


grameimpuls



PLA ESTRATÈGIC 2016 - 2020

INTRODUCCIÓ

Santa Coloma de Gramenet, per les seves característiques, viu els canvis demogràfics, econòmics i culturals en primera persona. Emplaçada en un lloc privilegiat per les múltiples i òptimes connexions amb el centres neuràlgics d'activitat de Barcelona, també veu com el creixement físic com a ciutat és impossible per la seva pròpia orografia. Aquest emplaçament és, precisament, el que posa Santa Coloma en primera línia dels canvis: es tracta d'un municipi amb tots els serveis d'una gran ciutat, amb unes dimensions i un sentiment de ciutat mitjana i amb la virtut de trobar-se a deu minuts del centre de Barcelona.

Per la seva idiosincràsia, l'acció municipal es converteix en clau per millorar les oportunitats laborals dels ciutadans i de les ciutadanes, per dotar de noves competències personals i professionals a les persones del municipi, amb l'objectiu de reduir l'atur i generar oportunitats empresarials que els permetin millorar la seva qualitat de vida.

Aquesta tasca és la que ve desenvolupant Grameimpuls des d'ara fa més de 25 anys, portant a terme els objectius estratègics definits per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet en el seu Pla d'Actuació Municipal. Grameimpuls s'ha consolidat com a referent per a les persones aturades que volen reconduir el seu futur laboral, formar les persones joves amb dèficits formatius, constituir-se com un pilar per als aturats de llarga durada o persones novingudes, o apadrinar empresaris i persones emprenedores per fer créixer els seus negocis o idees de futur.

La missió de Grameimpuls és proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats dels seus clients i de les seves clientes, i oferir qualitat i resultats en totes les activitats que desenvolupa en els àmbits de la promoció empresarial i de l'ocupació.

La visió de l'organització és treballar per aconseguir l'excel·lència en totes les activitats que desenvolupa, amb els valors corporatius que guien la seva actuació: responsabilitat, innovació, orientació a les persones que en són usuàries i als resultats, il·lusió i treball en equip.

Emmarcat en la seva missió i visió, Grameimpuls presenta el seu pla estratègic 2016-2020 on defineix les línies d'actuació i intervenció per a la ciutat de Santa Coloma de Gramenet, a través de tres grans eixos:

1. Millorar l'ocupabilitat i promoure l'ocupació de qualitat i amb igualtat d'oportunitats.
2. Enfortir el teixit empresarial.
3. Aconseguir l'excel·lència del sistema de gestió i una comunicació eficaç.

El desenvolupament social i econòmic local incideix en afavorir la cohesió social a partir de la igualtat d'oportunitats mitjançant l'accés als recursos ocupacionals de la població, potenciant una emprenedoria social i cooperativa i una empresa socialment responsable.

Aquest pla estratègic 2016-2020 es desplega en un pla d'actuació per l'any 2016 i són fruit de la participació dels agents socials de Santa Coloma de Gramenet.

Eixos	Línies estratègiques
1. MILLORAR L'OCUPABILITAT I PROMOURE L'OCUPACIÓ DE QUALITAT I AMB IGUALTAT D'OPORTUNITATS	1 Millorar la qualificació professional de les persones 2 Facilitar l'accés al treball 3 Promoure la igualtat entre dones i homes i la integració de la perspectiva de gènere 4 Fomentar la igualtat d'oportunitats 5 Afavorir la qualificació i la incorporació dels joves al mercat de treball
2. ENFORTIR EL TEIXIT EMPRESARIAL	1 Promoure i fomentar la capacitat emprenedora i la creació d'empreses 2 Afavorir la consolidació i el creixement de les empreses 3 Promoure la responsabilitat social de les empreses 4 Impulsar l'economia social i solidària
3. ACONSEGUIR L'EXCEL·LÈNCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ I UNA COMUNICACIÓ EFICAÇ	1 Assegurar la viabilitat econòmica 2 Orientar els recursos humans a l'acompliment de la missió de l'empresa 3 Desenvolupar la innovació i la millora contínua 4 Comunicar els serveis i les actuacions corporatives

EIX 1: MILLORAR L'OCUPABILITAT I PROMOURE L'OCUPACIÓ DE QUALITAT I AMB IGUALTAT D'OPORTUNITATS.

L'eix 1, desenvolupa les línies estratègiques, que han de permetre l'assoliment d'objectius molt clars i definits en el treball continuat per la igualtat d'oportunitats i l'accés de la població als recursos ocupacionals, per la incorporació a l'empresa en les millors condicions de solidesa i estabilitat laboral.

