



PLA D'ACTUACIÓ

2017



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet

INTRODUCCIÓ

El pla d'actuació de l'empresa municipal Grameimpuls per l'any 2017 té com a principal objectiu potenciar l'ocupació.

Des de Grameimpuls les línies d'actuació seran tres. En primer lloc, promoure l'ocupació de qualitat amb igualtat d'oportunitats, millorant la qualificació professional de les persones, facilitar l'accés al mercat de treball mitjançant la informació i l'orientació als aturats i aturades, integrar la perspectiva de gènere i fomentar la igualtat d'oportunitats a més d'afavorir la formació dels joves per a la seva incorporació al món laboral.

En segon lloc, enfortir el teixit empresarial a través de la promoció i foment de la capacitat emprenedora amb especial atenció al procés de consolidació de les empreses i el seu creixement, promocionant la responsabilitat social i impulsant l'economia social i solidària.

I en tercer lloc, a nivell d'empresa, desenvolupar la innovació i la millora contínua vetllant per la qualitat del servei, minimitzant l'impacte ambiental, mantenint els certificats del Sistema de Gestió i millorant els sistemes d'informació. A més de difondre els serveis i les actuacions corporatives a les xarxes socials, web i als diferents butlletins electrònics.

ÍNDEX

1. **Millorar l'ocupabilitat i promoure l'ocupació de qualitat i amb igualtat d'oportunitats**
 - 1.1 Millorar la qualificació professional de les persones
 - 1.2 Facilitar l'accés al treball
 - 1.3 Promoure la igualtat entre dones i homes i la integració de la perspectiva de gènere
 - 1.4 Fomentar la igualtat d'oportunitats
 - 1.5 Afavorir la qualificació i la incorporació dels joves al mercat de treball
2. **Enfortir el teixit empresarial**
 - 2.1 Promoure i fomentar la capacitat emprenedora i la creació d'empreses.
 - 2.2 Afavorir la consolidació i el creixement de les empreses
 - 2.3 Promoure la responsabilitat social de les empreses
 - 2.4 Impulsar l'economia social i solidària
3. **Aconseguir l'excel·lència del sistema de gestió i una comunicació eficaç**
 - 3.1 Orientar els recursos humans en l'acompliment de la missió de l'empresa
 - 3.2 Desenvolupar la innovació i la millora contínua
 - 3.3 Comunicar els serveis i les actuacions corporatives

Primer eix d'actuació:

1. **Millorar l'ocupabilitat i promoure l'ocupació de qualitat i amb igualtat d'oportunitats amb aquests objectius:**
 - 1.1. **Millorar la qualificació professional de les persones** realitzant accions formatives en sector emergents i prioritari de major demanda de personal amb la realització de més de 65 cursos per més de 975 alumnes. Des del punt de vista de la formació reglada mantenint l'oferta de titulacions universitàries a través de la UNED que suposarà unes 1.500 matriculacions. Informar i orientar a les empreses sobre la necessitat de que els seus treballadors rebin formació contínua. A més de formar i fomentar l'ús de les Tecnologies de la Informació i la Comunicació (TIC) i de les Xarxes Socials organitzant més de 40 píndoles formatives adreçades a unes 250 persones. La rehabilitació i homologació de l'Escola de Restauració Santa Coloma al Pavelló Canigó es tancarà entre els mesos de d'abril-juny. Així mateix, l'elaboració del projecte executiu i l'inici de les obres de rehabilitació de l'HES per convertir-ho en el Centre de Formació Ocupacional, que es farà realitat entre setembre i desembre de 2017. Posada en marxa de la plataforma formativa on-line al febrer.
 - 1.2. **Facilitar l'accés al mercat de treball** millorant l'orientació de més de 4.300 persones amb itineraris laborals personalitzats i la realització de més de 80 píndoles i accions grupals de recerca activa de feina, incrementar el nombre d'empreses amb conveni de pràctiques que beneficiarà al voltant de 540 alumnes. A més de revisar i actualitzar el pla d'intermediació laboral contactant amb unes 1500 empreses, gestionant més de 750 llocs de treball.
 - 1.3. **Promoure la igualtat entre dones i homes i la integració de la perspectiva de gènere** afavorint la seva incorporació al mercat de treball i amb atenció específica a les dones que pateixen o han patit violència de gènere.
 - 1.4. **Fomentar la igualtat d'oportunitats** amb els col·lectius amb dificultats d'inserció (discapacitats, aturats/des de llarga durada i majors de 45 anys, nouvinguts, derivacions de Benestar Social...) amb la revisió i actualització continuada dels itineraris formatius. Es facilita a través del projecte de Plans d'Ocupació la contractació de 433 persones.
 - 1.5. **Afavorir la qualificació i la incorporació dels joves al mercat de treball** amb 17 accions adreçades a l'assoliment de les competències clau i de l'ofici que beneficiaran a més de

