

Carta de Serveis del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació Cal Gallifa de Sant Joan de Vilatorrada



ANY 2020



Ajuntament de
Sant Joan de Vilatorrada



Contingut d'aquesta Carta de Serveis

Contingut d'aquesta Carta de Serveis	1
On som i com contactar	2
Missió, Visió i Valors del Centre	3
Política de qualitat del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació (CIO)	4
Els objectius estratègics 2018-2021 del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació	5
El Centre d'Iniciatives per l'Ocupació certificada en el model de gestió de qualitat ISO 9001:2015	6
Drets i deures de les persones usuàries.....	7
Legislació general aplicable (manca afegir legislació sectorial general)	7
Els serveis que ofereix el Centre d'Iniciatives per l'Ocupació (CIO)	8
Els compromisos del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació amb la persona usuària	13
Mecanismes de reclamació i participació sobre aquesta Carta de Serveis	14
Periodicitat d'informació pública del seguiment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis	15

On som i com contactar



Adreça:

Passeig Gallifa, núm. 1, 2a planta
08250



Web del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació "Cal Gallifa":

<https://tinyurl.com/yb6uxq8u>



Correu electrònic:

sjvt.cio@santjoanvilatorrada.cat



Telèfon:

93 876 40 00

Responsable polític:

Laura Trench López

Responsable tècnic:

Yolanda Serrano Espinosa

Horari d'atenció al públic:

De dilluns a divendres, de 9 a 14 hores

Missió, Visió i Valors del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació "Cal Gallifa"

El Centre d'Iniciatives per l'Ocupació "Cal Gallifa", té com a **Missió** oferir gratuïtament suport i orientació a les persones per trobar feina, per assolir nous reptes professionals, per millorar la seva formació, per fer realitat una idea de negoci, per fomentar l'esperit emprenedor i per contribuir a l'èxit de les nostres empreses a través de la competitivitat i la col·laboració conjunta.



Treballem per ser referents de l'administració pública local de la comarca del Bages en la prestació de serveis d'ocupació, empresa i formació, sent aquesta la nostra **Visió**.

Per aconseguir la nostra visió, treballem dia a dia amb els **Valors** següents:

- Ser **eficients**, donant respostes resolutives en el menor temps possible als usuaris
- Treballar amb **honestedat, integritat i transparència** en la gestió i administració
- Treballar amb orientació al usuari, establint aptituds d'**empatia i assertivitat**
- Treballar amb un enfocament a la **millora continua i qualitat**

Política de qualitat del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació (CIO)

Tota persona de l'equip humà del Departament de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada ha de tenir com a objectiu la **plena satisfacció dels usuaris i aconseguir la màxima eficiència** per a cadascun dels serveis realitzats en un **marc de millora contínua**.

Per aconseguir aquesta fita, el CIO orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats dels usuaris, **comprometent-se a satisfer els requisits aplicables** i a realitzar una millora del sistema de gestió de forma contínua.

L'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada a través del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació Cal Gallifa emmarcat dins la Regidoria de Promoció Econòmica, es manifesta compromès amb el desenvolupament, implantació i manteniment del sistema de Gestió de la Qualitat al CIO Cal Gallifa, així com amb la millora contínua de la seva eficàcia, proposant una política de qualitat coherent amb el plantejament municipal. És per això que el Centre d'Iniciatives per l'ocupació Cal Gallifa està certificat segons la norma ISO 9001:2015

Amb aquesta política de qualitat, la Regidoria vol destacar la importància de complir amb tots els requisits del client, les parts interessades, així com els legals i reglamentaris.

És per això que el CIO Cal Gallifa té com a missió oferir gratuïtament suport i orientació a les persones per trobar feina, per assolir nous reptes professionals, per millorar la seva formació, per fer realitat una idea de negoci, per fomentar l'esperit emprenedor i per contribuir a l'èxit de les nostres empreses a través de la competitivitat i la col·laboració conjunta.

