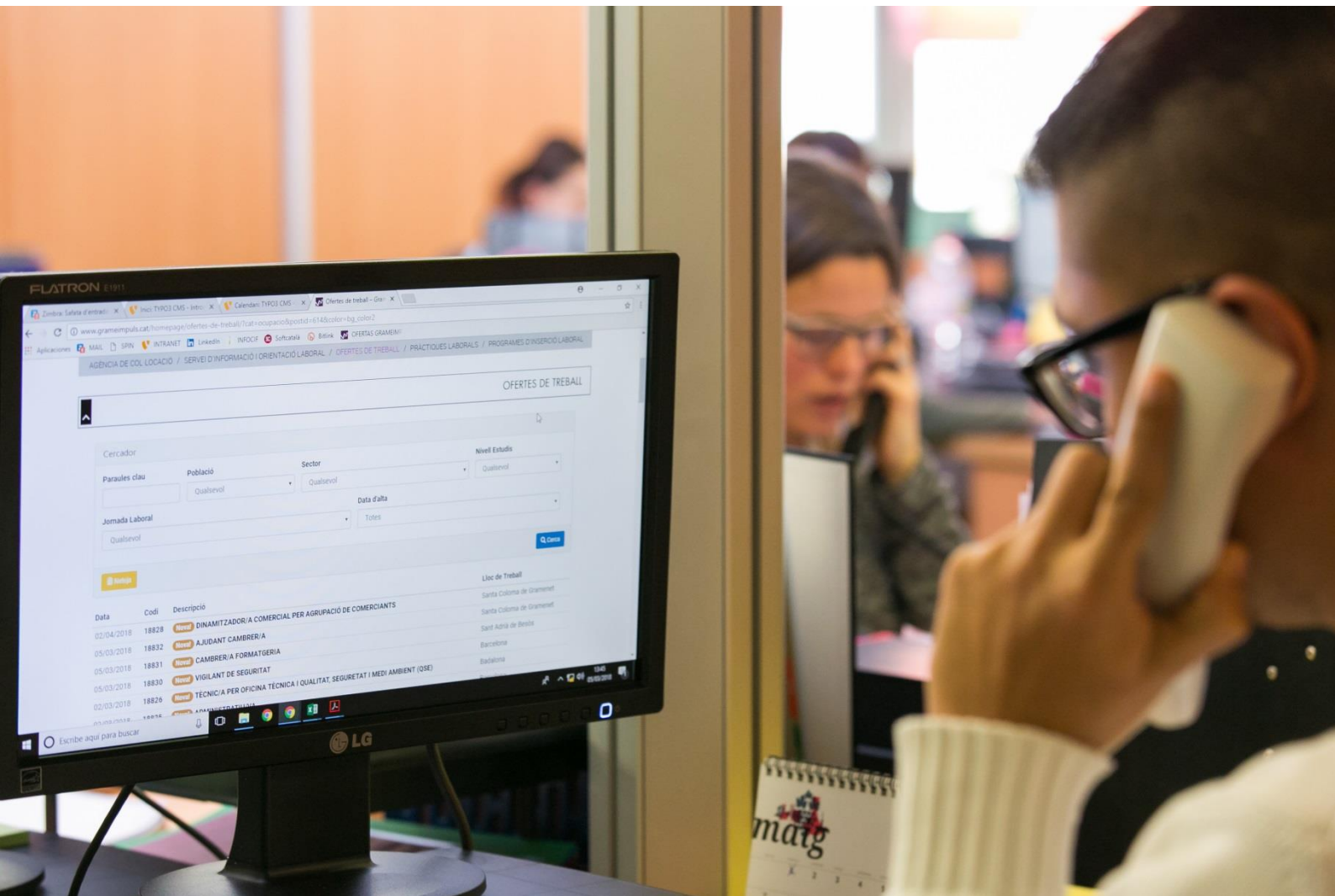


CARTA DE SERVICIOS
GRAMEIMPULS, SA
INTERMEDIACIÓN
LABORAL



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores	5
3. Servicios.....	5
4. Compromisos de calidad.....	6
5. Compensaciones en caso de incumplimiento.....	7
6. Canales de participación.....	8
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos.....	8
8. Normativa.....	8
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía	9
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas	9

