

CARTA DE SERVEIS D'INTERMEDIACIÓ LABORAL

La Secció d'Intermediació Laboral s'encarrega de detectar les necessitats formatives i laborals del teixit empresarial per millorar la seva productivitat i adequació dels recursos humans.

Des d'aquest servei es posa en contacte a les persones que busquen feina amb les empreses que necessiten cobrir llocs de treball.

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 volivares@grameimpuls.cat
Adreça	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
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.Oferta de serveis i requisits per sol·licitar-los

- **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 **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
intermediacio@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
Oferir un servei de qualitat a empreses usuàries	Satisfacció de les empreses usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
Gestió d'ofertes mitjançant l'agència de col·locació: Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.	Nº de candidatures	Enviar candidatures al 80% de les ofertes
Pràctiques en empreses: Cercar empreses per tot l'alumnat que superi la resta de mòduls dels Certificats de Professionalitat i que no renunciïn o les convalidin.	Nº d'alumnes en pràctiques	100%
Informació a les empreses de programes que permeten impulsar la seva activitat econòmica	Nº d'empreses informades	≥ 250

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, 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

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:

- Suggestions adreçats a l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggestions/
- 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: intermediacio@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

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.

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 deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

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 Deures

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

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 i parcialment modificada en el Ple municipal el dia 3 d'abril de 2018. 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 Vicente Olivares Navarro, el cap de Secció.