

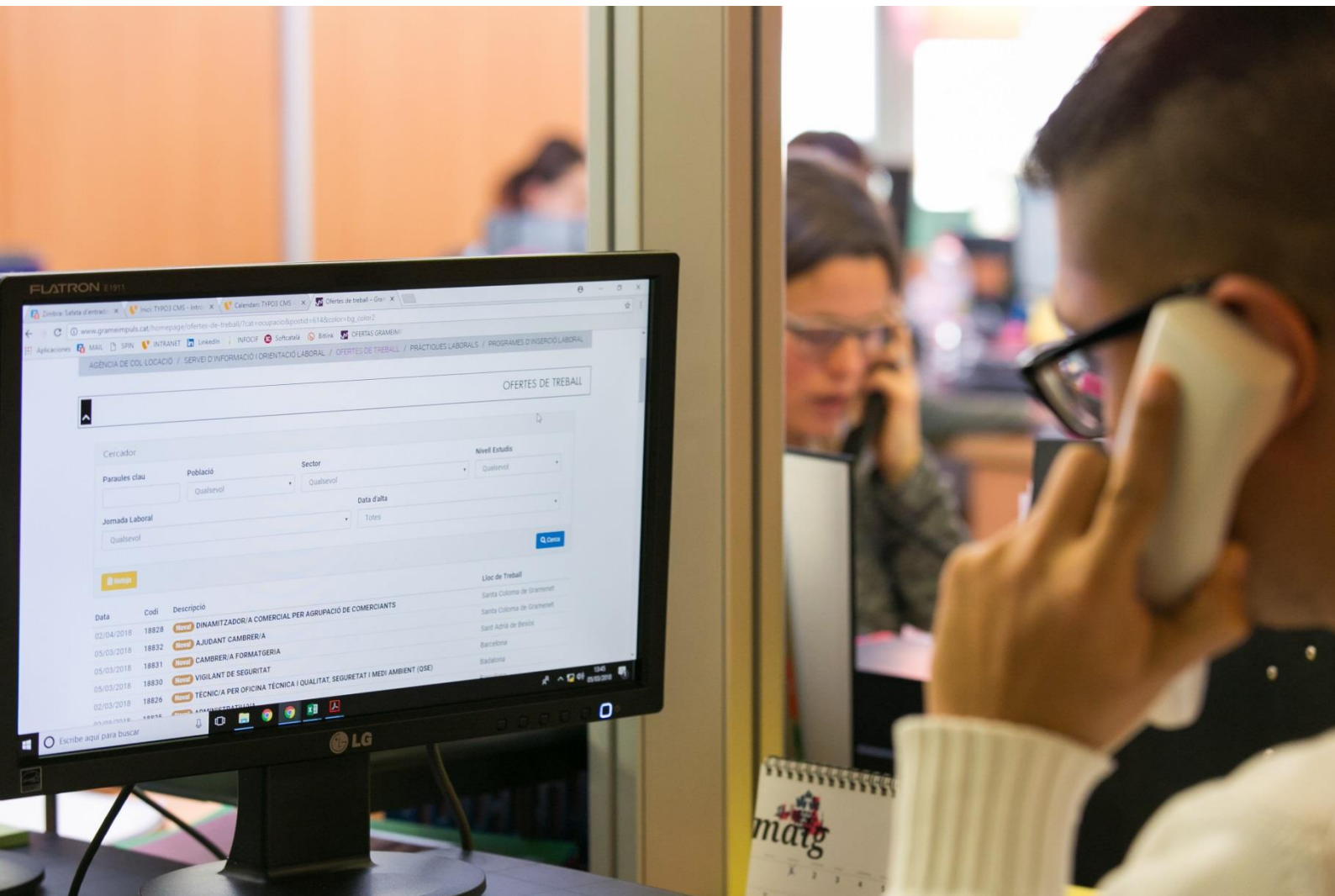
CARTA DE SERVEIS
GRAMEIMPULS, SA
INTERMEDIACIÓ LABORAL

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	5
4. Compromisos de qualitat	6
5. Compensacions en cas d'incompliment	8
6. Canals de participació	8
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	8
8. Normativa	8
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	9
10. Sistema d'aprovació, actualització i retiment de comptes	9