250 persones. A més d'informar i treballar en col·laboració amb tots els Instituts d'Ensenyament Secundari (IES) de la ciutat (8 en total) sobre els programes de transició escola-treball.

Segon eix d'actuació:

2. **Enfortir el teixit empresarial amb aquests objectius:**
 - 2.1. **Promoure i fomentar la capacitat emprenedora i la creació d'empreses** realitzant sessions de sensibilització per l'autoocupació i acompanyant a les persones emprenedores en la creació de la seva empresa. Es tracta d'informar, assessorar i formar amb un volum total de 400 nous projectes, vora les 500 persones emprenedores, assessorant 95 plans d'empresa i acompanyant a la creació de 100 noves empreses. Com a novetat 2017 es gestionarà un pack d'ajuts a l'autoocupació en col·laboració amb l'AMB, preveient arribar al 2017 a més de 65 nous projectes.
 - 2.2. **Afavorir la consolidació i el creixement de les empreses** vetllant per la continuïtat de l'activitat productiva existent al territori amb el programa *IMPULSA-T*, consolidant l'activitat del projecte *REEMPRESA* i del punt d'Atenció a l'Emprenedor (*PAE*). Implantar un programa específic pel sector de l'alimentació per dinamitzar aquest sector estratègic del territori. I per últim continuar oferint allotjament a noves iniciatives empresarials a través dels dos viviers d'empresa de la ciutat (Can Peixauet i Bosc Llarg) i acompanyar a les empreses en el seu procés de consolidació.
 - 2.3. **Promoure la responsabilitat social** sensibilitzant les empreses i difondre bones pràctiques en els àmbits de la igualtat de gènere i oportunitats, condicions laborals i medi ambient.
 - 2.4. **Impulsar l'economia social i solidària** mitjançant tot un seguit d'actuacions que recolzin l'increment de la massa crítica, la coordinació comarcal (Ateneus Cooperatius), l'acompanyament de les noves iniciatives i el suport al creixement de les existents, així com la divulgació i visibilització de l'ESS com a nou paradigma econòmic pel territori, entre diferents col·lectius target, arribant a més de 200 persones. A més, en aquesta línia es recolzaran projectes estratègics com la moneda local o la despesa pública intel·ligent (contractació pública responsable i social).

Tercer eix d'actuació:

3. **Aconseguir l'excel·lència del sistema de gestió i una comunicació eficaç amb aquests objectius:**
 - 3.1. **Orientar els recursos humans en l'acompliment de la missió de l'empresa** posant a l'abast del nostre personal un programa de formació que els permeti millorar les seves competències professionals i personals; garantint la igualtat d'oportunitats, i afavorint la conciliació de la vida laboral i familiar.
 - 3.2. **Desenvolupar la innovació i la millora contínua** renovant les certificacions del sistema de gestió en les noves edicions de les normes UNE (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 i SGE21); millorant la qualitat dels serveis i la satisfacció dels nostres clients i clientes; potenciant el treball en xarxa amb administracions, tercer sector i sector privat i cooperant amb centres formatius i universitats per acollir alumnes en pràctiques; i optimitzant els sistemes d'informació amb l'implementació i desenvolupament de noves metodologies i aplicacions de gestió.
 - 3.3. **Comunicar els serveis i les actuacions corporatives** dinamitzant la presència de Grameimpuls en les xarxes socials, elaborant material de difusió i promoció de les activitats i serveis, i dotant les webs corporatives de nous serveis per a les persones usuàries.