L'assoliment d'aquesta missió ens la plantegem amb una visió que ens permeti ser referents de l'administració pública local de la comarca del Bages en la prestació de serveis d'ocupació, empresa i formació

Per aconseguir l'assoliment ens basarem amb els següents valors

- ✓ Ser eficients, donant respostes resolutives en el menor temps possible als usuaris.
- ✓ Treballar amb honestedat, integritat i transparència en la gestió i administració.
- ✓ Treballar amb orientació al usuari, establint aptituds d'empatia i assertivitat.
- ✓ Treballar amb un enfocament a la millora contínua i qualitat.

En aquest context, s'estableixen els següents objectius estratègics

- ✓ Oferir una atenció i serveis de qualitat orientats a les necessitats reals del municipi i la seva població

- ✓ Optimitzar el funcionament del CIO
- ✓ Potenciar la projecció del CIO dins i fora de l'Ajuntament

Per assolir tots aquests reptes, aquesta Política de Qualitat i la seva implementació romandran en continu procés de revisió per tal d'adaptar-se a les necessitats de cada moment i, a la vegada, poder respondre al compromís de millora assumit.

Coordinadora del CIO

El Regidor de Promoció Econòmica de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada

Els objectius estratègics 2018-2021 del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació



El Centre d'Iniciatives per l'Ocupació certificada en el model de gestió de qualitat ISO 9001:2015

ISO 9001:2015. El seu significat

La ISO 9001:2015 és una norma internacional de prestigi que fomenta i fa de referent per aquells que volen aconseguir una gestió de qualitat a les seves organitzacions. L'adopció d'aquesta norma és voluntària i és una decisió estratègica per la nostra organització. Els beneficis són múltiples, des de ajudar-nos a proporcionar serveis que realment satisfacin als nostres usuaris fins a tenir un enfocament a la millora continua dels nostres serveis.



Abast del sistema de gestió ISO 9001:2015 al CIO

El Centre d'Iniciatives per l'Ocupació "Cal Gallifa" de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada determina els límits i aplicabilitat de la norma ISO 9001:2015 tenint en compte les qüestions internes i externes del context de l'organització, els requisits de les seves parts interessades i la naturalesa dels seus productes i serveis.

Per això, determina que són aplicables tots els requisits de la norma ISO 9001:2015 al CIO i per tots els seus serveis, que es detallen en aquesta carta de serveis, excepte els requisits 7.1.5. de recursos de seguiment i mesura, i els requisits previstos a l'apartat 8.3, de disseny de desenvolupament de productes i serveis (excepte en aquelles accions formatives que siguin necessàries), en tant el nostre centre no desenvolupa aquestes tasques i no disposa d'elements de mesura de serveis que requereixin calibratge.

Drets i deures de les persones usuàries

Drets:

- Accessibilitat als serveis
- Polivalència del personal del centre
- Atenció amb respecte i deferència
- Atenció en tots els idiomes oficials de la Comunitat Autònoma
- No discriminació de cap tipus
- Orientació necessària sobre qualsevol servei de competència del centre
- Presentació de queixes o suggeriments sobre el serveis
- Confidencialitat de les dades
- Accés a utilitzar les eines i recursos tecnològics dels serveis d'acord a la seva disponibilitat.
- Conèixer la identitat dels treballadors del centre

Deures:

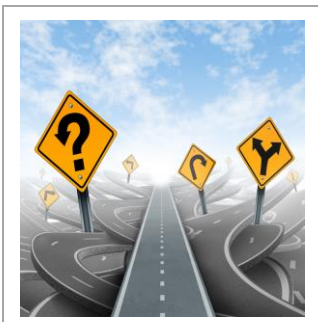
- Tractar respectuosament al personal del CIO
- Comportar-se amb civisme , respectant a la resta d'usuaris
- Utilitzar les instal·lacions del centre amb respecte i de manera adequada
- Presentar els documents i dades necessàries per la gestió o tramitació
- Emplenar la documentació i sol·licituds de manera llegible

