


CARTA DE SERVEIS DE FORMACIÓ PROFESSIONAL OCUPACIONAL

El CFO La Ginesta i el Centre de Formació i Treball desenvolupen gran part de la Formació Professional Ocupacional que ofereix Grameimpuls.

En el CFO La Ginesta s'imparteixen programes de formació professional ocupacional i el programa de Simulació d'Empreses (SEFED).

En tots dos Centres es formen a totes aquelles persones que volen aprendre un ofici alternant la part teòrica i pràctica, o reciclar-se professionalment, dins de programes que garanteixen l'adquisició d'hàbits laborals i d'experiència professional per tal de facilitar la integració i la inserció en el mercat de treball actual.

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 afabrega@grameimpuls.cat
Adreça	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
Cóm arribar-hi	 

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 les clientes i els resultats.

3.Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

3.1 Formació Professional Ocupacional

- **CASA D'OFICIS.** Programa mixt de formació i treball que té com a finalitat 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. 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

- Garantia Juvenil
- Joves per l'Ocupació.
- Fem Ocupació per a joves.

3.3 Dispositius d'inserció sociolaboral Treball als Barris

- Nouvinguts.

Destinatari/àries **Cursos FOAP – Certificats de Professionalitat i SEFED:** 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 davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10
Garantir un personal docent i tècnic amb amplia experiència professional per a la impartició de la formació i per l'acompanyament a les pràctiques en empreses.	Grau de satisfacció de les persones usuàries sobre la docència rebuda	Mitjana de satisfacció $\geq 7'5$ sobre 10

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts podrà ser consultada mitjançant la web www.grameimpuls.cat

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.

6. Formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora del servei

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-les 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:

- Suggestions adreçats al Servei de Formació Professional Ocupacional mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggestions/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció dels Centres.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: informacio@grameimpuls.cat
- Mitjançant les xarxes socials de Grameimpuls, SA:
<https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

7. Formulació 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 específica del servei

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 deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

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 a l'ordre TRE/349/2008 de 9 de juliol.
- 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 amb respecte i consideració.
- Ser atès amb eficàcia, eficiència i claredat.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Deures

- 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.Data d'aprovació i propera actualització de la Carta

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal el dia 28 de novembre de 2016 i totalment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. El seu contingut serà revisat i actualitzat cada tres anys o sempre que tingui lloc algunes de les següents circumstàncies:

- Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de Serveis.
- Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.

La persona responsable de la seva actualització, així com del seu manteniment, difusió i compliment de compromisos és l'Amelia Fabregà Llenín, la cap del Servei de Formació Professional Ocupacional.