				Resultats	
Objectius / Accions		Indicadors	Objectiu 2017	Programes	ANUAL
LÍNIA 1: MILLORAR LA QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL DE LES PERSONES					
Formació Reglada	1.1.1. Facilitar el retorn a la formació reglada				
	a. Col·laboració amb els centres d'ensenyament d'adults per sistematitzar la derivació d'alumnes	• % d'alumnes que es matriculen en IOC	80%	Joves X Ocupació	43%
	1.1.2. Facilitar oferta de formació universitària				
	a. Mantenir l'oferta de titulacions universitàries	• Núm. de titulacions • Núm. total d'alumnes matriculats a l'UNED	5 > 1.500		5 1777
	b. Mantenir l'oferta d'idiomes	• Núm d'idiomes	1		1
For. professional ocupacional i continua	1.1.3. Realitzar accions formatives en sectors emergents i prioritaris de major demanda de personal				
	a. Planificació i programació de cursos de formació FOAP	• Núm. de cursos • Núm. d'alumnes	24 360	FOAP - SEFED	24 376
	b. Planificació i programació de cursos d'Acord Marc	• Núm. de cursos • Núm. d'alumnes	>10 150	Acord Marc Hostaleria i atenció a les persones	10 126
	c. Planificació i programació formació transversal i adaptada al lloc de treball	• Núm. de cursos • Núm. d'alumnes	31 465	JxO - FEM - Nouvinguts - Endavant joves - Plans O. Treball als barris - Treball i formació -TIF RMI	26 379
	d. Planificació i programació prestació de serveis formatius TREBALL I FORMACIÓ	• Núm. de cursos • Núm. d'alumnes	4 52	Barcelona Activa	4 53
	e. Planificació i programació prestació de serveis formatius ACORD MARC	• Núm. de cursos • Núm. d'alumnes	2 30	Acord Marc Hostaleria	2 12
	f. Certificats de Professionalitat Homologats	• Núm. de certificats	>50	FOAP - Integrals - SEFED - Treball i Formació - TIF RMI	67
	g. Rehabilitació Pavelló Canigó	• Data lliurament edifici	Abril-Maig 2017		Setembre 2017
	h. Homologació SOC Escola de Restauració Santa Coloma - Canigó	• Data homologació	Juny 2017		Setembre 2017
	i. Elaboració del projecte executiu i inici de la Rehabilitació del Centre de Formació HES	• Data d'inici	Set 2017		Completat
	j. Possada en marxa de la plataforma formativa	• Data d'activació • Núm. cursos ofertats	Febrer 2017 >5		Activada 8
	1.1.4 Informar a les empreses de la necessitat que els seus treballadors/res realitzin formació contínua				
	a. Informació i orientació a les empreses per la realització de formació continua	• Núm. d'empreses informades	70	Fundació Tripartita	192
1.1.5 Formar i fomentar l'us de les TIC i de les Xarxes Socials en la recerca de feina					
a. Organitzar cursos de formació en TIC i Xarxes Socials	• Núm. de píndoles organitzades • Núm. de participants	>40 >250	Dispositiu sociolaboral - Dispositiu de dones - Dispositiu AMB - Xarxa d'Intermediació DIBA - SIOAS - ERF	43 295	