Legislació general aplicable

- ✓ **Protecció de dades de caràcter personal:** Llei Orgànica 3/2018, de 5 de desembre. Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (Aplicable en allò que no s'oposi al Reglament (UE) 2016/679). Reglament (UE) 2016/679 del Parlament i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a la protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades i pel qual es deroga la Directiva 95/46/CE (Reglament general de protecció de dades)
- ✓ **Transparència, accés a la informació pública i bon govern.** Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- ✓ **Règim jurídic del sector públic:** Llei 40/2015.
- ✓ **Procediment administratiu comú de les administracions públiques:** Llei 39/2015.
- ✓ **Llei General de Subvencions i Reglament :** Llei 38/2003, de 17 de novembre i RD 887/2006.
- ✓ **Normativa general i específica del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).**

Els serveis que ofereix el Centre d'Iniciatives per l'Ocupació (CIO)

Assessorament per la inserció i orientació laboral



- **Descripció bàsica del servei:** Oferim informació general sobre ocupació, ofertes de treball i programes de formació adequats al vostre perfil professional. Alhora, orientem professionalment a través d'itineraris d'inserció laboral personalitzats per trobar feina i a través d'itineraris de formació personalitzats per adquirir els coneixements necessaris per trobar o canviar de feina .
- **Requisits d'accés al servei:** Tenir entre 16 i 65 anys.
- **Accés al servei:** Demanar visita concertada per a la realització d'una entrevista ocupacional amb la tècnica ocupacional a través dels següents canals:



Inscripció a la borsa de treball de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC)



- **Descripció bàsica del servei:** Us donem d'alta a la borsa de treball de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC) incorporant el vostre Currículum Vitae , o bé si no en disposeu de Currículum Vitae us ajudarem a elaborar-ne un i l'incorporarem.
Un cop inscrits, presentem a les empreses que ofereixen llocs de treball, els Currículums Vitae de les persones de la nostra borsa de treball que més s'ajusten als perfils sol·licitats.
- **Requisits d'accés al servei:** Tenir entre 16 i 65 anys.
- **Accés al servei:** Demanar visita concertada per a la realització d'una entrevista ocupacional amb la tècnica ocupacional a través dels següents canals:



Club de la Feina



- **Descripció bàsica del servei:** Pots adreçar-te a aquest espai si estàs interessat/da en fer cercar feina de forma autònoma, tant si estàs en situació de desocupació o en actiu. Disposaràs d'ordinadors connectats a Internet, impressores, telèfons i accés a les publicacions d'ofertes de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya i altres, així com a les principals borses de treball a Internet, etc...
- **Requisits d'accés al servei:** Tenir entre 16 i 65 anys i estar inscrit a la borsa de treball de la Xarxa Local d'Ocupació (XALOC).
- **Accés al servei:** Assistir presencialment qualsevol dia de la setmana a l'espai del Club de Feina del CIO. A banda, els dijous, d'11 a 14 hores un tècnic de suport us ajudarà a resoldre qualsevol dubte que tingueu.



Punt d'Autoservei (PAS) del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)



- **Descripció bàsica del servei:** A través del punt d'autoservei (PAS) del SOC podeu fer diversos tràmits com imprimir certificats i informes, cercar cursos, renovar l'atur, cercar ofertes de feina, canviar dades personals entre d'altres....
- **Requisits d'accés al servei:** Ser major de 16 anys, disposar de DNI, permís de treball o ser resident comunitari i trobar-se en situació de recerca activa de treball.

Accés al servei: Venir presencialment al CIO i connectar-se a la màquina del punt d'autoservei. El servei és accessible de dilluns a divendres, en horari de 9 a 14h.



Formació: cursos i tallers



- **Descripció bàsica del servei:** Oferim formació qualificadora per a col·lectius en situació d'atur de famílies professionals diverses. Programem activitats de formació continuada adreçades a treballadors en actiu.

Oferim tallers dinàmics d'empoderament personal per trobar feina.

Organitzem tallers curts i específics per ensenyar a utilitzar els recursos de qualitat per buscar feina, fins a portals especialitzats.

Oferim pràctiques en empreses.