1.1 Millorar la qualificació professional de les persones

Gairebé la línia estratègica que defineix els objectius i actuacions per assolir la millora de la qualificació professional de les persones, podria comptar amb un eix propi, ja que la formació és la pedra angular que pot permetre, no només l'accés a un lloc de treball, sinó que aquesta esdevé un element de primer ordre perquè la persona sigui competitiva no només en el lloc de treball, sinó que també en el moment de crear una empresa o bé perquè aquesta esdevingui singular i es converteixi en referent en el mercat. És la formació un element clau i transversal en el desenvolupament social i econòmic, que s'integra en el circuit de recursos necessaris perquè les persones tinguin més oportunitats d'accedir a un lloc de treball.

Els objectius operatius de formació, permeten el retorn i l'accés a la formació reglada, ja sigui per assolir el graduat en ESO, o l'accés a cicles formatius o formació universitària, així com la realització de formació professional ocupacional i continua per incorporar-se a un lloc de treball o bé com a instrument de millora en el lloc de treball.

També forma part d'aquests objectius, la necessitat que la població adquireixi competències ocupacionals i nous recursos en la recerca de treball a través del coneixement i ús de les TIC i les xarxes socials.

1.2 Facilitar l'accés al treball

L'anàlisi socioeconòmic és de gran valor, per a la programació de les actuacions a realitzar dirigides a la millora de l'ocupabilitat de les persones. L'Observatori Socioeconòmic és un instrument que facilita el coneixement i el disseny de la intervenció a una escala més àmplia i general; però en els darrers anys i concretament en el pla estratègic que ens ocupa, s'ha fet necessari conèixer de

forma específica els diferents col·lectius als que adreçem els nostres programes per poder comptar amb eines d'intervenció específiques i adaptades.

L'orientació laboral és l'antesala per poder participar en els diferents programes que despleguem. El coneixement en profunditat de la persona, els seus interessos i perspectives ocupacionals, permeten dissenyar un itinerari adient per assolir l'èxit laboral. Aquest treball no només es realitza de forma individualitzada, sinó que amb el suport de les píndoles formatives per a l'aprenentatge de recursos i tècniques de recerca de feina de les persones participants.

La intermediació laboral és un treball transversal, i està present a tots els programes d'ocupació que tenen com a objectiu la inserció laboral. Es contacta amb les empreses del territori per informar dels perfils de les persones que participen en els diferents programes i en la borsa de treball, amb dos objectius molt clars: la col·laboració en pràctiques no laborals en empreses, principalment pels cursos de formació que ho requereixen, i la possibilitat de contractació laboral. El treball amb les empreses també facilita una informació molt valuosa que permet el disseny dels diferents programes, principalment l'oferta formativa de sectors emergents i prioritaris adaptada a les necessitats de les empreses.

1.3 Promoure la igualtat entre dones i homes i la integració de la perspectiva de gènere

El col·lectiu de dones és prioritari dins les actuacions de Grameimpuls. Malauradament la situació socioeconòmica ens deixa escenaris de pobresa i les persones més afectades són les dones i concretament les que pateixen o han patit violència de gènere. Per aquesta raó es despleguen un seguit de mesures que tenen com a objectiu la incorporació de les dones en els circuits formatius i de recerca de feina activa per a la seva inserció laboral.

1.4 Fomentar la igualtat d'oportunitats

El foment de la igualtat d'oportunitats és una de les línies de major protagonisme d'aquest pla d'actuació. L'exclusió sociolaboral és altre dels elements que ha provocat l'actual conjuntura econòmica, abocant moltes persones a sortir dels circuits laborals i fins i tot dels programes socials i ocupacionals.

Persones amb discapacitat, nouvinguts, extoxicòmans, persones en règim obert, aturats de llarga durada, majors de 45 anys, persones perceptores de la renda mínima d'inserció, aquests són els col·lectius diana amb els que es treballarà per reincorporar-los a la xarxa laboral mitjançant itineraris d'inserció específics i/o la participació en els programes d'experiència i qualificació laboral, (plans d'ocupació).

