


CARTA DEL SERVEI GRAMEIMPULS, SA

Des de 1989, Grameimpuls com a empresa de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet, ha estat al servei de la ciutadania per promoció i l'activitat empresarial.

Grameimpuls ofereix serveis en les activitats d'orientació laboral, formació ocupacional, borsa de treball, assessorament per a l'autoocupació i viviers d'empreses.

Grameimpuls és un referent i un recurs per a joves, dones, persones aturades, treballadors i treballadores que volen millorar professionalment, persones estrangeres, persones discapacitades, emprenedors i emprenedores, empreses de nova creació i consolidades i, en definitiva, per a tota la població activa de la ciutat.

1. Identificació

Nom del servei	Grameimpuls, S.A
Adscripció dins l'organigrama	Empresa municipal de l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet.
Equip responsable	Ignasi Rovira – Gerent gerencia@grameimpuls.cat M ^a José Cutillas – Direcció de Qualitat qualitat@grameimpuls.cat
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30-14:00 i de 15:00 a 17:00; divendres i jornada intensiva (de juny a agost) de 9:00 a 14:00
Telèfon / fax	93 466 15 65 / 93 466 15 67
Web / adreça electrònica	www.grameimpuls.cat informacio@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 Serveis a les persones

- **Informació i orientació laboral per trobar feina i millorar professionalment**

Itineraris d'orientació laboral [\[+\]](#)

Espai de Recerca Activa (ERA) [\[+\]](#)

Borsa de treball [\[+\]](#)

Observatori del mercat de treball [\[+\]](#)

- **Formació professional ocupacional: una inversió de futur**

Cursos de formació ocupacional [\[+\]](#)

Escola de Restauració

Programa de simulació d'empreses: SEFED [\[+\]](#)

Programes de formació i treball: Casa d'oficis i Taller d'ocupació [\[+\]](#)

Programes de transició escola-treball [\[+\]](#)

- **Formació universitària**

Universitat Nacional d'Educació a Distància (UNED) [\[+\]](#)

Destinatari/àries Totes les persones que vulguin millora el seu futur professional

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. Serveis a persones emprenedores i les empreses

- **Servei d'Intermediació laboral: la nostra experiència al servei de les empreses**

Gestió d'ofertes de treball [\[+\]](#)

Pràctiques en empreses [\[+\]](#)

Formació ocupacional a mida [\[+\]](#)



- **Servei de Foment Empresarial: tots els recursos per crear i fer viable les empreses**
Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores [\[+\]](#)
Cursos, seminaris i jornades tècniques [\[+\]](#)
- **Centres d'Empreses Can Peixauet i Bosc Llarg: dos espais per ubicar les empreses de nova creació**
Lloguer de tallers, oficines i domiciliacions [\[+\]](#)
Serveis de gestió i administració d'empreses [\[+\]](#)
Projectes de cooperació empresarial [\[+\]](#)

Destinatari/àries Totes les persones emprenedores i empreses que vulguin impulsar el seu futur empresarial.

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. Altres serveis

- Cursos de cuina per a persones aficionades a l'espai *Passió per la cuina* [\[+\]](#)
- Tallers i monogràfics de cuina per a professionals del sector [\[+\]](#)
- Espai d'iniciació informàtica

Destinatari/àries Les persones ciutadanes

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
Oferir qualitat en tots els serveis	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Respondre les reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies	Nº de dies de resposta de les reclamacions i els suggeriments	≤ 20 dies
Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast	Nº de notícies publicades a la web i a les xarxes socials Nº de persones receptors dels butlletins informatius	≥ 40 l'any ≥ 9000 persones

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, la Direcció de Qualitat 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

Grameimpuls dóna a conèixer les seves cartes de serveis a través de la publicació en la seva pàgina web (www.grameimpuls.cat), i exposant-les en les recepcions dels seus centres. 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 la Direcció de Qualitat mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggeriments/
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció de les oficines centrals a Can Xiquet.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que disposa el servei.
- Escrits dirigits a l'adreça: qualitat@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 específica que condiona tots els serveis es troba publicada en les diferents cartes de serveis de Grameimpuls.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Conèixer la política empresarial i els valors corporatius.
- Conèixer el codi ètic de l'organització.
- Rebre un bon servei, seguint els criteris de la qualitat total, i un tracte de respecte i honestat
- Rebre informació sobre el continguts i els requisits per accedir als serveis.
- Disposar de la informació relativa a les actuacions de l'empresa mitjançant el portal de transparència.
- Inscriure's a les convocatòries que ofereix Grameimpuls.
- 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 per a l'execució dels serveis i acords pactats.
- Acatar la normativa vigent relativa als programes i serveis sol·licitats.

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 M^a José Cutillas, la Directora de Qualitat.