

# CARTA DE SERVEIS

# GRAMEIMPULS, SA

2020-2021



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índex

|  |           |
|--|-----------|
| <b>1. Identificació.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>2. Missió i valors.....</b>   | <b>5</b>  |
| <b>3. Serveis .....</b>  | <b>5</b>  |
| <b>4. Compromisos de qualitat.....</b>                                       | <b>7</b>  |
| <b>5. Compensacions en cas d'incompliment .....</b>                          | <b>8</b>  |
| <b>6. Canals de participació .....</b>                                       | <b>8</b>  |
| <b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....</b> | <b>9</b>  |
| <b>8. Normativa.....</b>   | <b>9</b>  |
| <b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania .....</b>                    | <b>9</b>  |
| <b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>   | <b>10</b> |

## 1. Identificació

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Nom del servei</b>                | Grameimpuls, S.A   |
| <b>Adscripció dins l'organigrama</b> | Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.   |
| <b>Equip responsable</b>             | Ignasi Rovira, gerent<br><br>M <sup>a</sup> José Cutillas, Direcció de Qualitat  |
| <b>Adreça</b>                        | Rafael Casanova, 40<br>08921 Santa Coloma de Gramenet  |
| <b>Horari (presencial / virtual)</b> | De dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;<br>divendres i jornada intensiva (de juny a agost) de 9:00 a 14:00 |
| <b>Telèfon / fax</b>                 | 93 466 15 65 / 93 466 15 67  |
| <b>Web / adreça electrònica</b>      | www.grameimpuls.cat<br>informacio@grameimpuls.cat  |

## 2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats del nostres clients i de les nostres clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupem.

Treballem per aconseguir l'excel·lència en tot allò que fem amb els valors que guien la nostra organització: la responsabilitat, la innovació, la il·lusió, el treball en equip i l'orientació als clients i les clientes i els resultats.

## 3. Serveis

### 3.1 . Serveis a les persones

- **Informació i orientació laboral per trobar feina i millorar professionalment**

- Itineraris d'orientació laboral
- Espai de Recerca Activa (ERA)
- Borsa de treball
- Observatori del mercat de treball

- **Formació professional ocupacional: una inversió de futur**

Cursos de formació ocupacional

Escola de Restauració

Programa de simulació d'empreses: SEFED

Programes de formació i treball: Casa d'oficis

Programes de transició escola-treball

- **Formació universitària**

Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED)

Destinatari/àries: Totes les persones que vulguin millora el seu futur professional

Com sol·licitar el servei: A les oficines centrals de Grameimpuls, SA  
Carrer de Rafael Casanova, 40  
08921 Santa Coloma de Gramenet  
Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;  
divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)  
Tel. 93 466 15 65  
[www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)  
[informacio@grameimpuls.cat](mailto:informacio@grameimpuls.cat)

### 3.2 Serveis a persones emprenedores i a les empreses

- **Servei d'Intermediació laboral: la nostra experiència al servei de les empreses**

Gestió d'ofertes de treball

Pràctiques en empreses

Formació ocupacional a mida

- **Servei de Foment Empresarial: tots els recursos per a crear i fer viable les empreses**

Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores

Cursos, seminaris i jornades tècniques

- **Centres d'Empreses Can Peixauet i Bosc Llarg: dos espais per a ubicar les empreses de nova creació**

Lloguer de tallers, oficines i domiciliacions

Serveis de gestió i administració d'empreses

Projectes de cooperació empresarial

|                            |   |
|----------------------------|---|
| Destinatari/àries:         | Totes les persones emprenedores i empreses que vulguin impulsar el seu futur empresarial.   |
| Com sol·licitar el servei: | A les oficines centrals de Grameimpuls, SA<br>Carrer de Rafael Casanova, 40<br>08921 Santa Coloma de Gramenet<br>Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;<br>divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)<br>Tel. 93 466 15 65<br><a href="http://www.grameimpuls.cat">www.grameimpuls.cat</a><br><a href="mailto:informacio@grameimpuls.cat">informacio@grameimpuls.cat</a> |

### 3.3 Altres serveis

- Cursos de cuina per a persones aficionades a l'espai *Passió per la cuina*
- Tallers i monogràfics de cuina per a professionals del sector
- Espai d'iniciació informàtica