1.5 Afavorir la qualificació i la incorporació dels joves al mercat de treball

Els joves han de tenir un tractament específic en el pla d'actuació de Grameimpuls. Els joves de 16 a 29 anys compten amb un desplegament de programes dissenyats per abordar les diferents casuístiques detectades. Programes per a aquells joves que mai han tingut una experiència laboral, pels que no han assolit l'èxit en la formació reglada, per a aquells que tot i estar qualificats no troben feina. Un vestit a mida per les diferents situacions tenint en compte la gran diversitat del col·lectiu de joves. Tres objectius clars d'intervenció, facilitar el retorn a la formació reglada, dotar al jove d'instruments laborals per realitzar la transició escola-treball i facilitar els recursos necessaris per millorar la seva ocupabilitat i inserció laboral.

EIX 1 MILLORAR L'OCUPABILITAT I PROMOURE L'OCUPACIÓ DE QUALITAT I AMB IGUALTAT D'OPORTUNITATS	
Línia 1 Millorar la qualificació professional de les persones	
Objectius operatius de Formació reglada	Indicadors
1.1.1. Facilitar el retorn a la formació reglada 1.1.2. Facilitar l'oferta de formació universitària	<ul style="list-style-type: none"> • % d'alumnes que es matriculen en IOC • Núm. de titulacions • Núm. total d'alumnes matriculats a l'UNED • Núm d'idiomes
Objectius operatius de Formació professional ocupacional i contínua	Indicadors
1.1.3. Realitzar accions formatives en sectors emergents i prioritaris de major demanda de personal 1.1.4. Informar a les empreses de la necessitat que els seus treballadors/res realitzin formació contínua 1.1.5. Formar i fomentar l'ús de les TIC i de les Xarxes Socials en la recerca de feina	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de cursos • Núm. d'alumnes • Data trasllat • Núm. de productes • Núm. d'empreses informades • Núm. de cursos organitzats • Núm. de participants
Línia 2 Facilitar l'accés al treball	
Objectius operatius d'anàlisi socioeconòmic	Indicadors
1.2.1. Realitzar i desenvolupar els productes desenvolupats per l'Observatori Socioeconòmic (Butlletí mensual atur, Observatori socioeconòmic, Anuari estadístic, Informe Perfil Demandants, Informe persones amb discapacitat, Estadístiques d'Informació i Orientació, Informe Perfil de la Ciutat, Info-Joves, Info-majors de 45 anys i Informe de l'activitat de les Xarxes Socials)	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de productes elaborats
Objectius operatius d'Orientació	Indicadors
1.2.2. Millorar la informació i l'orientació per facilitar l'accés de les persones al mercat de treball	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de persones orientades • Núm. de píndoles
Objectius operatius d'Intermediació	Indicadors
1.2.3. Contactar amb empreses del territori (noves i fidelitzades) 1.2.4. Consolidar el número d'empreses col·laboradores per la contractació 1.2.5. Gestionar l'Agència de Col·locació 1.2.6. Contactar amb empreses per establir convenis de pràctiques	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. d'empreses contactades/prospectades • Núm. ofertes gestionades • Núm. de llocs de treball gestionats • Núm. de contractes • Núm. de comunicacions d'activitat • Núm. d'empreses col·laboradores en pràctiques • Núm. d'alumnes en pràctiques
Línia 3 Promoure la igualtat entre dones i homes i la integració de la perspectiva de gènere	
Objectius operatius d'Igualtat de gènere	Indicadors
1.3.1. Afavorir la incorporació al mercat de treball de les dones. Incorporar a les accions dones que pateixen o han patit violència de gènere	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de dones informades i ateses • Núm. de píndoles
Línia 4 Fomentar la igualtat d'oportunitats	
Objectius operatius d'Igualtat d'oportunitats	Indicadors
1.4.1. Afavorir la igualtat d'oportunitats als col·lectius amb dificultats d'inserció per a la seva incorporació al mercat de treball (Discapacitats, malalts mentals, nouvinguts, derivacions de Benestar Social, persones extoxicòmanes, persones en règim obert, aturats de llarga durada i majors de 45 anys i RMI)	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. d'accions • Núm. de persones orientades • Núm. de persones derivades de Serv. Socials
Objectius operatius dels Programes d'experimentació i qualificació professional	Indicadors
1.4.2. Fomentar la igualtat d'oportunitats amb la contractació de col·lectius amb dificultats d'inserció laboral a través dels Programes d'experiència i de qualificació professional	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de participants en la selecció • Núm. de contractacions
Línia 5 Afavorir la qualificació i la incorporació dels joves al mercat de treball	
Objectius operatius per als joves escolaritzats i/o en transició	Indicadors
1.5.1. Afavorir la transició escola-treball 1.5.2. Orientar laboralment els joves	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de IES informats • Núm. de participants • Núm. d'accions • Núm. de joves orientats i derivats
Objectius operatius per a la qualificació professional dels joves	Indicadors
1.5.3. Qualificar professionalment els joves, assolint els coneixements, habilitats i actituds necessàries per ocupar un lloc de treball qualificat	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. d'accions • Núm. de joves participants • Núm. de contractacions

EIX 2: ENFORTIR EL TEIXIT EMPRESARIAL

Grameimpuls, a través del seu Servei de Foment Empresarial, incideix en totes les fases de naixement, consolidació i creixement de les empreses del territori.