1. Identificación

Nombre del servicio	Intermediación laboral - GRAMEIMPULS
Adscripción dentro del organigrama	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada por el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet el año 1989 para favorecer la promoción económica de la ciudad.
Equipo responsable	Vicente Olivares Navarro, responsable de Sección
Dirección	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Horario (presencial / virtual)	De lunes a jueves de 8:30 a 14:00 y de 15:00 a 17:00; Viernes de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva meses de junio a setiembre)
Teléfono / fax	93 468 15 65 / 93 466 15 97
Web / dirección electrónica	www.grameimpuls.cat intermediacio@grameimpuls.cat

2. Misión y valores

Proporcionar el mejor servicio para satisfacer las necesidades de nuestros/as clientes, y ofrecer calidad y resultados en todas las actividades que desarrollamos.

Trabajamos para conseguir la excelencia en todo aquello que hacemos con los valores que guían nuestra organización: la responsabilidad, la innovación, la ilusión, el trabajo en equipo y la orientación a los clientes y las clientas y los resultados.

3. Servicios

- **Agencia de Colocación** con número de autorización 0900000089 concedido por el Servicio de Ocupación de Cataluña.
- **Gestión de ofertas laborales:** pre-seleccionamos profesionales para cubrir las vacantes laborales demandadas por las empresas.
- **Prácticas en empresas:** Ofrecemos la posibilidad de acoger participantes de nuestros programas en prácticas, adaptándonos a las necesidades de personal específicas de cada empresa.

- **Información a las empresas** de programas que permiten impulsar su actividad económica
- **Información y asesoramiento:** Realizamos actividades de consultoría y asesoramiento en recursos humanos. Facilitamos información de temas laborales y asesoramos dentro del ámbito de la responsabilidad Social de las Empresas.
- **Formación Continua:** Ofrecemos formación a medida para el personal trabajador en función de las necesidades concretas de cada empresa.
- **Cursos con compromiso de contratación:** Solicitamos y gestionamos cursos de formación ocupacional para cubrir las necesidades de las empresas en cuanto a profesionales cualificados.

Destinatarios/as: Personas que buscan trabajo y empresas que buscan candidatos para sus lugares de trabajo.

Cómo solicitar el servicio: A las oficinas centrales de Grameimpuls, SA
Calle de Rafael Casanova, 40
08921 Santa Coloma de Gramenet
Horario de atención al público de lunes a jueves de 8:30-14:00 y de 15:00 a 17:00;
viernes de 9:00 a 14:00 (jornada intensiva meses de junio a agosto)
Tel. 93 466 15 65
www.grameimpuls.cat
intermediacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad	
1	<p>Ofrecer un servicio de calidad a las empresas y personas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril 2018, por lo tanto el último año evaluable es 2017.
2	<p>Satisfacer las demandas de las empresas dando respuesta a sus necesidades.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. ▪ Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril 2018, por tanto el último año evaluable es 2017.
3	<p>Buscar las personas candidatas que mejor se adecuen a las demandas empresariales, dando respuesta a la empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios. ▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.

