

CARTA DE SERVICIOS
GRAMEIMPULS, SA
FORMACIÓN PROFESIONAL
OCUPACIONAL

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

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

1. Identificación

Nombre del servicio	Formación Profesional Ocupacional - GRAMEIMPULS
Adscripción dentro del organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada por el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet en el año1989 para favorecer la promoción económica de la ciudad.
Persona responsable	Amèlia Fabregà Llenín, responsable de Servicio
Dirección y cómo llegar	CFO LA GINESTA C/Castella s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet CENTRO DE FORMACIÓN Y TRABAJO Av. Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
Horario (presencial / virtual)	CFO LA GINESTA De lunes a viernes de 8:00 a 21:00 horas CENTRO DE FORMACIÓN Y TRABAJO De lunes a viernes de 7:30 a 21:00 horas
Teléfono / fax	CFO LA GINESTA 93 391 70 37 / 93 392 88 24 CENTRO DE FORMACIÓN Y TRABAJO 93 468 03 17 / 93 468 50 19
Web / dirección electrónica	CFO LA GINESTA www.grameimpuls.cat ginesta@grameimpuls.cat CENTRO DE FORMACIÓN Y TRABAJO www.grameimpuls.cat formaciotreball@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 desarrollan.

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 Formación Profesional Ocupacional

- **CASA DE OFICIOS.** Programa mixto de formación y trabajo que tiene como finalidad la formación de Certificados de Profesionalidad de Nivel 1 y 2 y la realización de obras o servicios públicos que aporten un beneficio social a la ciudad. Dentro del ámbito de Medio Ambiente, de la atención a las personas y las instalaciones y mantenimiento.
- **Cursos de Formación Profesional Ocupacional - Certificados de Profesionalidad de Nivel 1, 2 y 3** para personas prioritariamente desocupadas, en especialidades ajustadas a las necesidades del mercado laboral, con prácticas profesionales no laborales en empresas y **cursos SEFED** que son impartidos con una metodología de simulación.

En las familias profesionales siguientes:

- Administración y gestión
- Comercio y márketing
- Electricidad y electrónica
- Energía y agua
- Fabricación mecánica
- Instalaciones y mantenimiento
- Seguridad y medio ambiente
- Servicios socioculturales y a la comunidad
- Agraria
- Servicios a las empresas
- Informática y comunicaciones

3.2 Programas para jóvenes

- Jóvenes para la Ocupación.
- Hacemos Ocupación para jóvenes.

3.3 Dispositivos de inserción socio laboral Trabajo en los Barrios

Destinatarios/as: Cursos FOAP – Certificados de Profesionalidad : prioritariamente personas trabajadoras mayores de 16 años en situación de desocupación.

Cursos para jóvenes: jóvenes entre 16 y 25 años (o menores de 30 años con un 33% de discapacidad).

Recién llegadas: personas recién llegadas provenientes de países extracomunitarios

Personas en situación de desocupación

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 setiembre)

Tel. 93 466 15 65

www.grameimpuls.cat

informacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Ofrecer formación de calidad regulada para los certificados de profesionalidad, para facilitar la inserción en el mercado laboral, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.</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.
2	<p>Disponer de personal docente y técnico con experiencia, para garantizar una buena formación y acompañamiento en las prácticas en empresas, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.</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.

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando 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, el o la responsable del Servicio 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

En el CFO La Ginesta y en el Centro de Formación y Trabajo damos a conocer la carta de servicios a través de su publicación en la página web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat) y exponiéndola en la recepción del centro. Así mismo, se pondrán 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 al Servicio de Formación Profesional Ocupacional a través del correo electrónico qualitat@grameimpuls.cat
- Aportaciones, individuales i/o colectivas, en la recepción del Centro.
- Opinar mediante las encuestas de satisfacción que el Servicio pone a disposición de las personas.
- Escritos dirigidos a la dirección del servicio: informacio@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 i/o reclamaciones a qualitat@grameimpuls.cat, y personal y telefónicamente a cualquiera de las sedes de Grameimpuls, SA. Recibirán respuesta de todas ellas en un término máximo de 20 días.

8. Normativa

La normativa que condiciona todos los servicios se encuentra publicada en el apartado de la **Normativa específica** de la página web del SOC.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Inscribirse en las convocatorias de formación y ocupación que ofrece Grameimpuls cumpliendo los requisitos de participación.
- Participar en los procesos de selección y conocer los resultados de las pruebas.
- Recibir información del contenido del programa, de las entidades que lo subvencionan, de la convocatoria a la que pertenece, del calendario del curso, de la dirección donde se realiza y de los horarios.
- Solicitar becas, siempre que cumplan los requisitos para obtenerlas, regulados según el orden vigente.
- Obtener la certificación de la formación recibida.
- Presentar sugerencias y quejas.
- A comunicar cualquier incidencia o sugerencia sobre el funcionamiento de la selección.
- Ser tratados/as con respeto y consideración.
- Ser atendidos/as con eficacia, eficiencia y claridad.
- Proteger los datos de usuarios y usuarias de acuerdo a la LOPD.

9.2 Responsabilidades

- Presentar toda la documentación que se requiera tanto para las pruebas de selección como para la realización del curso.
- Cumplir con la asistencia el día y hora de las citaciones, e informar si no se puede presentar a la citación establecida.
- Asistir a las acciones formativas y seguirlas con aprovechamiento.
- Rellenar y firmar la documentación requerida por el SOC.
- Respetar y cumplir todo el procedimiento de la selección, la normativa del centro y de la entidad que subvenciona.

10. 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 responsable del Servicio 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	Unificación de las Cartas “Centro de formación ocupacional La Ginesta” y “Centro de formación y trabajo”	Decreto núm. 7041, de 20 de julio de 2018	
2	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019

		DOG 12/08/2019	
3	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de las compensaciones por incumplimiento y 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

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet



Información complementaria a **www.gramenet.cat**