2.1 Promoure i fomentar la capacitat emprenedora i la creació d'empreses

Inicialment, potencia l'esperit emprenedor, principalment entre els joves, per incrementar la cultura emprenedora del territori. Així mateix, acompanya a les persones emprenedores en la creació de la seva empresa, mitjançant informació, assessorament i formació per a aquestes noves idees de negoci. Aquest acompanyament individualitzat té com a objectiu central intentar ajudar a les persones emprenedores a decidir si el seu projecte es preveu que tingui èxit o no, mitjançant l'elaboració i estudi del seu propi pla d'empresa. El risc que s'assumeix esdevenint emprenedor i la inversió del propi patrimoni personal són aspectes que cal calibrar molt bé abans de convertir-nos en empresaris/àries.

2.2 Afavorir la consolidació i el creixement de les empreses

L'altre part central d'aquesta línia estratègica és la d'afavorir la consolidació i creixement de les empreses, a través d'una carta de serveis àmplia per cobrir les necessitats del teixit productiu local.

Orientació i assessorament, a la vegada que formació, són serveis compartits tant pels nous emprenedors com pels empresaris/àries ja en funcionament. Així mateix, l'Ajuntament posa a l'abast de les empreses dos centres per allotjar-se, amb oficines, tallers i possibilitat de domiciliar-se i, pròximament, de treballar en la modalitat de *coworking*.

En aquesta intervenció amb les empreses és de molta importància assenyalar que s'acompanya especialment a les persones autònomes, majoritàries entre el teixit productiu, i amb estructures més febles normalment que altres tipus d'empreses. Així mateix, es té especial consideració en l'àmbit del finançament, acompanyant els projectes a préstecs, ajuts i subvencions, capitalització de la prestació per desocupació, etc.

Per ajudar a créixer les iniciatives locals, a més, s'organitzen itineraris intensius de formació i consultoria en aspectes clau de la gestió empresarial, per tal d'accelerar la consolidació dels projectes i millorar la seva competitivitat. I, en el cas de necessitat de tancament, s'ofereix per exemple el servei de Reempresa, que ajuda

a la cessió de negocis a re-emprenedors/es que poden continuar amb l'activitat, evitant possibles tancaments de negocis al territori.

També, en aquesta part del pla estratègic s'està treballant en la simplificació administrativa per a les empreses. Així, s'ofereix el punt PAE, punt de tramitació telemàtica d'empreses (constitucions de persones autònomes i societats limitades principalment) de manera àgil, eficient i gratuïta. I es treballa, de manera coordinada amb d'altres serveis, amb la Finestra Única Empresarial, prevista per posar-se en marxa aquest estiu de 2016. I, en aquesta línia lligada amb l'Administració pública, cal esmentar també l'impuls a un programa de foment de l'accés de les microempreses del territori a la contractació local, com a instrument potent de generació d'impactes significatius a l'economia local.

2.3 Promoure la responsabilitat social de les empreses

Un altre objectiu és promoure la responsabilitat social de les empreses sensibilitzant-les amb la difusió de bones pràctiques, però també fomentant la cooperació interempresarial a través de trobades (*networkings*) que ajudin a posar en contacte entre sí les empreses.

2.4 Impulsar l'economia social i solidària

I per últim destacar que Santa Coloma de Gramenet, municipi que ha coliderat amb d'altres territoris la xarxa de municipis per l'economia social i solidària, agafa una nova embranzida per potenciar els projectes que prioritzin les dimensions socials, ambientals i humanes de l'economia local.

Ressaltem la feina de promocionar en termes generals l'economia social i solidària, l'acompanyament de noves persones emprenedores socials, l'estudi per a la introducció de clàusules socials a la contractació administrativa o la implantació d'un espai de *coworking* per a aquestes iniciatives socials, entre d'altres.

