CARTA DE SERVICIOS

UNE 93200:2008

https://e-gri.com

Fecha de aprobación: 10/11/2025
Fecha de vigencia: 10/11/2027

Índice

CARTA DE SERVICIOS

- Herramienta COMUNICACIÓN
- Herramienta GESTIÓN
- Herramienta MEJORA

1. Descripción empresa
2. Alcance de la carta de servicio
3. Distribución de la empresa
4. Contacto y comunicación
5. Servicios
6. Derechos y obligaciones
7. Normativa vigente
8. Participación, subsanación, quejas, sugerencias y vigencia.
9. Compromiso de calidad e indicadores.
10. Responsabilidad social empresarial

1.DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA

Gabinete de Recolocación Industrial (GRI) es una empresa de Formación y Consultoría de Recursos Humanos.
Ayudamos en la transición profesional de nuestros clientes a través de la mejora en su empleabilidad, para ello estamos especializados en servicios de Outplacement y acreditados para impartir formación en numerosas especialidades. Está formada por un equipo multidisciplinar de profesionales altamente cualificados y organizados en distintas áreas o departamentos.

Además de “Empresa de Recolocación” y “Agencia de Colocación”, GRI está homologada como “Centro Colaborador” de los Servicios Públicos de Empleo, lo que nos habilita para certificar determinadas acciones formativas.

Consultora acreditada con más de 15 años de experiencia en Recolocación, tanto en el trabajo con empresas privadas como con la Administración Pública y proyectos europeos, cuya complejidad de gestión es amplia. Nuestra misión, se centra en el trabajo con personas y organizaciones públicas y privadas, para facilitar la adaptación a los cambios derivados de la evolución del mercado laboral y de la sociedad.

La confianza en las personas, el respeto por el medioambiente, el compromiso con la sociedad, la innovación, la honestidad y la búsqueda de la excelencia en todo lo que hacemos son los principios fundamentales por los que nos regimos.

GRI como empresa de formación, consultoría y servicios de recolocación, está capacitada para detectar, aconsejar e implementar las acciones necesarias encaminadas a alcanzar mayores cotas en la mejora de servicio para sus grupos de interés con los más altos estándares de calidad.

Las actividades principales desarrolladas por GRI son:

- Formación para trabajadores empleados y desempleados y para empresas.
- Realización de programas de empleo para la reinserción de los trabajadores.
- Elaboración de estudios de mercado.
- Proyectos de consultoría de RRHH.
- Desarrollo y ejecución de Proyectos europeos en el área de personas.

2.ALCANCE DE LA CARTA DE SERVICIO

Es informar a la partes interesadas ,
concretando servicios públicos de los compromisos de calidad
adquiridos en el diseño, gestión e impartición de actividades formativas y para el fomento de la empleabilidad en entidades públicas y privadas, como los derechos y
obligaciones de las personas usuarias y
clientes.

3.DISTRIBUCIÓN DE LA EMPRESA

Plaza Juan de Austria Nº8, 47006 Valladolid

C/ Andrés Vicente ,12-14, bajo. 50017. Zaragoza

Avda. Marcelo Celayeta, 75 (Edificio Iwer). 31014. Pamplona

C/ Balmes,114, 3º planta. 08008. Barcelona

C/ Serafín Avendaño, 18, bajo. 36201 Vigo.

Avda. Lehendakari Aguirre,22, bajo. 48014 Bilbao

C/ Héroes de Sostoa, 65. 29002 Málaga

C/ Alhóndiga, 37, 1ª planta. 14001 Córdoba

C/ Virgen del Águila,1. 41011 Sevilla

C/ Muro de Misericordia, 14, 1ª planta. 21001 Huelva

C/ Vázquez López, 12, 1ª planta. 21001 Huelva

C/ Jorge Juan, 19, 6ºC. 28001 Madrid

C/ Obispo Salinas, 34, najo. 12004 Castellón de la Plana.

C/ Agricultura, 9. 47610 Zaratán, Valladolid

C/ General ELorza, 25, 1ª planta. 33001 Oviedo

Paseo Arco de Ladrillo, 92, planta 1 oficinas 9 y 10, planta 2 oficina 1. 47008 Valladolid

C/ Granados,6, bajo.33011 Oviedo.

C/ Concepción,3, bajo.09001 Burgos.

Polígono Industrial Camponaraya, parcela 10, sector 1. 24410

4.CONTACTO Y COMUNICACIÓN

SEDE CENTRAL

Dirección: Pl. Juan de Austria, 8, 2º planta, 47006 Valladolid

Horario: 8:00-15:00
16:00-19:00
Viernes tarde cerrado
Agencia colocación:9:00-14:00

Teléfono: 983 21 21 40

Mail: info@e-gri.com

Esta Carta de Servicios se difunde a través de la página web

NUESTRAS **CIFRAS**, NUESTRAS **SOLUCIONES**

Desde GRI trabajamos realizando Servicios Integrales de Acompañamiento a las personas a lo largo de su trayectoria profesional durante más de 15 años.