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Destinatari/àries:         | La ciutadania  |
| Com sol·licitar el servei: | A les oficines centrals de Grameimpuls, SA<br>Carrer de Rafael Casanova, 40<br>08921 Santa Coloma de Gramenet<br>Horari d'atenció al públic de dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00;<br>divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a agost)<br>Tel. 93 466 15 65<br><a href="http://www.grameimpuls.cat">www.grameimpuls.cat</a> <a href="mailto:informacio@grameimpuls.cat">informacio@grameimpuls.cat</a> |

## 4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat |  |
|-------------------------|--|
| 1                       | <p><b>Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul> |
| 2                       | <p><b>Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 1. Temps de prestació.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>   |

|   |  |
|---|--|
| 3 | <p><b>Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul> |
| 4 | <p><b>Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línia de millora 5. Informació pública.</li> <li>▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016.</li> </ul>  |

El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable en els següents enllaços :

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/relacio-alfabetica-de-les-cartes-de-serveis/>

<https://www.gramenet.cat/ajuntament/accio-de-govern/cartes-de-serveis/avaluacio-de-compromisos/>

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

## 5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment dels compromisos establerts en aquesta carta, la Direcció de Qualitat assumeix la responsabilitat d'informar a la persona usuària sobre les causes que l'han motivat i de prendre les mesures que estiguin al seu abast per poder corregir els problemes o insatisfaccions generats, i oferir alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 6. Canals de participació

Grameimpuls dona a conèixer les seves cartes de serveis a través de la publicació en la seva pàgina web ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)), i exposant-les en les recepcions dels seus centres. Així mateix, posarà a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:



- Suggeriments adreçats a la Direcció de Qualitat a través del correu electrònic [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció de les oficines centrals a Can Xiquet.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça: [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat)
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

## 7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggeriments i/o reclamacions a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), i personal i telefònicament a qualsevol de les seus de Grameimpuls, SA. Rebreu resposta de totes elles en un termini màxim de 20 dies.

## 8. Normativa

La normativa específica que condiona tots els serveis es troba publicada en les diferents cartes de serveis de Grameimpuls.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Conèixer la política empresarial i els valors corporatius.
- Conèixer el codi ètic de l'organització.
- Rebre un bon servei, seguint els criteris de la qualitat total, i un tracte de respecte i honestat
- Rebre informació sobre el continguts i els requisits per accedir als serveis.
- Disposar de la informació relativa a les actuacions de l'empresa mitjançant el portal de transparència.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Presentar suggeriments i queixes.
- Protegir les dades d'usuaris i d'usuàries d'acord a la LOPD.

### 9.2 Responsabilitats

- Presentar tota la documentació que es requereixi per a l'execució dels serveis i acords pactats.
- Acatar la normativa vigent relativa als programes i serveis sol·licitats.

## 10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

### 10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal, 2) Període d'informació pública, 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions, i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

### 10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

### 10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la Director/a de Qualitat serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta

| Aprovació |  |                      |
|-----------|--|----------------------|
| Fase      | Aprovació inicial                                    | Aprovació definitiva |
| 1a Fase   | Ple 28/11/2016<br>BOPB 23/12/2016<br>DOGC 23/12/2016 | BOPB 30/11/2017      |

| <b>Actualitzacions</b>                        |  |  |                                   |
|---|--|--|-----------------------------------|
|   | <b>Canvis introduïts</b>   | <b>Aprovacions inicials</b>                          | <b>Aprovacions definitives</b>    |
| 1   | Apartat número 10  | Ple 22/07/2019<br>BOPB 30/07/2019<br>DOG 12/08/2019  | BOPB 19/11/2019<br>DOGC 2/12/2019 |
| 2   | -Actualització de càrrecs responsables<br>-Eliminació de correus personals<br>-Revisió dels canals de participació | Ple 26/11/ 2019<br>BOPB 4/12/2019<br>DOGC 16/12/2019 | BOPB 3/02/2020<br>BOPB 14/02/2020 |
| Propera actualització: segon semestre de 2020 |  |  |                                   |

| <b>Retiment de comptes</b> |                |                     |                     |
|----------------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| <b>2017</b>                | <b>2018</b>    | <b>2019</b>         | <b>2020</b>         |
| Ple 03/04/2018             | Ple 25/03/2019 | 1r semestre de 2020 | 1r semestre de 2021 |

Informació complementària a [www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)