

**CARTA DE SERVEIS**  
**GRAMEIMPULS, SA**  
**FORMACIÓ PROFESSIONAL**  
**OCUPACIONAL**

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>7</b> |
| <b>6. Canals de participació .....</b>                                       | <b>8</b> |
| <b>7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments .....</b> | <b>8</b> |
| <b>8. Normativa.....</b>   | <b>8</b> |
| <b>9. Drets i responsabilitats de la ciutadania .....</b>                    | <b>8</b> |
| <b>10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes .....</b>   | <b>9</b> |

## 1. Identificació

|                                      |  |
|--------------------------------------|--|
| <b>Nom del servei</b>                | Formació Professional Ocupacional - GRAMEIMPULS  |
| <b>Adscripció dins l'organigrama</b> | Grameimpuls, SA<br>Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.               |
| <b>Persona responsable</b>           | Amèlia Fabregà Llenín, cap de Servei   |
| <b>Adreça i cóm arribar-hi</b>       | <b>CFO LA GINESTA</b><br>C/Castella s/n<br>08924 Santa Coloma de Gramenet<br><b>CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL</b><br>Av. Primavera s/n<br>08924 Santa Coloma de Gramenet  |
| <b>Horari (presencial / virtual)</b> | <b>CFO LA GINESTA</b><br>De dilluns a divendres de 8:00 a 21:00 hores<br><b>CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL</b><br>De dilluns a divendres de 7:30 a 21:00 hores             |
| <b>Telèfon / fax</b>                 | <b>CFO LA GINESTA</b><br>93 391 70 37 / 93 392 88 24<br><b>CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL</b><br>93 468 03 17 / 93 468 50 19   |
| <b>Web / adreça electrònica</b>      | <b>CFO LA GINESTA</b><br>www.grameimpuls.cat<br>ginesta@grameimpuls.cat<br><b>CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL</b><br>www.grameimpuls.cat<br>formaciotreball@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 a les clientes i els resultats.

## 3. Serveis

### 3.1 Formació Professional Ocupacional

- **CASA D'OFICIS.** Programa mixt de formació i treball que té com a finalitat la formació de Certificats de Professionalitat de Nivell 1 i 2 i la realització d'obres o serveis públics que aportin un benefici social a la ciutat. Dins l'àmbit de Medi Ambient, de l'atenció a les persones i les instal·lacions i manteniment.
- **Cursos de Formació Professional Ocupacional - Certificats de Professionalitat de Nivell 1, 2 i 3** per a persones prioritàriament desocupades, en especialitats ajustades a les necessitats del mercat laboral, amb pràctiques professionals no laborals en empreses. I **cursos SEFED** que són impartits amb una metodologia de simulació.

En les famílies professionals següents:

- Administració i gestió
- Comerç i màrqueting
- Electricitat i electrònica
- Energia i aigua
- Fabricació mecànica
- Instal·lacions i manteniment
- Seguretat i medi ambient
- Serveis socioculturals i a la comunitat
- Agrària
- Serveis a les empreses
- Informàtica i comunicacions

### 3.2 Programes per a joves

- Joves per l'Ocupació.
- Fem Ocupació per a joves.

### 3.3 Dispositius d'inserció sociolaboral Treball als Barris

Destinatari/àries:

Cursos FOAP – Certificats de Professionalitat : prioritàriament persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació.

Cursos per a joves: joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat).

Nouvinguts: persones nouvingudes provinents de països extracomunitaris

Persones en situació de desocupació

Com sol·licitar el servei:

En 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 setembre)

Tel. 93 466 15 65

[www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)

[informacio@grameimpuls.cat](mailto:informacio@grameimpuls.cat)

#### 4. Compromisos de qualitat

| Compromisos de qualitat |   |
|-------------------------|---|
| 1                       | <p><b>Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat, per facilitar la inserció en el mercat laboral, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.</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>Disposar de personal docent i tècnic amb experiència, per garantir una bona formació i acompanyament a les pràctiques en empreses, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.</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> |

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, el cap o la cap del Servei 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

En el CFO La Ginesta i en el Centre de Formació i Treball donem a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)) i exposant-la a la recepció del centre. 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:

- Suggestions adreçats al Servei de Formació Professional Ocupacional a través del correu electrònic [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat)
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: [informacio@grameimpuls.cat](mailto:informacio@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 que condiona tots els serveis es troba publicada en l'apartat de la **Normativa específica** de la pàgina web del SOC.

## 9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

### 9.1 Drets

- Inscriure's a les convocatòries de formació i ocupació que ofereix Grameimpuls complint els requisits de participació.
- Participar als processos de selecció i conèixer els resultats de les proves.



- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que el subvencionen, de la convocatòria a la que pertany, del calendari del curs, de l'adreça on es realitza i dels horaris.
- Sol·licitar beques, sempre que compleixen els requisits per gaudir-ne, regulats segons l'ordre vigent.
- Obtenir la certificació de la formació rebuda.
- Presentar suggeriments i queixes.
- A comunicar qualsevol incidència o suggeriment sobre el funcionament de la selecció.
- Ser tractats/des amb respecte i consideració.
- Ser atès/sa amb eficàcia, eficiència i claredat.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

## 9.2 Responsabilitats

- Presentar tota la documentació que es requereixi tant per les proves de selecció com per la realització del curs.
- Complir amb l'assistència el dia i hora de les citacions, i informar si no es pot presentar a la citació establerta.
- Assistir a les accions formatives i seguir-les amb aprofitament.
- Emplenar i signar la documentació requerida pel SOC.
- Respectar i complir tot el procediment de la selecció, la normativa del centre i de l'entitat que subvenciona.

## 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 cap del servei 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      |

| Actualitzacions                               |   |  |                                   |
|---|---|--|-----------------------------------|
|   | Canvis introduïts   | Aprovacions inicials                                 | Aprovacions definitives           |
| 1   | Unificació de les Cartes "Centre de formació ocupacional La Ginesta" i "Centre de formació i treball"   | Decret núm. 7041, de 20 de juliol de 2018            |                                   |
| 2   | 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 |
| 3   | -Actualització de càrrecs responsables<br>-Eliminació de correus personals<br>-Revisió de les compensacions per incompliment i els 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 |   |  |                                   |

| Retiment de comptes |                |                     |                     |
|---------------------|----------------|---------------------|---------------------|
| 2017                | 2018           | 2019                | 2020                |
| 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)