

CARTA DEL SERVEI CFO LA GINESTA

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

1. Identificació

Nom del servei	CFO La Ginesta– 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.
Equip responsable	Juan Montblanc – Cap de centre jmontblanch@grameimpuls.cat
Adreça	C/Castella s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a divendres de 7:30 a 20:30 hores
Telèfon / fax	93 391 70 37 / 93 392 88 24
Web / adreça electrònica	www.grameimpuls.cat ginesta@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels 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 Cursos de Formació Ocupacional (Certificats de professionalitat)

Nivell 1

- Neteja en espais oberts i instal·lacions industrials.
- Serveis auxiliars de perruqueria i estètica.

Nivell 2

- Activitats de gestió administrativa (SEFED).
- Atenció sociosanitària a persones en el domicili.
- Atenció sociosanitària a persones dependents en institucions socials.
- Muntatge i manteniment d'instal·lacions calorífiques.
- Muntatge i manteniment d'instal·lacions de climatització i ventilació extracció.
- Gestió de trucades de teleassistència.

Nivell 3

- Mediació Comunitària.
- Organització i gestió de magatzems.
- Atenció al client consumidor o usuari.

3.2 Cursos per a joves

- Programes de Formació i Inserció (PFI).
- Joves per l'Ocupació.
- Fem Ocupació per a joves.

3.3 Dispositius d'inserció sociolaboral Treball als Barris

- Nouvinguts.
- Endavant Joves.

3.4 Programa RMI

- Mesures actives d'inserció per a persones destinatàries de la renda mínima d'inserció.

3.5 Accions de suport específic: recerca intensiva i motivació i reorientació professional

- Tutories individuals.
- Sessions monogràfiques grupals sobre temàtica ocupacional diversa.
- Recerca activa i individual d'ofertes d'ocupació en un espai grupal amb recursos, eines i acompanyament tècnic durant el procés de recerca personal.

Destinatari/s/àries **Cursos FOAP 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).

Endavant joves: joves de 16 a 19 anys.

Nouvinguts: persones nouvingudes provinents de països extracomunitaris

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 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:

- Sugeriments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/sugeriments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- 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 (normativa) 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.
- 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.
- Ser tractats amb respecte i consideració.
- 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.
- Assistir a les accions formatives i seguir-les amb aprofitament.
- Emplenar i signar la documentació requerida pel SOC.
- Respectar 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. 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 Juan Montblant, el cap del CFO La Ginesta.