

CARTA DE SERVICIOS

GRAMEIMPULS, SA

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios	5
4. Compromisos de calidad	7
5. Compensaciones en caso de incumplimiento.....	8
6. Canales de participación.....	8
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	9
8. Normativa	9
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	9
1. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas.....	10

1. Identificación

Nombre del servicio	Grameimpuls, S.A
Adscripción dentro del organigrama	Empresa municipal del Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet.
Equipo responsable	Ignasi Rovira, gerente M ^a José Cutillas, Dirección de Calidad
Dirección	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horario (presencial / virtual)	De lunes a jueves de 8:30-14:00 y de 15:00 a 17:00; viernes y jornada intensiva (de junio a agosto) de 9:00 a 14:00
Teléfono / fax	93 466 15 65 / 93 466 15 67
Web / dirección electrónica	www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

2. Misión y valores

Proporcionar el mejor servicio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y de nuestras clientas, y ofrecer calidad y resultados en todas las actividades que desarrollamos.

Trabajamos para conseguir la excelencia en todo aquello que hacemos con los valores que guían nuestra organización: la responsabilidad, la innovación, la ilusión, el trabajo en equipo y la orientación a los clientes y a las clientas y los resultados.

3. Servicios

3.1 . Servicios a las personas

▪ Información y orientación laboral para encontrar trabajo y mejorar profesionalmente

Itinerarios de orientación laboral
Espacio de Búsqueda Activa (ERA)
Bolsa de trabajo
Observatorio del mercado de trabajo

- **Formación profesional ocupacional: *una inversión de futuro***

Cursos de formación ocupacional
Escuela de Restauración
Programa de simulación de empresas: SEFED
Programas de formación y trabajo: Casa de oficios
Programas de transición escuela-trabajo

- **Formación universitaria**

Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)

Destinatarios/as:	Todas las personas que quieran mejorar su futuro profesional
Cómo solicitar el servicio:	A las oficinas centrales de Grameimpuls, SA Calle de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horario de atención al público de lunes a jueves de 8:30-14:00 y de 15:00 a 17:00; viernes de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva meses de junio a agosto) Tel. 93 466 15 65 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

3.2 Servicios a personas emprendedoras y a las empresas

- **Servicio de Intermediación laboral: nuestra experiencia al servicio de las empresas**

Gestión de ofertas de trabajo
Prácticas en empresas
Formación ocupacional a mida

- **Servicio de Fomento Empresarial: todos los recursos para crear y hacer viable las empresas**

Información y asesoramiento a empresas y personas emprendedoras
Cursos, seminarios y jornadas técnicas

- **Centros de Empresas Can Peixauet y Bosc Llarg: dos espacios para ubicar las empresas de nueva creación**

Alquiler de talleres, oficinas y domiciliaciones
Servicios de gestión y administración de empresas
Proyectos de cooperación empresarial

Destinatarios/as:	Todas las personas emprendedoras y empresas que quieran impulsar su futuro empresarial.
Cómo solicitar el servicio:	A las oficinas centrales de Grameimpuls, SA Calle de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horario de atención al público de lunes a jueves de 8:30-14:00 y de 15:00 a 17:00; viernes de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva meses de junio a agosto) Tel. 93 466 15 65 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

3.3 Otros servicios

- Cursos de cocina para personas aficionadas en el espacio *Pasión por la cocina*
- Talleres y monográficos de cocina para profesionales del sector
- Espacio de iniciación informática

Destinatarios/as:	La ciudadanía
Cómo solicitar el servicio:	En las oficinas centrales de Grameimpuls, SA Calle de Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet Horario de atención al público de lunes a jueves de 8:30-14:00 y de 15:00 a 17:00; viernes de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva meses de junio a agosto) Tel. 93 466 15 65 www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Ofrecer servicios con un grado de satisfacción medio por parte de las personas usuarias de 7,5 puntos como mínimo.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	8,81	9	*	*

2	Responder reclamaciones y sugerencias en un máximo de 20 días. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	17 días	32 días	*	*
3	Mantener informadas las personas usuarias mediante la publicación de 40 noticias anuales, como mínimo, a través de la web y las redes sociales. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Ple del 28 de noviembre de 2016. 	158 noticias	205 noticias	*	*
4	Distribuir los boletines informativos como mínimo entre 10.000 personas. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 5. Información pública. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. 	10.235 personas	9.718 personas	*	*

Completo
 Incompleto
 No evaluado

* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Quando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta, la Dirección de Calidad asume la responsabilidad de informar a la persona usuaria sobre las causas que lo han motivado i de tomar las medidas que estén a su alcance para poder corregir los problemas o insatisfacciones generadas, y ofrecer alternativas, en cas de ser posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canales de participación

Grameimpuls da a conocer sus cartas de servicios a través de la publicación en su página web (www.grameimpuls.cat), y exponiéndolas en las recepciones de sus centros. Así mismo,

pondrá al alcance los mecanismos de comunicación para que las personas usuarias colaboren y participen en la mejora de los servicios mediante los canales siguientes:

- Sugerencias dirigidas a la Dirección de Calidad a través del correo electrónico qualitat@grameimpuls.cat
- Aportaciones, individuales y/o colectivas, en la recepción de las oficinas centrales en Can Xiquet.
- Opinar mediante las encuestas de satisfacción que dispone el servicio.
- Escritos dirigidos a la dirección: qualitat@grameimpuls.cat
- Las redes sociales de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Pueden enviar sus sugerencias y/o reclamaciones a qualitat@grameimpuls.cat, y personal y telefónicamente a cualquiera de les sedes de Grameimpuls, SA. Recibirán respuesta a todas ellas en un término máximo de 20 días.

8. Normativa

La normativa específica que condiciona todos los servicios está publicada en las diferentes cartas de servicios de Grameimpuls.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Conocer la política empresarial y los valores corporativos.
- Conocer el código ético de la organización.
- Recibir un buen servicio, siguiendo los criterios de la calidad total, y un trato de respeto y honestidad
- Recibir información sobre los contenidos y los requisitos para acceder a los servicios.
- Disponer de la información relativa a las actuaciones de la empresa mediante el portal de transparencia.
- Inscribirse en las convocatorias que ofrece Grameimpuls.
- Presentar sugerencias y quejas.
- Proteger los datos de usuarios y usuarias de acuerdo a la LOPD.

9.2 Responsabilidades

- Presentar toda la documentación que se requiera para la ejecución de los servicios y acuerdos pactados.
- Acatar la normativa vigente relativa a los programas y servicios solicitados.

1. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la Director/a de Calidad será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de los canales de participación	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Información complementaria a www.gramenet.cat