Podeu accedir a la oferta formativa adreçant-vos presencialment al CIO o bé a través de la web de l'Ajuntament.

- **Requisits d'accés al servei:** Ser major de 16 anys i haver estat admès al curs, tot aportant els documents requerits segons la convocatòria de l'acció formativa.
- **Accés al servei:** Pre-inscriure's a l'acció formativa aportant la documentació requerida presencialment al CIO.



Assistència i orientació en la selecció de personal per empreses



- **Descripció bàsica de servei:** Disposem d'una àmplia borsa de candidats/es de qualificacions diverses, que han passat per les fases d'entrevista i d'avaluació del servei, i que el nostre equip de selecció posa al vostre servei.

Fem la preselecció de candidats/es que més s'ajusten al perfil sol·licitant.

Fem un seguiment dels treballadors /ores un cop efectuat el contracte.

Oferim assessorament en els tràmits de contractació.

Assessorem sobre el perfil professional més adequat per la oferta de feina i quin hauria de ser el nivell d'estudis i habilitats personals.

Oferim assessorament en les possibilitats de formació de la vostra plantilla de treball.

Oferim assessorament en l'aplicació de la quota de reserva del 2% de treballadors/es amb discapacitat, si s'escau.

- **Requisits d'accés al servei:** Ser una empresa i estar donat d'alta a la borsa d'empreses col·laboradores del CIO
- **Accés al servei:** Per inscriure's com a empresa col·laboradora del CIO sol·liciteu visita concertada a través de qualsevol dels següents canals. Si bé ja sou empresa col·laboradora del CIO i voleu fer ús del servei d'assistència ho podeu fer a través de qualsevol dels següents canals:



Informació i assessorament legal, fiscal i d'altres per empreses



- **Descripció bàsica del servei:** Disposem d'un tècnic especialitzat amb coneixements, capacitat i experiència que informa i orienta sobre tràmits i serveis legals, fiscals i d'altres temes, a disposició de les empreses ja constituïdes.
- **Requisits d'accés al servei:** Petites i mitjanes empreses
- **Accés al servei:** Podeu realitzar la vostra consulta a través d'una visita concertada amb la tècnica d'empresa i emprendoria .

Assessorament per nous emprenedors



- **Descripció bàsica del servei** Disposem d'un tècnic especialitzat que informa i respon a totes les qüestions i dubtes sobre la creació d'un negoci; tràmits administratius, formes jurídiques, capitalització de l'atur, ajuts i subvencions, i serveis a disposició de les persones emprenedores. Orientem i us donem suport per elaborar un pla d'empresa, l'estudi econòmic del projecte i la vostra pròpia estratègia empresarial. Durant els tres anys posteriors a la creació de la vostra empresa, podreu optar a plans de seguiment per consolidar la vostra empresa
- **Requisits d'accés al servei:** Ser una persona emprenedora, que vol crear la seva pròpia empresa o té una idea de negoci. Empreses creades que tinguin menys d'un any d'antiguitat.
- **Accés al servei:** Sol·licitant una visita concertada amb la tècnica d'empresa i emprendoria .

Assistència a escoles i instituts pel foment de la cultura emprenedora

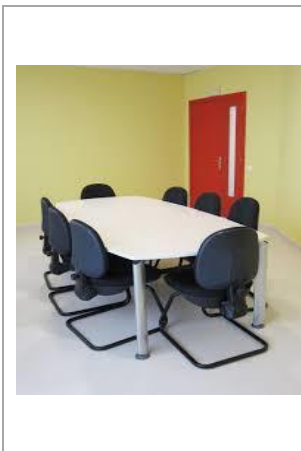


- **Descripció bàsica del servei:** Oferim a escoles de primària la incorporació al projecte CUEME (projecte per la cultura emprenedora a l'escola) a través d'un acompanyament, assessorament i suport específic a les escoles durant un curs escolar perquè els alumnes creïn les seves pròpies cooperatives passant per totes les fases, des de la constitució de la cooperativa, fabricació d'un producte, i finalment, venda d'aquest producte en un mercat local. Oferim a instituts la realització de tallers de foment de la cultura emprenedora per tal que els alumnes adquireixin hàbits, capacitats i comportaments emprenedors a la seva vida.

