

CARTA DE SERVICIOS

GRAMEIMPULS SA

INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN

2022



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

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

1. Identificación

| | |
|------------------------------------|---|
| Nombre del servicio | Información y Orientación - GRAMEIMPULS |
| Adscripción dentro del organigrama | Grameimpuls, SA Empresa municipal creada por el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet el año 1989 para favorecer la promoción económica de la ciudad. |
| Equipo responsable | Mercedes López de Coca, responsable de Centro |
| Dirección | Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet |
| Horario (presencial / virtual) | De lunes a jueves de 8:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:00; Viernes de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva meses de junio a setiembre) |
| Teléfono / fax | 934 681 565 / 934 661 597 |
| Web / dirección electrónica | www.grameimpuls.cat informacio@grameimpuls.cat_ |

2. Misión y valores

Proporcionar el mejor servicio para satisfacer las necesidades de nuestra clientela, 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 que son la responsabilidad, la innovación, la ilusión, el trabajo en equipo, la orientación a la clientela y los resultados.

3. Servicios

3.1 Información y Orientación sobre los recursos y tendencias del mercado de trabajo

- Información actualizada sobre el mercado de trabajo.
- Ayuda para definir su proyecto de búsqueda de trabajo.
- Asesoramiento sobre las ocupaciones más adecuadas para sus capacidades y expectativas.
- Información de los recursos formativos más adecuados.
- Herramientas y recursos que faciliten la toma de decisiones y la ejecución de su proyecto de búsqueda activa de trabajo.
- Inscripción en la Agencia de colocación.

3.2 Entrevistas individuales y sesiones de grupo

- Orientación personalizada para dar respuesta a su demanda.
- Acompañamiento en su itinerario de inserción.

3.3 Espacio de búsqueda activa

Ponemos a la su disposición una serie de recursos para encontrar trabajo:

- Ordenadores con conexión a internet , wifi e impresora.
- Ofertas de trabajo de nuestra bolsa de trabajo.
- Prensa especializada actualizada diariamente.
- Guías y directorios de empresa.
- Diferentes modelos de currículums, cartas de presentación y canales de búsqueda de trabajo.
- Recursos formativos de la comarca.

Destinatarios/as: Personas en situación de desempleo que buscan trabajo y personas en activo que quieren mejorar su situación profesional inscritas en el Servicio de Ocupación de Cataluña

Cómo solicitar el servicio: Pedir cita previa en la recepción del Centro, por teléfono o correo electrónico

4. Compromisos de calidad

| Compromisos de calidad | |
|------------------------|--|
| 1 | <p>Atender las peticiones de información en un término inferior a un día.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. |
| 2 | <p>Iniciar el proceso de orientación laboral en un término inferior o igual a 10 días laborables.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. |
| 3 | <p>Dar de alta en la Agencia de colocación a todas las personas que se inscriben en nuestra base de datos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. |
| 4 | <p>Diseñar para todas las personas usuarias un itinerario adaptado a sus necesidades, 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 la han motivado y de tomar las medidas que estén a su alcance para corregir los problemas o insatisfacciones generadas, y ofrecer alternativas, si es posible.

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

6. Canales de participación

En el Servicio de Información y Orientación dan a conocer la Carta de Servicios a través de la publicación a la página web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), y exponiéndola a la recepción del Centro. 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 Grameimpuls 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

Se aplicará la normativa vigente correspondiente en función de los diferentes programas que se desarrollan anualmente.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Recibir un trato de respeto y corrección en todo momento.
- Recibir información referente al programa donde está participando de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- Las quejas y sugerencias presentadas por la vía requerida han de ser estudiadas y contestadas por el personal correspondiente.
- Proteger los datos de usuarios y usuarias de acuerdo con la LOPD.

9.2 Responsabilidades

- Aportar la documentación requerida para participar en los diferentes procesos y programas que se llevan a cabo.
- Asistencia a las actuaciones programadas y pactadas conjuntamente, en función de los compromisos adquiridos.

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 centro 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 -Modificaciones en los apartados de compensaciones en caso de incumplimientos 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**