EIX 2 ENFORTIR EL TEIXIT EMPRESARIAL	
Línia 1 Promoure i fomentar la capacitat emprendedora i la creació d'empreses	
Objectius operatius d'emprenedors	Indicadors
2.1.1. Potenciar el desenvolupament de l'esperit emprendedor al territori. 2.1.2. Acompanyar a les persones emprenedores en la creació de la seva empresa	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de persones sensibilitzades Núm. de nous projectes / emprenedors Núm. de plans d'empresa Núm. de noves empreses
Línia 2 Afavorir la consolidació i el creixement de les empreses	
Objectius operatius d'empreses	Indicadors
2.2.1. Oferir allotjament per les noves iniciatives empresarials locals a través dels dos centres d'empreses 2.2.2. Acompanyar a les empreses en el seu procés de consolidació 2.2.3. Vetllar per la continuïtat i el creixement de l'activitat productiva existent al territori 2.2.4. Facilitar l'accés al finançament 2.2.5. Implantar un programa específic per a autònoms/es 2.2.6. Fomentar la col·laboració públic-públic i públic-privat	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'empreses allotjades (ubicades / domiciliades) % d'ocupació dels centres Estudi Núm. d'empreses assessorades / nº de serveis d'assessorament realitzats Núm. participants formació / Núm. accions Núm. d'estudis i fases implantades Núm. empr. i pers. participants (reempr. / cedents) Núm. de projectes atesos Núm d'empreses participants Núm. d'empreses beneficiaries Núm. d'empreses acompanyades Núm d'accions realitzades Núm. persones / empreses participants programa específic d'autònoms Núm. de projectes
Línia 3 Promoure la responsabilitat social de les empreses	
Objectius operatius de responsabilitat social	Indicadors
2.3.1 Sensibilitzar les empreses i difondre bones pràctiques entre les empreses	<ul style="list-style-type: none"> Número d'empreses informades Núm. d'accions de cooperació empresarial
Línia 4 Impulsar l'economia social i solidària	
Objectius operatius de economia social i solidària	Indicadors
2.4.1. Fomentar l'Economia Social	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'accions Núm. de persones / empreses participants Estudi Núm. de participants

EIX 3: ACONSEGUIR L'EXCEL·LÈNCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ I UNA COMUNICACIÓ EFICAÇ

L'eix 3 del Pla Estratègic focalitza tota l'àrea de gestió interna i la comunicació corporativa. Establim aquells objectius que creiem indispensables per assolir l'excel·lència, entesa com a qualitat total, del nostre sistema de gestió, tant pel que fa a la gestió dels recursos econòmics i humans com a la prestació de serveis de qualitat, establint col·laboracions i aliances per treballar des de l'eficàcia, l'eficiència i la responsabilitat. També pretenem establir vies de comunicació i diàleg amb els nostres grups d'interès, i principalment donar a conèixer als nostres ciutadans les nostres actuacions.

3.1 Assegurar la viabilitat econòmica

Per poder mantenir els serveis de l'empresa és necessari assegurar uns comptes de pèrdues i guanys positius. Volem fixar-nos com a objectiu d'aquest pla l'augment de la capitalització de l'empresa per evitar que esdeveniments no previstos i aliens a la voluntat de l'empresa modifiqui l'estructura dels fons propis.

Per aconseguir aquest objectiu hem d'aprofitar els canvis de finançament d'algunes de les polítiques actives d'ocupació promogudes pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC), i alhora preparar l'organització de l'empresa per afrontar aquests canvis.

3.2 Orientar els recursos humans a l'acompliment de la missió de l'empresa

El principal valor de Grameimpuls és el seu equip humà, i per aquest motiu l'empresa centra els seus esforços en la creació d'un marc laboral, psicosocial, formatiu i organitzatiu òptim per tal que tot el personal disposi de les oportunitats necessàries per sentir-se satisfet.

Per tant, els objectius d'aquesta línia pretenen obtenir el màxim de bons resultats en el desenvolupament de les nostres activitats, tenint en compte els valors que ens identifiquen i la satisfacció de les persones treballadores, millorant les seves competències professionals i personals amb la formació interna, afavorint el bon clima laboral i potenciant la igualtat d'oportunitats i de gènere amb la conciliació de la vida laboral i familiar i les mesures de flexibilitat.

3.3 Desenvolupar la innovació i la millora contínua

En la nostra política de gestió ens comprometem a millorar contínuament l'eficàcia del nostre sistema de gestió, cercant la satisfacció dels nostres grups d'interès, fomentant l'aprenentatge, la creativitat i flexibilitat, afavorint la iniciativa i anticipant-nos als canvis que ens pugui plantejar el futur.