1. Identificació

Nom del servei	Intermediació laboral - 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	Vicente Olivares Navarro, cap de Secció
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	De dilluns a dijous de 8:30 a 14:00 i de 15:00 a 17:00; Divendres de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva mesos de juny a setembre)
Telèfon / fax	93 468 15 65 / 93 466 15 97
Web / adreça electrònica	www.grameimpuls.cat intermediacio@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels/les nostres clients, 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. Serveis

- **Agència de Col·locació** amb número d'autorització 0900000089 concedit pel Servei d'Ocupació de Catalunya.
- **Gestió d'ofertes laborals:** pre-seleccionem professionals per cobrir les vacants laborals demandades per les empreses.
- **Pràctiques en empreses:** Oferim la possibilitat d'acollir participants dels nostres programes en pràctiques, adaptant-nos a les necessitats de personal específiques de cada empresa.

- **Informació a les empreses** de programes que permeten impulsar la seva activitat econòmica
- **Informació i assessorament:** Realitzem activitats de consultoria i assessorament en recursos humans. Facilem informació de temes laborals i assessorem dins l'àmbit de la responsabilitat Social de les Empreses.
- **Formació Continua:** Oferim formació a mida per al personal treballador en funció de les necessitats concretes de cada empresa.
- **Cursos amb compromís de contractació:** Sol·licitem i gestionem cursos de formació ocupacional per cobrir les necessitats de les empreses en quant a professionals qualificats.

Destinatari/àries: Persones que busquen feina i empreses que busquen candidats pels seus llocs de treball.

Com sol·licitar el servei: A 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
intermediacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Oferir un servei de qualitat a les empreses i persones usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017. 	9,32			
2	<p>Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim 	≤ 24 hores			

	any avaluable és 2017.			
3	Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017. 	No avaluat		
4	Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació tripartida. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 4. Activitats, plans i projectes. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat en sessió de Ple del 3 d'abril 2018, per tant l'últim any avaluable és 2017. 	≤ 20 dies		
5	Oferir un servei de qualitat a les empreses usuàries, amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	9,62	*	*
6	Cercar les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, i enviar candidatures al 80% de les peticions. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018 	84,52%	*	*
7	Cercar empreses per fer pràctiques per a tot l'alumnat que superi els mòduls dels Certificats de Professionalitat, que no renunciïn o les convalidin. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018. 	100%	*	*
8	Oferir informació com a mínim a 250 empreses sobre programes útils per a impulsar la seva activitat econòmica. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 5. Informació pública. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018 	259	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

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.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

En el Servei d'Intermediació Laboral 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:

- Suggestiments adreçats a Grameimpuls a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que el Servei posa a disposició de les persones.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: intermediacio@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació 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

8.1 Agències de col·locació

Reial decret 1796/2010, de 30 de desembre, pel qual es regulen les agències de col·locació i que procedeix al desenvolupament reglamentari de la Llei 35/2010, de 17 de setembre, regulant el règim d'autorització i l'activitat de les agències de col·locació que realitzin activitats d'intermediació laboral.

8.2 Formació continua

L'ORDRE TAS/2307/2007, de 27 de juliol, que desenvolupa parcialment el Reial decret 395/2007, de 23 de març, pel qual es regula el subsistema de formació professional per a l'ocupació en matèria de formació de demanda i el seu finançament, i es crea el corresponent sistema telemàtic, així com els fitxers de dades personals de titularitat del Servei Públic d'Ocupació Estatal.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

9.1 Drets

- Ser tractats amb respecte i correcció en tot moment.
- Rebre informació referent al programa que és participant de manera presencial, telefònica i electrònica de forma eficaç i ràpida.
- Les queixes i suggeriments presentats per la via requerida siguin estudiades i contestades pel personal corresponent.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

9.2 Responsabilitats

- Tractar al personal amb respecte i correcció.
- Acceptar les normes bàsiques del programa al que està participant.

10. Sistema d'aprovació, actualització i retiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap de secció d'intermediació laboral serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions			
	Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió d'objectius, compensacions en cas d'incompliments i canals de participació	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Informació complementària a www.gramenet.cat