

CARTA DE SERVEIS
GRAMEIMPULS, SA
ESCOLA DE RESTAURACIÓ

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	8
8. Normativa	8
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	9
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	9

1. Identificació

Nom del servei	Escola de Restauració - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Gloria Aixelà i Sala, cap de Centre
Adreça	EDIFICI PRIMAVERA Avinguda Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet EDIFICI CANIGÓ Prat de la Riba, 171, Recinte Torribera 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	EDIFICI CANIGÓ De dilluns a divendres de 9:30 a 16:30 h
Telèfon / fax	EDIFICI CANIGÓ 93 466 57 84
Web / adreça electrònica	www.restauraciosantacoloma.cat hosteleria@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 Cursos de Formació Ocupacional (Certificats de professionalitat) i cursos per a joves

Formació gratuïta.

Pràctiques professionals no laborals en empreses a la finalització del curs.

Formació de qualitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.

Aules homologades per impartir els Certificats de professionalitat.

Docents amb una llarga experiència professional per impartir el curs i per l'acompanyament a les pràctiques en empreses.

Cursos de Nivell 1

- Operacions bàsiques de restaurant i bar
- Operacions bàsiques de cuina

Cursos de Nivell 2

- Cuina
- Servei de restaurant
- Servei de bar i cafeteria

Cursos de Nivell 3

- Sommelieria
- Direcció en restauració

Destinatari/àries: Persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació i joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat), sense l'ESO preferentment, i/o sense o amb escassa experiència laboral.

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 Cursos per a persones aficionades a la cuina dins l'espai " Passió per la cuina "

Sessions monogràfiques sobre tècniques i receptes de cuina.

Destinatari/àries: Totes les persones que desitgin millorar les seves competències culinàries.

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 agost)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
informacio@grameimpuls.cat

3.3 Formació continua per a professionals de la restauració

Oferim recursos als/les restauradors/es de la ciutat per a millorar la gestió i renovar l'oferta gastronòmica.

Destinatari/s: Professionals de la restauració

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 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	<p>Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació ocupacional.</p> <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. 	8,85	8,67	*	*
2	<p>Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim, en relació a la satisfacció dels cursos de formació continua adreçats als professionals de la restauració.</p> <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. 	8,67	9,80	*	*
3	<p>Obtenir una mitjana de 7,5 punts com a mínim als cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina".</p> <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. 	6,25	8,25	*	*

Complet
Incomplet
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, 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

L'Escola de Restauració fa conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de l'Escola (www.restauraciosantacoloma.cat) i de Grameimpuls (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:

- Suggeriments adreçats a Grameimpuls a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: hosteleria@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 que condiona tots els serveis es troba publicada en l'apartat (normativa) de la pàgina web del SOC.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que subvencionen, de la convocatòria a la que pertany el programa, del calendari del curs, de l'adreça i els horaris.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Estar convocat/da a les proves de selecció, i rebre els resultats de les proves.
- Presentar suggeriments i queixes.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Responsabilitats

- Presentar tota la documentació que es requereixi tant per a les proves de selecció com per la realització del curs.
- Acatar 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 centre 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 de les compensacions en cas d'incompliments i dels canals de participació	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 03/02/2020 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