- **Requisits d'accés al servei:** Ser un centre educatiu de primària o secundària del municipi de Sant Joan de Vilatorrada i les seves àrees d'influència.
- **Accés al servei:** Sol·licitant el servei a través dels següents canals:



Lloguer de despatxos al Viver d'Empreses



- **Descripció bàsica del servei:** Posem a disposició 5 despatxos individuals, i espais compartits, adreçats a professionals, empreses i entitats de nova creació per un període màxim de quatre anys, tenint unes despeses inferiors a l'inici de l'activitat empresarial.
Oferim un espai condicionat, dotat de mobiliari, línia telefònica, alarma, calefacció i aire condicionat, servei de neteja diari, etc..
Disposen d'un tècnic especialitzat que donarà suport a la realització del teu pla d'empresa.
Oferim formació empresarial de forma gratuïta durant l'estada de lloguer.
El lloguer té un cost marcat per l'ordenança fiscal número 28 de l'Ajuntament.
- **Requisits d'accés al servei:** Persones emprenedores i entitats de nova creació residents al municipi de Sant Joan de Vilatorrada.
- **Accés al servei:** Presentant la sol·licitud a través d'instància telemàtica que trobareu al web de l'Ajuntament, o bé presentar una instància al Registre d'Entrada General de l'Ajuntament.



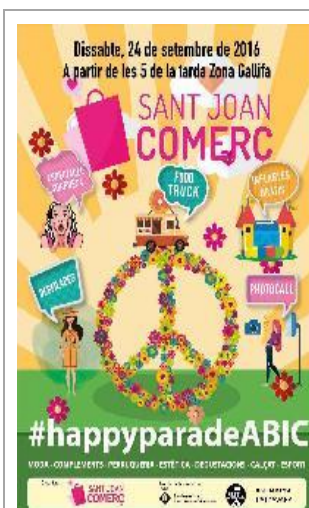
Assessorament en entitats i associacions



- **Descripció bàsica del servei:**
Informem i responem les consultes d'entitats o associacions constituïdes legalment o que es vulguin constituir per resoldre qüestions vinculades a aspectes jurídics, econòmics, comptables, informàtics, tecnològics o qualsevol altre qüestió relacionada amb la gestió i el funcionament de l'entitat en el seu dia a dia.
Gestionem la tramitació de documentació administrativa i jurídica per la seva legal constitució
- **Requisits d'accés al servei:** Persones o entitats residents o amb domicili social al municipi de Sant Joan de Vilatorrada
- **Accés al servei:** Sol·licitant una visita concertada amb la tècnica d'empresa i emprenedoria a través dels següents canals:



Assessorament al teixit comercial



- **Descripció bàsica del servei:**

Oferim acompanyament, assessorament i suport específic a les associacions i entitats del municipi de Sant Joan de Vilatorrada amb l'objectiu d'impulsar i dinamitzar el teixit comercial del municipi.

Oferim formació específica d'acord a les peticions del sector comercial.

Realitzem campanyes per fidelitzar la clientela i apropar el comerç a la ciutadania.

Tramitem l'obertura dels horaris comercials i festius

Coordinem accions puntuals en fires que impliquin la participació del comerç.

- **Requisits d'accés al servei:** Persones que tinguin un comerç al municipi de Sant Joan de Vilatorrada.

- **Accés al servei:** Sol·licitant visita concertada amb la tècnica d'empresa i comerç a través dels següents canals:



Jornades empresarials



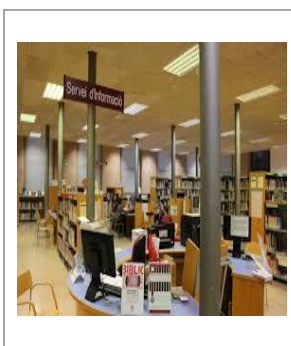
- **Descripció bàsica del servei:** Oferim especialitats de formació professionalitzada de temàtica diversa de gestió empresarial.