LÍNIA 2: FACILITAR L'ACCÉS AL TREBALL					
Anàlisi Soci - econòmic	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, Informe Perfil de la Ciutat, Info-Joves, Info-majors de 45 anys i Informe de l'activitat de les Xarxes Socials)				
	a. Generar informació de suport al desenvolupament i implementació de les activitats	• Núm. de productes elaborats	9		9
	b. Revisió, control i publicació dels productes				
Orientació	1.2.2. Millorar la informació i l'orientació per facilitar l'accés de les persones al mercat de treball				
	a. Elaboració d'itineraris d'orientació laboral personalitzats	• Núm. de persones orientades	4.327	Tots els programes i projectes	4.812
	b. Realització píndoles i accions grupals d'orientació laboral	• Núm. de píndoles	>80		119
Intermediació	1.2.3. Contactar amb empreses del territori (noves i fidelitzades)				
	a. Revisió i actualització continuada del pla d'intermediació laboral (pla d'inserció)	• Núm. d'empreses contactades/prospectades • Núm. ofertes gestionades • Núm. de llocs de treball gestionats	>1500 >750 >950	Tots els programes i projectes	1.829 1.368 2.081
	1.2.4. Consolidar el número d'empreses col·laboradores per la contractació				
	a. Programes amb compromís de contractació	• Núm. de contractes	140	JXO-FEM-SEFED-30PLUS	146
	1.2.5. Gestionar l'Agència de Col·locació				
	a. Revisió i actualització continuada de la gestió de l'Agència de Col·locació	• Núm. de comunicacions d'activitat • % de contractació	13 30	Agència de Col·locació	13 25%
	1.2.6. Contactar amb empreses per establir convenis de pràctiques				
	a. Realització de convenis de col·laboració amb empreses per a la formació i/o pràctiques laborals del nostre alumnat	• Núm. d'empreses col·laboradores en pràctiques • Núm. d'alumnes en pràctiques	>350 > 540	JxO-Dispositiu sociolaboral - Dispositiu Dones - Endavant Joves - Nouvinguts - Dispositiu AMB -	211 476
1.2.7. Realitzar pràctiques en empreses de països de l'Unió Europea					
a. Realització de les mobilitats europees	• Núm. d'empreses col·laboradores • Núm. de mobilitats realitzades • Núm. de països col·laboradors	6 6 2 - 3	ERASMUS +	2 4 1	
LÍNIA 3: PROMOURE LA IGUALTAT ENTRE DONES I HOMES I LA INTEGRACIÓ DE LA PERSPECTIVA DE GÈNERE					
Igualtat de gènere	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				
	a. Sensibilitzar, informar i formar a les dones sobre ocupacions, professions i sector on estan subrepresentades	• Núm. de dones informades i ateses • Núm. de píndoles	310 >20	Dispositiu de Dones	373 44
	b. Informar i orientar a les dones usuàries del CIRDA	• Núm. de dones informades i orientades	>50		324

