

CARTA DEL SERVEI ESCOLA DE RESTAURACIÓ

A l'Escola de Restauració s'imparteixen programes formatius específics per preparar i qualificar professionals del sector de la restauració.

1. Identificació

Nom del servei	Escola de Restauració - 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	Gloria Aixelà i Sala – Cap de centre gaixela@grameimpuls.cat
Adreça	Avinguda Primavera s/n 08924 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a divendres de 9:30 a 14:00 h
Telèfon / fax	93 392 91 05
Web / adreça electrònica	www.restauraciosantacoloma.cat hosteleria@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 Cursos de Formació Ocupacional (Certificats de professionalitat) i cursos per a joves

Formació gratuïta.

Pràctiques professionals no laborals en empreses a la finalització del curs.

Formació de qualitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.

Aules homologades per impartir els Certificats de professionalitat.

Docents amb una llarga experiència professional per la impartició del curs i per l'acompanyament a les pràctiques en empreses.

Cursos de Nivell 1

- Operacions bàsiques de restaurant i bar
- Operacions bàsiques de cuina

Cursos de Nivell 2

- Cuina

Cursos de Nivell 3

- Sommelieria

Destinatari/s/àries Persones treballadores majors de 16 anys en situació de desocupació i joves entre 16 i 25 anys (o menors de 30 anys amb un 33% de discapacitat), sense l'ESO preferentment, i/o sense o amb escassa experiència laboral.

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

3.2 Cursos per a persones aficionades a la cuina dins l'espai " Passió per la cuina "

Sessions monogràfiques sobre tècniques i receptes de cuina.

Destinatari/s/àries Totes les persones que desitgin millorar les seves competències culinàries.

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

3.3 Formació continua per professionals de la restauració

Oferim recursos als restauradors de la ciutat per millorar la gestió i renovar l'oferta gastronòmica.

Destinatari/àries Professionals de la restauració

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 agost)
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
Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Oferir cursos de formació contínua adreçats als professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i renovació de l'oferta gastronòmica.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/es.	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any. 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

L'Escola de Restauració dona a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de l'Escola (www.restauraciosantacoloma.cat) i 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:

- Suggeriments adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.restauraciosantacoloma.cat/suggeriments/
- 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: hosteleria@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

- Rebre informació del contingut del programa, de les entitats que subvencionen, de la convocatòria a la que pertany el programa, del calendari del curs, de l'adreça i els horaris.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- Estar convocat a les proves de selecció, i rebre els resultats de les proves.
- Presentar suggeriments i queixes.
- 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.
- Acatar 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 Glòria Aixelà Sala, la cap del centre.