- **Requisits d'accés al servei:** Petites i mitjanes empreses i persones emprenedores preferentment ubicades al terme municipal de Sant Joan de Vilatorrada, Súria i Santpedor.

- **Accés al servei:** Incorporeu-vos a la llista de distribució de novetats en accions formatives per empreses i emprenedors a través dels següents canals:



Reserva de Sales de l'Equipament de "Cal Gallifa"



- **Descripció bàsica del servei:** El centre disposa d'una sala d'actes, una sala de reunions i una aula d'informàtica que es poden llogar, equipades i preparades prèvia reserva. És un espai condicionat per fer reunions o jornades.

El preu de la taxa de reserva de sala ve donat per l'ordenança fiscal número 28.

- **Requisits per l'accés al servei:** Realitzar la prereserva de la sala amb un mínim de 15 dies d'antelació.

Per l'ús de la sala s'haurà de tenir l'autorització de la Junta de Govern Municipal i haver abonat la taxa corresponent mitjançant autoliquidació prèvia.

- **Canals d'accés al servei:** Presentant instància genèrica al Registre General d'Entrada de l'Ajuntament:



Els compromisos del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació amb la persona usuària



Compromís: Agilitzar la intermediació laboral.

Objectiu: Aconseguir que la mitjana de dies d'espera en realitzar l'entrevista ocupacional sigui inferior a 10 dies.

Indicador: Mitjana de dies d'espera per a la realització d'entrevistes ocupacionals.



Compromís: Oferir accions formatives diverses pels diferents tipus d'usuaris del CIO amb periodicitat anual.

Objectiu: Realitzar un mínim de 6 accions formatives anuals.

Indicador: Nombre d'accions formatives realitzades durant l'any natural.



Compromís: Donar formació de qualitat als nostres usuaris.

Objectiu: Obtenir valoracions mitjanes superiors al 7,5 sobre 10 a l'enquesta de satisfacció del 90 % de les accions formatives.

Indicador: % d'accions formatives valorades amb una mitjana superior al 7,5 sobre 10.



Compromís: Respondre les queixes i suggeriments amb agilitat als usuaris.

Objectiu: Respondre el 100% de les queixes i suggeriments que entrin formalment per instància al Registre General d'Entrada de l'Ajuntament en menys de 10 dies hàbils.

Indicador: % de queixes i suggeriments contestats en menys de 10 dies hàbils.

Mecanismes de reclamació i participació sobre aquesta Carta de Serveis

El Centre d'Iniciatives per l'Ocupació "Cal Gallifa" de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada posa a la disposició de la ciutadania mitjans per a la reclamació o queixa en cas d'incompliment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis.

Per altra banda, el Centre d'Iniciatives per l'Ocupació "Cal Gallifa", de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada ofereix mecanismes de participació pel desenvolupament i millora d'aquesta Carta de Serveis a través dels mateixos canals que les reclamacions i queixes o bé a través de les enquestes de satisfacció que posa a disposició el centre als seus usuaris.

Canals per formalitzar la seva queixa, reclamació o suggeriment:



Presencialment a través d'una instància genèrica al Registre General d'Entrada:

Passeig Gallifa, núm. 1, 2a planta, Sant Joan de Vilatorrada · 08250



Telemàticament a través de la Seu Electrònica de l'Ajuntament, a través de la instància genèrica:

<http://www.santjoanvilatorrada.cat/>

El Centre d'iniciatives per l'Ocupació "Cal Gallifa" de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada es compromet a contestar tota reclamació, queixa o suggeriment realitzada formalment en el termini màxim de 10 dies hàbils.

Periodicitat d'informació pública del seguiment dels compromisos d'aquesta Carta de Serveis

Com a garantia de que es realitzarà un seguiment sobre els compromisos establerts en aquesta Carta de Serveis vers les persones usuàries del Centre d'Iniciatives per l'Ocupació "Cal Gallifa", de l'Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada, es publicarà anualment a la web municipal els resultats, amb un màxim de retard de 3 mesos.