LÍNIA 4: FOMENTAR LA IGUALTAT D'OPORTUNITATS

Igualtat oportunitats	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 Drets Socials, persones extoxicòmanes, persones en règim obert, aturats de llarga durada i majors de 45 anys i RMI)				
	a. Revisió i actualització continuada dels itineraris de recerca de feina	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'accions 	7	Nouvinguts - SIOAS - OTL - SERVEIS	10
	b. Derivacions de Serveis Socials	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de persones orientades Núm. persones derivades de Serveis Socials 	366 60	SOCIALS - Treball i Formació - TiF RMI	395 136
Prog. Exper. i qual.	1.4.2. Fomentar la igualtat d'oportunitats amb la contractació de col·lectius amb dificultats d'inserció laboral a través dels Programes d'experienciació i de qualificació professional				
	a. Execució del projecte de Plans d'Ocupació	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de participants en la selecció Núm. de contractacions 	1.350 433	PLA OCUPACIÓ LOCAL - AMB - DIBA - TREBALL ALS BARRIS - TREBALL I FORMACIÓ - TiF RMI - TiF C - JOVES	1.601 392

LÍNIA 5: AFAVORIR LA QUALIFICACIÓ I LA INCORPORACIÓ DELS JOVES AL MERCAT DE TREBALL

Joves en transició	1.5.1. Afavorir la transició escola-treball				
	a. Informar a tots els IES de la ciutat dels programes de transició escola-treball	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de IES informats 	8		8
	b. Accions formatives de transició a la formació ocupacional	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de participants Núm. d'accions 	30 2	Endavant Joves	40 2
Qual. Prof. joves	1.5.2. Orientar laboralment els joves				
	a. Derivar els joves als Programes de Garantia Juvenil, Formació, i Formació i Treball	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de joves orientats i derivats 	>800	JxO - FEM - Joves en pràctiques - Endavant Joves - Casa d'oficis - Garantia Juvenil	982
Qual. Prof. joves	1.5.3. Qualificar professionalment els joves, assolint els coneixements, habilitats i actituds necessàries per ocupar un lloc de treball qualificat				
	a. Accions adreçades a l'assoliment de les competències clau i de l'ofici	<ul style="list-style-type: none"> Núm. d'accions 	17	JxC - FEM- Endavant Joves - Casa d'oficis - Joves en pràctiques	16
	b. Execució del projecte Casa d'Oficis	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de joves participants Núm. de contractacions 	259 40	Casa d'Oficis	274 40
	c. Incentivar la contractació de joves en pràctiques	<ul style="list-style-type: none"> Núm. de contractacions 	50	Joves en pràctiques	50

EIX 2: ENFORTIR EL TEIXIT EMPRESARIAL

Objectius / Accions				Indicadors	Objectiu 2017	Programes	Resultats ANUAL
LÍNIA 1: PROMOURE I FOMENTAR LA CAPACITAT EMPRENEDORA I LA CREACIÓ D'EMPRESES							
Emprenedors	2.1.1. Potenciar el desenvolupament de l'esperit emprenedor al territori						
	a. Realització de sessions de sensibilització per l'autoocupació	• Núm. de persones sensibilitzades	400	CLSE - CAT EMPREN - AODL	326		
	2.1.2. Acompanyar a les persones emprenedores en la creació de la seva empresa						
	a. Informació, assessorament i formació als emprenedors/es en la creació d'empreses	• Núm. de nous projectes / emprenedors	400 / 500	CLSE - CAT EMPREN - AODL	350/437		
	• Núm. de plans d'empresa	95	85				
	• Núm. de noves empreses	100	90				
	b. Difusió i gestió d'ajuts a l'autoocupació (AMB)	• Núm. de projectes subvencionats	60	AMB	0		
LÍNIA 2: AFAVORIR LA CONSOLIDACIÓ I EL CREIXEMENT DE LES EMPRESES							
Empreses	2.2.1. Oferir allotjament per les noves iniciatives empresarials locals a través dels dos centres d'empreses						
