

RESULTATS DELS INDICADORS DE LES CARTES DE SERVEIS DE 2017

Compromisos	Objectiu	Resultat 2017
GRAMEIMPULS		
Oferir qualitat en tots els serveis.	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.	8,82
Respondre les reclamacions i suggeriments en un màxim de 20 dies.	≤ 20 dies	17
Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast	≥ 40 l'any	158
Mantenir informades les persones usuàries de les noves actuacions i serveis posats a l'abast	≥ 9000 persones	10.235
SERVEI D'INFORMACIÓ I ORIENTACIÓ LABORAL		
Atendre les peticions d'informació en un termini inferior a un dia.	< 1 dia	Immediatament
Iniciar el procés d'orientació laboral en un termini de deu dies laborals.	≤ 10 dies laborals.	4
Donar d'alta a l'Agència de col·locació a les persones que s'inscriuen a la nostra base de dades.	100% persones	100
Dissenyar per a totes les persones usuàries un itinerari adaptat a les seves necessitats.	$\geq 7,5$ sobre 10	9,63
SERVEI D'INTERMEDIACIÓ LABORAL		
Oferir un servei de qualitat a empreses i persones usuàries.	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.	93,17
Intermediació: Satisfer les demandes de les empreses donant resposta a les seves necessitats.	Termini ≤ 24 hores	Immediatament
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.	≤ 24 hores des de la recepció de la demanda.	Més de 24 hores*
Formació contínua: Gestionar la formació dels treballadors/es de l'empresa mitjançant la Fundació Tripartita.	Termini ≤ 20 dies	15 dies

Compromisos	Objectiu	Resultat 2017
CENTRES D'EMPRESES		
Respondre la vostra petició d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del vostre pla d'empresa.	≤ 10 dies	2,42
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web) i les consultes de recerca més especialitzades.	Consultes rebudes: ≤ 5 dies Consultes de recerca: ≤ 20 dies	1,5
Fer un seguiment del vostre projecte empresarial	≥ 1	2,67
Donar un servei com a Centre d'Empreses de qualitat	Mitjana $\geq 7,5$ sobre 10.	8,65
SERVEI DE FOMENT EMPRESARIAL		
Informació i orientació empresarial Atendre-us amb una visita personalitzada d'informació i orientació empresarial	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10	9,59
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, correu electrònic, pàgina web)	≤ 5 dies de les consultes generals ≤ 20 dies en les consultes de recerca més especialitzada	1,50
Assessorament empresarial Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa.	≤ 15 dies	3,66
Elaborar els plans d'empresa.	Mitjana de satisfacció ≥ 8 sobre 10	9,76
Consolidació Atendre les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació	1	100%
Difusió Publicar notícies de temàtica empresarial als mitjans de comunicació corporatius.	≥ 40	219
Tramitació Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.	1	1

Compromisos	Objectiu	Resultat 2017
CENTRE DE FORMACIÓ OCUPACIONAL LA GINESTA		
Oferir formació de qualitat regulada pels certificats de professionalitat per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10	8,60
Garantir un personal docent i tècnic amb àmplia experiència professional per a la impartició de la formació i per a l'acompanyament a les pràctiques en empreses.	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10	9,58
CENTRE DE FORMACIÓ I TREBALL		
Oferir una formació de qualitat, impartida per un equip humà amb una llarga experiència professional.	Mitjana $\geq 7,5$ sobre 10	8,80
ESCOLA DE RESTAURACIÓ		
Garantir la qualitat dels cursos de formació ocupacional (FOAP) per facilitar la inserció en el mercat laboral.	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.	8,85
Oferir cursos de formació contínua adreçats a professionals de la restauració per tal de millorar la gestió i la renovació de l'oferta gastronòmica.	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.	6,25
Adaptar els cursos relacionats amb "L'Espai de passió per la cuina" a les necessitats dels usuaris/àries.	Mitjana de satisfacció $\geq 7,5$ sobre 10.	8,67

*GESTIÓ D'OFERTES:

Hem considerat l'indicador en el seu conjunt i és per això que no s'acompleix l'objectiu. No obstant això, de manera efectiva sí que s'inicia la cerca de persones candidates en un termini inferior a 24 hores, però donades les exigències del mercat laboral existeixen dificultats per donar resposta a la demanda de les empreses en els terminis de qualitat que volem oferir.