En aquest àmbit plantegem com a objectius per aconseguir-ho: mantenir els certificats de gestió de la qualitat, seguretat i salut laboral, medi ambient i responsabilitat social (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 i SGE21); vetllar per la qualitat dels nostres serveis; potenciar el treball en xarxa amb altres administracions, tercer sector i sector privat, cooperant amb universitats i centres formatius per poder acollir alumnes en pràctiques; i innovar i gestionar responsablement els nostres sistemes d'informació.

3.4 Comunicar els serveis i les actuacions corporatives

I per últim, volem dinamitzar els canals d'informació i comunicació amb la nostra ciutat, i assolir una comunicació eficaç dels serveis i les actuacions corporatives a través de l'elaboració de material de difusió i promoció d'activitats, a més de potenciar la nostra presència a les xarxes socials sense oblidar les webs corporatives on s'incorporen nous serveis per atendre a la ciutadania.

EIX 3 ACONSEGUIR L'EXCEL·LÈNCIA DEL SISTEMA DE GESTIÓ I UNA COMUNICACIÓ EFICAÇ	
Línia 1 Assegurar la viabilitat econòmica	
Objectius operatius de viabilitat	Indicadors
3.1.1. Augmentar els fons propis	<ul style="list-style-type: none"> • Beneficis • % respecte exercici 2015
Línia 2 Orientar els recursos humans a l'acompliment de la missió de l'empresa	
Objectius operatius de Recursos Humans	Indicadors
3.2.1. Potenciar les competències personals per millorar les habilitats, actituds i valors del personal, en especials en aquells que composin els valors de l'empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de cursos realitzats • Núm. persones participants
3.2.2. Fer dels recursos humans un motor de millora en els processos i funcionament de l'empresa.	<ul style="list-style-type: none"> • Índex de satisfacció del personal • Estudi • Estudi
3.2.3. Potenciar la igualtat d'oportunitats entre les persones treballadores, en especial la igualtat de gènere.	<ul style="list-style-type: none"> • % de persones que concilien • Mesures de flexibilitat
Línia 3 Desenvolupar la innovació i la millora contínua	
Objectius operatius de Qualitat i Medi Ambient	Indicadors
3.3.1. Mantenir els certificats del Sistema de Gestió.	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de certificacions
3.3.2. Vetllar per la qualitat del servei	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. reclamacions rebudes • Núm. idees de millora rebudes • % idees de millora implantades • Índex de satisfacció dels usuaris
3.3.3. Minimitzar l'impacte ambiental	<ul style="list-style-type: none"> • Estudi
Objectius operatius de Seguretat i Salut Laboral	Indicadors
3.3.4. Vetllar per les condicions de salut dels treballadors i treballadores	<ul style="list-style-type: none"> • % de compliment (Planificació preventiva) • Estudi (Riscos Psicosocials)
3.3.5. Controlar la sinistralitat	<ul style="list-style-type: none"> • Índex de sinistralitat • Núm. alumnes pla d'acollida
Objectius operatius d'Aliances	Indicadors
3.3.6. Potenciar el treball en xarxa amb administracions, tercer sector i sector privat	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de reunions • Núm. convenis signats / Núm. accions conjuntes realitzades
3.3.7. Col·laborar amb els centres formatius i universitats per acollir alumnes en pràctiques	<ul style="list-style-type: none"> • Nombre d'alumnes acollits
Objectius operatius de Sistemes d'Informació	Indicadors
3.3.8. Gestionar i millorar els sistemes d'informació	<ul style="list-style-type: none"> • Índex de satisfacció • Núm. d'aplicacions • % d'implantació software lliure • Catàleg aplicacions de gestió
Línia 4 Comunicar els serveis i les actuacions corporatives	
Objectius operatius d'imatge i comunicació	Indicadors
3.4.1. Dinamitzar la presència de Grameimpuls en les xarxes socials	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. notícies mes / seguidors Facebook • Núm. notícies mes / seguidors Twitter • Núm. seguidors LinkedIn • Estudi
3.4.2. Elaborar material de difusió i promoció de les activitats i serveis	<ul style="list-style-type: none"> • Núm. de receptors del butlletí (Grameimpuls) • Núm. de receptors del butlletí (ERESC) • Núm. de receptors del butlletí (Emprenedors) • Anuari • Núm. de publicacions
3.4.3. Dotar les webs corporatives de nous serveis	<ul style="list-style-type: none"> • Estudi