
- Reuniones periódicas de los tutores con los equipos educativos, claustro de profesores, CCP y Consejo Escolar
- Intranet a disposición del personal funcionario y laboral del Centro
- Acceso a Internet en despachos, aulas, punto de Información Turística, biblioteca, Administración y Conserjería

Objetivo:

Conseguir la utilización de los recursos que dispone el Centro para optimizar los resultados. Nuestro compromiso es conseguir que el 100% de los alumnos matriculados en los primeros cursos pasen a segundo.

Proyectos educativos:

- Aulas Europeas
- Educamadrid + d

Objetivo:

Conseguir la implicación de los miembros de la Comunidad educativa en todos aquellos proyectos que la Organización considere importantes para su desarrollo. Nuestro compromiso es participar al menos en un proyecto anual.

Orientación:

- Departamento de Orientación Académica y Profesional
- Departamento de Formación y Orientación Laboral
- Convenios de colaboración con cerca de 90 empresas para la realización del módulo de FCT (Formación en Centros de Trabajo)
- Bolsa de trabajo gestionada

Objetivo:

Conseguir una orientación profesional, académica y laboral adecuada a cada circunstancia personal de nuestros alumnos. Nuestro compromiso es enviar al menos a 80 alumnos cada año a realizar el módulo de FCT.

OBJETIVOS COMUNES A TODOS LOS SERVICIOS

- Fomentar el empleo a través de la utilización de la bolsa de trabajo. Nuestro compromiso es gestionar al menos 15 ofertas de trabajo y 15 demandas de empleo. Un número de ofertas cubiertas del 10%.
- Proporcionar todos los mecanismos a nuestro alcance para realizar la formación permanente del profesorado y la innovación educativa y profesional. Nuestro compromiso es conseguir al menos tres cursos ó seminarios.

