CARTA DE SERVICIOS

GRAMEIMPULS, SA

ESCUELA DE RESTAURACIÓN

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

grameimpuls

PRESENTACIÓN

En la Escuela de Restauración se imparten programas formativos específicos para preparar y cualificar profesionales del sector de la restauración.

TÜVRheinland CERTIFICADO
Sistema de Gestión
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
OHSAS 18001:2007
www.tuv.com
ID 9105058992

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
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas 9

TÜVRheinland CERTIFICADO
Sistema de Gestión
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
OHSAS 18001:2007
www.tuv.com
ID 9105058992

1. Identificación

Nombre del servicio	Escuela de Restauración - GRAMEIMPULS
Adscripción dentro del organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada por el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet en el año 1989 para favorecer la promoción económica de la ciudad.
Equipo responsable	Gloria Aixelà i Sala, responsable de Centro
Dirección	**EDIFICI PRIMAVERA** Avenida Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet **EDIFICI CANIGÓ** Prat de la Riba, 171, Recinto Torribera 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horario (presencial / virtual)	**EDIFICI CANIGÓ** De lunes a viernes de 9:30 a 16:30 h
Teléfono / fax	**EDIFICI CANIGÓ** 93 466 57 84
Dirección/ dirección electrónica	www.restauraciosantacoloma.cat hosteleria@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 Cursos de Formación Ocupacional (Certificados de profesionalidad) y cursos para jóvenes

Formación gratuita.
Prácticas profesionales no laborales en empresas a la finalización del curso.

TÜVRheinland CERTIFICADO Sistema de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007 www.tuv.com ID 9105058992

Formación de calidad para facilitar la inserción en el mercado laboral.
Aulas homologadas para impartir los Certificados de profesionalidad.
Docentes con una larga experiencia profesional para impartir el curso y para el acompañamiento en las prácticas en empresas.

Cursos de Nivel 1

- Operaciones básicas de restaurante y bar
- Operaciones básicas de cocina

Cursos de Nivel 2

- Cocina
- Servicio de restaurante
- Servicio de bar y cafetería

Cursos de Nivel 3

- Sommelieria
- Dirección en restauración

Destinatarios/as:	Personas trabajadoras mayores de 16 años en situación de desocupación y jóvenes entre 16 y 25 años (o menores de 30 años con un 33% de discapacidad), sin la ESO preferentemente, y/o sin o con escasa experiencia laboral.
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 Cursos para personas aficionadas a la cocina dentro del espacio " Pasión para la cocina "

Sesiones monográficas sobre técnicas y recetas de cocina.

Destinatarios/as:	Todas las personas que deseen mejorar sus competencias culinarias.
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)

Sistema de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007 TÜVRheinland CERTIFICADO www.tuv.com ID 9105058992

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

3.3 Formación continua para profesionales de la restauración

Ofrecemos recursos a los/las restauradores/as de la ciudad para mejorar la gestión y renovar la oferta gastronómica.

Destinatarios/as:	Profesionales de la restauración
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	
1	**Obtener una media de 7,5 puntos como mínimo, en relación a la satisfacción de los cursos de formación ocupacional.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
2	**Obtener una mediana de 7,5 puntos como mínimo, en relación a la satisfacción de los cursos de formación continua dirigidos a los/as profesionales de la restauración.** ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.
3	**Obtener una mediana de 7,5 puntos como mínimo en los cursos relacionados con "El Espacio de pasión por la cocina".** ▪ 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 :

Sistema de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007 TÜVRheinland CERTIFICADO www.tuv.com ID 9105058992

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 responsable 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

La Escuela de Restauración da a conocer la cartas de servicios a través de la publicación en su página web (www.restauraciosantacoloma.cat) y de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat) exponiéndolas en las 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 y/o colectivas, en la recepción del Centro.
- Opinar mediante las encuestas de satisfacción que dispone el servicio.
- Escritos dirigidos a la dirección del servicio: hosteleria@grameimpuls.cat
- Las redes sociales de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram y Linkedin

Sistema de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007 TÜVRheinland CERTIFICADO www.tuv.com ID 9105058992

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 que condiciona todos los servicios está publicada en el apartado (normativa) de la página web del SOC.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Recibir información del contenido del programa, de las entidades que subvencionan, de la convocatoria a la que pertenece el programa, del calendario del curso, de la dirección y los horarios.
- Inscribirse en las convocatorias que ofrece Grameimpuls.
- Ser convocado/a a las pruebas de selección, y recibir los resultados de las pruebas.
- 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 tanto para las pruebas de selección como para la realización del curso.
- Acatar 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.

TÜVRheinland CERTIFICADO
Sistema de Gestión
ISO 9001:2015
ISO 14001:2015
OHSAS 18001:2007
www.tuv.com
ID 9105058992

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 -Revisión de las compensaciones en caso de	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 03/02/2020 BOPB 14/02/2020

Sistema de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007 TÜVRheinland CERTIFICADO www.tuv.com ID 9105058992

	incumplimientos y de los canales de participación		
	Próxima actualización: 2025/2026		

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"

Sistema de Gestión ISO 9001:2015 ISO 14001:2015 OHSAS 18001:2007 TÜVRheinland CERTIFICADO www.tuv.com ID 9105058992

Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

gramenimpuls

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