631 033	15 255	4 256
Horas Impartidas en Acciones Formativas	Usuarios Atendidos en Programas de Empleo	Acciones Formativas Ejecutadas

5.SERVICIOS

ON LINE

PRESENCIAL

MIXTA

EMPRESA DE RECOLOCACIÓN LÍDER EN ESPAÑA

Contamos con programas que aumentan la empleabilidad del trabajador, tanto si está trabajando en una empresa como si necesita una reinserción laboral. Además, permitimos que las organizaciones conserven y desarrollen el talento de sus trabajadores, así como también habiliten la movilidad externa a través de programas innovadores de transición profesional (outplacement).

HEADHUNTING: LIDERES EN GESTIÓN DEL TALENTO

Por nuestra experiencia podemos asegurar que no todos los perfiles encajan en todo tipo de organizaciones (en ocasiones, ni siquiera reuniendo los requisitos formativos y las competencias demandadas). Es fundamental destacar como organización gracias al talento humano, impulsando a las personas con alto potencial mediante la gestión del talento.

TEAMBUILDING: LA EFECTIVIDAD DE UN EQUIPO MOTIVADO

La productividad de las empresas depende en gran medida de la capacidad de sus empleados para trabajar de forma coordinada, con objetivos claros, con conocimiento de los recursos que tienen a su disposición y con jerarquías perfectamente establecidas. Por eso no es de extrañar la creciente demanda de servicios como el denominado Team Building (construcción de equipo).

6. DERECHOS Y OBLIGACIONES

DERECHOS

1. Recibir los servicios docentes, de consultoría o de orientación durante el horario acordado en las condiciones técnicas y de personal exigidas.
2. Recibir los servicios en las condiciones de seguridad y salud adecuadas, y en su caso, estar cubierto ante el riesgo de accidentes.
3. Recibir material, herramientas y otros recursos acordados de forma adecuada y en vigor.
4. Recibir información y orientación adecuada acorde a necesidades y servicio.
5. Expresar su propia valoración y opinión.
6. Obtención de las acreditaciones y/o diplomas a la finalización del curso conforme a las exigencias definidas.
7. Protección de datos personales. Entorno virtual seguro.
8. Realizar reclamaciones acorde a normativa vigente

OBLIGACIONES

1. Aportar la documentación que se le solicite y responsabilizarse de su veracidad.
2. Cumplir con los requisitos de las acciones formativas para finalizar el curso con derecho a reconocimiento
3. Cumplir con horarios y requsitos establecidos en los diferentes servicios.
4. Respetar las instalaciones y material de trabajo que se le entregue.
5. Cumplir las normas internas y las políticas de gestión publicadas en la web del grupo
6. Cuando corresponda cumplir con los abonos pactadas en los plazos acordados.
7. Trato correcto, respetuoso y acorde a la normativa vigente y a las buenas prácticas

7. NORMATIVA VIGENTE

- Ley Orgánica 5/2002, de 19 de junio, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional: regula cualificaciones y formación profesional.
- Real Decreto 1558/2005, de 23 de diciembre, por el que se regulan los requisitos básicos de los centros integrados de formación profesional.
- Real Decreto 564/2010, de 7 de mayo, que modifica el anterior.
- Real Decreto 659/2023, de 18 de julio, por el que se desarrolla la ordenación del sistema de Formación Profesional.
- Decreto 84/2004, de 13 de mayo, de la Comunidad de Madrid, por el que se regula el derecho de información y la protección de los derechos económicos de los alumnos que cursen enseñanzas no regladas.
- Real Decreto 401/1979, de 13 de febrero, sobre denominaciones y publicidad de centros docentes no estatales.
- Reglamento de Instalaciones Térmicas en los Edificios (RITE) – Real Decreto 1027/2007: regula instalaciones de calefacción, climatización, agua caliente sanitaria, etc., para asegurar eficiencia energética y bienestar térmico.
- Reglamento Electrotécnico para Baja Tensión (REBT) – Real Decreto 842/2002: regula las instalaciones eléctricas de baja tensión en locales de pública concurrencia. Su Instrucción Técnica Complementaria ITC-BT-28 sobre locales de pública concurrencia.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales (LPRL).
- Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y garantía de los derechos digitales (LOPDGDD).
- Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Orden TES/26/2022, de 20 de enero, por la que se modifica la Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.

