

CARTA DE SERVEIS
GRAMEIMPULS, SA
FORMACIÓ PROFESSIONAL
OCUPACIONAL

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

1. Identificació

Nom del servei	Formació Professional Ocupacional - 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.
Persona responsable	Amèlia Fabregà Llenín, cap de Servei
Adreça i cóm arribar-hi	CFO LA GINESTA C/Castella s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL Av. Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	CFO LA GINESTA De dilluns a divendres de 8:00 a 21:00 hores CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL De dilluns a divendres de 7:30 a 21:00 hores
Telèfon / fax	CFO LA GINESTA 93 391 70 37 / 93 392 88 24 CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL 93 468 03 17 / 93 468 50 19
Web / adreça electrònica	CFO LA GINESTA www.grameimpuls.cat ginesta@grameimpuls.cat CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL www.grameimpuls.cat 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

informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>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.</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. 	9,02	8,88	*	*
2	<p>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.</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. 	9,58	9,35	*	*

■ 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, 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) 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 al Servei de Formació Professional Ocupacional 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 el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: 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, 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 BOPB 23/12/2016 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 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
3	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió de les compensacions per incompliment i els 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