	a. Gestió dels centres d'empresa	• Núm. d'empreses allotjades (ubicades / domiciliades)	> 40 / > 40		44/36		
		• % d'ocupació dels centres	> 77%		88,75%		
	2.2.2. Acompanyar a les empreses en el seu procés de consolidació						
	a. Informació, assessorament i formació pels promotors/es de les empreses en les diferents àrees de gestió	• Núm. d'empreses assessorades / núm. de serveis d'assessorament realitzats	125 / 250		139/287		
		• Núm. participants formació / Núm. accions	400 / 25		301/21		
	2.2.3. Vetllar per la continuïtat i el creixement de l'activitat productiva existent al territori						
	a. Donar suport l'estudi i implantació de la finestreta empresarial (estudi / 1a fase implantació)	• Núm. de fases implantades	2 fases		2 fases		
	b. Rellançar l'activitat del punt REEMPRESA	• Núm. empr. i pers. participants (reempr. / cedents)	> 60	REEMPRESA - CLSE - CAT EMPREN - AODL - IMPULSA-T (Singular Diba)	108		
	c. Facilitar la legalització mitjançant el Punt PAE (Punt d'Atenció a l'Emprenedor)	• Núm. de projectes atesos	45		48		
	d. Programa IMPULSA'T (creativitat i innovació)	• Núm d'empreses participants	15		16		
	e. Suport a la contractació pública	• Núm. d'empreses beneficiaries	> 10		0		
2.2.4 Facilitar l'accés al finançament							
a. Acompanyament a les empreses a la cerca de finançament ordinari o alternatiu (prèstecs, microcrèdits, finançament alternatiu, capitalitzacions, subvencions...)	• Núm. d'empreses acompanyades	> 50		71			
b. Realització d'accions per millorar la informació i la capacitat de les persones emprenedores i empresàries per optar a finançament (formació / consultoria / jornades informatives / documents específics editats)	• Núm d'accions realitzades	> 4	CLSE - CAT EMPREN - AODL	4			
2.2.5 Implantar un programa específic per als sectors clau del territori							
a. Programa d'impuls a la creació i consolidació d'empreses sector alimentació / salut	• Núm. Persones / empreses participants programa específic d'autònoms	> 30	SINGULAR DIBA - RIS 3 CAT	16			
	• Núm. d'empreses creades / assessorades	> 8		6			
2.2.6. Fomentar la col·laboració públic-públic i públic-privat							
a. Col·laborar en els projectes conjunts altres àrees municip. (Finestreta única empresarial FUE / Comerç Locals Buits / Comerç DigiPay4Growth, etc.)	• Núm projectes	4	CLSE	6			
LÍNIA 3: PROMOURE LA RESPONSABILITAT SOCIAL DE LES EMPRESES							
RSC	2.3.1 Sensibilitzar les empreses i difondre bones pràctiques entre les empreses						
	a. Informació de sensibilització en els àmbits de la igualtat de gènere, igualtat d'oportunitats, condicions laborals i medi ambient	• Número d'empreses informades	40		60		
	b. Fomentar la cooperació interempresarial (accions de networking, accions de mediació entre persones emprenedores per fomentar la col·laboració i la cooperació, etc.).	• Núm. d'accions de cooperació empresarial	> 3	CLSE - CAT EMPREN - AODL	5		
LÍNIA 4: IMPULSAR L'ECONOMIA SOCIAL I SOLIDARIA							
ESS	2.4.1 Fomentar l'Economia Social						
	a. Promocionar l'emprenedoria social	• Núm. accions	> 3	Ateneus	5		
	b. Realització d'accions directes a projectes d'emprenedoria social (formació, consultoria, jornades, accions directes de divulgació, etc.). Programa Ateneus Cooperatiu.	• Núm. Persones / empreses participants	> 200 / > 20	Ateneus	375/42		
	c. Implantació de mesures de l'estudi d'economia social i solidària (grup de treball intern-extern, clàusules socials, moneda local, challenge per joves, etc.)	• Núm. de mesures	3	ESS DIBA / Ateneus	3		
	d. Implantació d'un espai de rotació per incubar iniciatives ESS	• Núm. de participants	2 projectes (2 iniciatives acollides a l'espai de rotació)	ESS DIBA / Ateneus	2		

