

## CARTA DEL SERVEI 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

<b>Nom del servei</b>	Intermediació laboral - GRAMEIMPULS
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	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.
<b>Equip responsable</b>	Vicente Olivares Navarro – Cap de secció volivares@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	Rafael Casanova, 40 08921 Santa Coloma de Gramenet
<b>Cóm arribar-hi</b>	
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	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)
<b>Telèfon / fax</b>	93 468 15 65 / 93 466 15 97
<b>Web / adreça electrònica</b>	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. Facilitem 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/s/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 i persones usuàries	Satisfacció de les persones usuàries	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.
<b>Intermediació:</b> Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.	Nº d'hores de resposta	Termini $\leq 24$ hores
<b>Gestió d'ofertes mitjançant l'agència de col·locació:</b> Cercar a les persones candidates que millor s'adeqüin a les demandes empresarials, donant resposta a l'empresa.	Nº d'hores de resposta	$\leq 24$ hores des de la recepció de la demanda.
<b>Formació continua:</b> Gestionar la formació dels treballadors de l'empresa mitjançant la Fundació Tripartita.	Nº de dies de resposta	Termini $\leq 20$ dies.

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts podrà ser consultada mitjançant la web [www.grameimpuls.cat](http://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](http://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 l'Escola de Restauració mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggestiments/](http://www.grameimpuls.cat/suggestiments/)
- 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](mailto: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](mailto: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. 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.