

CARTA DE SERVEIS

GRAMEIMPULS, SA

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

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

1. Identificació

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

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 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 informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	Oferir serveis amb un grau de satisfacció mig per part de les persones usuàries de 7,5 punts com a mínim. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	8,81	9	*	*
2	Respondre reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. 	17 dies	32 dies	*	*

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 				
3	<p>Mantenir informades les persones usuàries mitjançant la publicació de 40 notícies anuals, com a mínim, a través del web i les xarxes socials.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	158 notícies	205 notícies	*	*
4	<p>Distribuir els butlletins informatius com a mínim entre 10.000 persones.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	10.235 persones	9.718 persones	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

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 dóna a conèixer les seves cartes de serveis a través de la publicació en la seva pàgina web (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:

- Suggestiments adreçats a la Direcció de Qualitat a través del correu electrònic 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
- 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, 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 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions

	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels canals de participació	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 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