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

				Resultats	
Objectius / Accions	Indicadors	Objectius 2017	Programes	Anual	
LÍNIA 1: ASSEGURAR LA VIABILITAT ECONÒMICA					
Viabilitat	3.1.1. Augmentar els fons propis				
	a. Obtenir beneficis d'explotació	• Beneficis	aprox. 30.000		50.426,6
	b. Incrementar la prestació de serveis	• % respecte exercici 2016	10%		-3,7%
LÍNIA 2: ORIENTAR ELS RECURSOS HUMANS A L'ACOMPLIMENT DE LA MISSIÓ DE L'EMPRESA					
Recursos Humans	3.2.1. Potenciar les competències personals per millorar les habilitats, actituds i valors del personal, en especial en aquells aspectes que composin els valors de l'empresa				
	a. Pla de formació interna	• Núm. de cursos / participants	20 / 200		40 / 144
	b. Renovar portal de formació interna	• Núm. de nous cursos	6		10
	3.2.2. Fer dels Recursos Humans un motor de millora en els processos i funcionament de l'empresa				
	a. Avaluació del grau de satisfacció del personal	• Índex de satisfacció del personal	> 80%		77,5%
	b. Avaluació de competències	• Núm. persones avaluades	> 65		66
	c. Accions de millora del clima laboral	• Núm. d'accions	3		3
	3.2.3. Potenciar la igualtat d'oportunitats entre les persones treballadores, en especial la igualtat de gènere				
	a. Conciliació de la vida laboral i familiar	• % de persones que concilien	> 25%		47,2%
		• Núm. de mesures de flexibilitat	8		8
LÍNIA 3: DESENVOLUPAR LA INNOVACIÓ I LA MILLORA CONTÍNUA					
Qualitat i Medi Ambient	3.3.1. Mantenir els certificats del Sistema de Gestió				
	a. Renovació de les certificacions ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001 i SGE21 en les noves edicions	• Núm. de certificacions	4		4
	b. Certificació de agricultura ecològica	• Núm. de certificacions	1		Tramitada. Pendent de resposta.
	3.3.2. Vetllar per la qualitat del servei				
	a. Manteniment i/o millora dels indicadors de qualitat	• Núm. Reclamacions rebudes	≤15		9
		• Núm. Idees de millora rebudes	>20		8
		• % idees de millora implantades	60%		33%
		• Índex de satisfacció dels usuaris	> 85%		88,2%
	3.3.3. Minimitzar l'impacte ambiental				
	a. Millorar el sistema de control i gestió dels residus	• Anàlisi d'incidències	1		1
	b. Elaborar instruccions específiques pel personal docent i de neteja	• Núm. d'instruccions específiques	2		5
	3.3.4. Vetllar per les condicions de salut dels treballadors i treballadores				
	a. Planificació preventiva	• % de compliment	90%		91%
	b. Pla de millora dels riscos psicosocials	• Núm. Accions implantades	2		2
	3.3.5. Controlar la sinistralitat				
	a. Campanyes per conscienciar als treballadors i treballadores a tots els nivells jeràrquics	• Índex de sinistralitat	<5%		3,31%
	3.3.6. Potenciar el treball en xarxa amb administracions, tercer sector i sector privat				
	a. Participació en reunions de planificació d'estratègies, línies d'intervenció i coordinació interdisciplinàries	• Núm. de reunions	6 - 8	FMC - AMB - Consell Comarcal - Cercles de comparació	6
	b. Impulsar convenis de col·laboració amb diferents agents econòmics i altres administracions	• Núm. de convenis signats / Núm d'accions conjuntes realitzades	3 conv. / 6 acc.	Altres administracions, Agents Socials, Entitats	30 conv. / 5 acc
	3.3.7. Col·laborar amb els centres formatius i universitats per acollir alumnes en pràctiques				
	a. Contactes amb els centres formatius i universitaris per establir convenis	• Nombre d'alumnes acollits	20-25	Universitats, IES, Centres de Formació Ocupacional	15
	3.3.8. Gestionar i millorar els sistemes d'informació				
	a. Avaluació del grau de satisfacció de la resposta del servei informàtic	• Índex de satisfacció	75%		73,4%
	b. Implementar nova plataforma intranet	• % implementació	100%		100%
	c. Mantenir el grau d'implantació de software lliure	• % d'implantació	≥70%		74,7%
LÍNIA 4: COMUNICAR ELS SERVEIS I LES ACTUACIONS CORPORATIVES					
Imatge i comunicació	3.4.1. Dinamitzar la presència de Grameimpuls en les xarxes socials				
	a. Dinamització de les xarxes	• Núm. Notícies mes / seguidors Facebook	80 / 2.100		49 / 2.105
		• Núm. Notícies mes / seguidors Twitter	80 / 1.500		106 / 1.559
		• Núm. Seguidors LinkedIn	750		770
	3.4.2. Elaborar material de difusió i promoció de les activitats i serveis				
	a. Butlletí mensual	• Núm. de receptors del butlletí	10.000		10.235
	b. Butlletí ERES	• Núm. de receptors del butlletí	350		1.815
	c. Butlletí Emprenedoria	• Núm. de receptors del butlletí	250		2.361
	d. Altres formats publicitaris	• Núm. de publicacions	40-50		> 50
	e. Edició mensual de l'Observatori del Mercat de Treball	• Núm. de receptors	250		234
	3.4.3. Dotar les webs corporatives de nous serveis				
	a. Implementar el servei de cita prèvia	• % d'implementació	100%		80%
b. Autoactualització via web del perfil de l'usuari de Grameimpuls	• % d'implementació	100%		80%	
c. Migrar la web a una nova plataforma de codi obert	• % implementació	100%		80%	
d. Nou portal d'oferta formativa per la gestió de les inscripcions	• % implementació	100%		80%	