7. NORMATIVA VIGENTE

- Orden TMS/369/2019, de 28 de marzo, por la que se regula el Registro Estatal de Entidades de Formación del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral, así como los procesos comunes de acreditación e inscripción de las entidades de formación para impartir especialidades formativas incluidas en el Catálogo de Especialidades Formativas.
- Orden TMS/379/2019, de 28 de marzo, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión de subvenciones por el Servicio Público de Empleo Estatal, para la financiación de planes de formación de ámbito estatal, dirigidos a la capacitación para el desarrollo de las funciones relacionadas con el diálogo social y la negociación colectiva.
- Orden TMS/368/2019, de 28 de marzo, por la que se desarrolla el Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral, en relación con la oferta formativa de las administraciones competentes y su financiación, y se establecen las bases reguladoras para la concesión de subvenciones públicas destinadas a su financiación.
- Orden TMS/283/2019, de 12 de marzo, por la que se regula el Catálogo de Especialidades Formativas en el marco del sistema de formación profesional para el empleo en el ámbito laboral.
- Real Decreto 694/2017, de 3 de julio, por el que se desarrolla la Ley 30/2015, de 9 de septiembre, por la que se regula el Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- Orden ESS/723/2016, de 9 de mayo, por la que se desarrolla el modelo específico de declaración responsable para su presentación por entidades de formación para la impartición de formación distinta de las especialidades previstas en el Catálogo de especialidades formativas.
- Real Decreto-ley 36/2020, de 30 de diciembre, por el que se aprueban medidas urgentes para la modernización de la Administración Pública y para la ejecución del Plan de Recuperación, Transformación y Resiliencia.
- Real Decreto-ley 4/2015, de 22 de marzo, para la reforma urgente del Sistema de Formación Profesional para el Empleo en el ámbito laboral.
- Orden ESS/1221/2015, de 11 de junio, por la que se crea la Unidad Especial de Inspección en materia de formación profesional para el empleo.

7. NORMATIVA VIGENTE

- Orden TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal.
- Resolución de 4 de octubre de 2010, de la Dirección General de Trabajo: Para el IV Acuerdo Nacional de Formación Continua, enfocado en el sector de enseñanza privada.
- Resolución de 22 de noviembre de 2017, de la Dirección General de Empleo: Registra y publica el acuerdo de adhesión del sector de publicidad al IV Acuerdo Nacional de Formación.
- Ley 3/2023, de 28 de febrero, de Empleo.
- Real Decreto-ley 32/2021, de 28 de diciembre, de medidas urgentes para la reforma laboral, la garantía de la estabilidad en el empleo y la transformación del mercado de trabajo.
- Resolución de 27 de abril de 2009, del Servicio Público de Empleo Estatal, por la que se publica los cuestionarios de evaluación de calidad de las acciones formativas para el empleo.
- Orden TAS/37/2008, de 16 de enero, por la que se modifica la Orden TAS/2307/2007, de 27 de julio, por la que se desarrolla parcialmente el Real Decreto 395/2007, de 23 de marzo, por el que se regula el subsistema de formación profesional para el empleo en materia de formación de demanda y su financiación, y se crea el correspondiente sistema telemático, así como los ficheros de datos personales de titularidad del Servicio Público de Empleo Estatal

8. PARTICIPACIÓN, SUBSANACIÓN, QUEJAS SUGERENCIAS Y VIGENCIA

PARTICIPACIÓN , SUBSANACIÓN, QUEJAS Y SUGERENCIAS:

En GRI se han establecidos algunos mecanismos para que los usuarios participen en la mejora de nuestros servicios:

- Teléfono
- Correo electrónico y postal
- Página web
- Hojas de reclamaciones
- Buzón de sugerencias
- Encuestas

Las quejas, reclamaciones y sugerencias serán tramitadas por el Departamento acorde a los sistemas integrados de gestión ISO9001, ISO14001, ISO45001 e ISO27001 a través del correo calidad@e-gri.com

VIGENCIA: Esta Carta de Servicio estará vigente dos años, con revisión anual acorde a los SIG´s y ha sido aprobada en Noviembre de 2025 por la Dirección.

9. COMPROMISO DE CALIDAD E INDICADORES

Para el cumplimiento de nuestro compromiso con la calidad, GRI establece una serie de indicadores que permiten la eficacia de sus procesos.

Indicador	Descripción/ Fórmula de cálculo	Objetivo
Satisfacción del programa	Resultados de encuestas	> 3.5
Satisfacción global	Resultados de encuestas	> 3.5
Satisfacción del profesorado	Resultados de encuestas	> 3.5
Medidas de igualdad implantadas	% Medidas implantadas	> 3.5
Formación ejecutada	% horas de formación ejecutadas	> 3.5
Recolocación para empresas privadas	% de usuarios recolocados	> 3.5
Inserción en programas privados	% de usuarios insertados	> 3.5

Estas métricas permiten realizar el seguimiento, estudio y proyección de nuestros procesos en materia de calidad, medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo e igualdad de oportunidades, manteniendo la seguridad de la información.

10. RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

En GRI entendemos la formación no solo como una herramienta para el desarrollo profesional, sino también como un medio para construir una sociedad más justa y solidaria. Por ello, dentro de nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa, hemos llevado a cabo diversas campañas de apoyo a los afectados por la DANA en Valencia, colaborando activamente con entidades locales y organizaciones humanitarias.

Estas acciones han incluido la recogida y distribución de materiales de primera necesidad y la organización de jornadas solidarias entre nuestro alumnado y personal. Nuestro objetivo es que cada iniciativa formativa que impulsamos tenga también un impacto positivo en la comunidad. Creemos que la educación y la solidaridad son pilares fundamentales para avanzar juntos hacia un futuro más sostenible, humano y comprometido con las necesidades reales de nuestro entorno.