	<ul style="list-style-type: none"> Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril 2018, por tanto el último año evaluable es 2017.
4	<p>Gestionar la formación de los trabajadores/as de la empresa mediante la Fundación tripartida.</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea de mejora 4. Actividades, planes y proyectos. Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016. Retirado en sesión de Pleno del 3 de abril 2018, por tanto el último año evaluable es 2017.
5	<p>Ofrecer un servicio de calidad a las empresas usuarias, con un grado de satisfacción como mínimo de 7,5 puntos.</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias. Incorporado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018.
6	<p>Cercar las personas candidatas que mejor se adecuen a las demandas empresariales, y enviar candidaturas al 80% de las peticiones.</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. Incorporado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018
7	<p>Buscar empresas para hacer prácticas para todo el alumnado que supere los módulos de los Certificados de Profesionalidad, que no renuncien o las convaliden.</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea de mejora 2. Cantidad de servicios. Incorporado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018.
8	<p>Ofrecer información como mínimo a 250 empresas sobre programas útiles para impulsar su actividad económica.</p> <ul style="list-style-type: none"> Línea de mejora 5. Información pública. Incorporado en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018

El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable en los siguientes enlaces :

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/relacion-alfabetica-de-las-cartas-de-servicios/>

<https://www.gramenet.cat/es/ayuntamiento/accio-de-govern/cartas-de-servicios/evaluacion-de-compromisos/>

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

5. Compensacions en cas d'incompliment

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta, el o la responsable del Servicio asume la responsabilidad de informar a la persona usuaria sobre las causas que han motivado y de tomar las medidas que estén a su alcance para corregir los problemas o insatisfacciones generadas, y ofrecer alternativas, si es posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no darán lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

6. Canals de participació

En el Servicio de Intermediación Laboral dan a conocer la Carta de Servicios a través de su publicación a la página web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat), y exponiéndola a la recepción del Centro. Así mismo, pondrá al alcance los mecanismos de comunicación para que las personas usuarias colaboren y participen en la mejora de los servicios mediante los canales siguientes:

- Sugerencias dirigidas a Grameimpuls a través del correo electrónico qualitat@grameimpuls.cat
- Aportaciones, individuales i/o colectivas, en la recepción del Centro.
- Opinar mediante las encuestas de satisfacción que el Servicio pone a disposición de las personas.
- Escritos dirigidos a la dirección del servicio: informacio@grameimpuls.cat
- Las redes sociales de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn

7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Pueden enviar sus sugerencias i/o reclamaciones a qualitat@grameimpuls.cat, y personal y telefónicamente a cualquiera de las sedes de Grameimpuls, SA. Recibirán respuesta de todas ellas en un término máximo de 20 días.

8. Normativa

8.1 Agencias de colocación

Real decreto 1796/2010, de 30 de diciembre, por el que se regulan las agencias de colocación y que procede al desarrollo reglamentario de la Ley 35/2010, de 17 de setiembre, regulando el régimen de autorización y la actividad de las agencias de colocación que realicen actividades de intermediación laboral.

8.2 Formación continua

La ORDEN TAS/2307/2007, de 27 de julio, que desarrolla parcialmente el Real decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para la ocupación en materia de formación de demanda y su financiamiento, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Ocupación Estatal.

9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

9.1 Derechos

- Ser tratados/as con respeto y corrección en todo momento.
- Recibir información referente al programa donde está participando de manera presencial, telefónica y electrónica de forma eficaz y rápida.
- Las quejas y sugerencias presentadas por la vía requerida han de ser estudiadas y contestadas por el personal correspondiente.
- Proteger los datos de usuarios y usuarias de acuerdo con la LOPD.

9.2 Responsabilidades

- Tratar al personal con respeto y corrección.
- Aceptar las normas básicas del programa en el que está participando.

10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno municipal.

10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable de sección de intermediación laboral será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

Aprobación		
Fase	Aprobación inicial	Aprobación definitiva
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualizaciones			
	Cambios introducidos	Aprobaciones iniciales	Aprobaciones definitivas
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de objetivos, compensaciones en caso de incumplimientos y canales de participación	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: 202%/2026			

Rendimiento de cuentas			
2017	2018	2019	2020
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

“En caso de contradicción entre la carta de servicios en catalán y el castellano, prevalecerá en cualquier caso la carta de servicios original redactada en catalán aprobada por el Pleno Municipal”

Información complementària a www.gramenet.cat/es