

CARTA DEL SERVEI CENTRE D'EMPRESES

Els centres d'empreses són equipaments municipals on oferim allotjament (oficines i tallers industrials) per a projectes de nova creació i per a empreses en procés de reorientació i consolidació. Així mateix, prestem **serveis d'assessorament i acompanyament empresarial** per a les iniciatives ubicades als centres. Tenim com a objectiu afavorir la supervivència i competitivitat d'aquestes empreses.

1. Identificació

Nom del servei	Centre d'Empreses – GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	Grameimpuls Grameimpuls, SA és una empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
Equip responsable	Susana Chamorro Prieto – Cap del Servei de Foment Empresarial schamorro@grameimpuls.cat
Adreça	CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígon Industrial Bosc Llarg 08924 Santa Coloma de Gramenet

Cóm arribar-hi



Horari (presencial / virtual)	CENTRE D'EMPRESES CAN PEIXAUET De 9 a 14 i de 16 a 20'30 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost). CENTRE D'EMPRESES BOSC LLARG De 7'30 a 20'30 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost).
--------------------------------------	--

Telèfon / fax	CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXAUET 93 466 52 24 / 93 466 20 34
	CENTRE D'EMPRESSES BOSC LLARG 93 468 58 20 / Fax 93 468 00 30
Web / adreça electrònica	CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXAUET www.grameimpuls.cat cue@grameimpuls.cat
	CENTRE D'EMPRESSES BOSC LLARG www.grameimpuls.cat boscllarg@grameimpuls.cat

2. Missió i valors

Proporcionar el millor servei per tal de satisfer les necessitats del nostres clients i de les nostres clientes, 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

3.1 Lloguer de mòduls oficines de 12 a 38 m2, i mòduls tallers de 87 a 142 m2

Equipats amb:

- Electricitat.
- Línia telefònica mitjançant centraleta.
- Aigua (en els locals de la planta baixa i tallers del Centre d'Empreses Bosc Llarg).
- Detectores contra incendi i robatori.

3.2 Serveis comuns

- Recepció dies feiners de dilluns a divendres.
- Recollida de correu i petita paqueteria (dins de l'horari de recepció).
- Servei de seguretat telemàtic que permet l'accés als mòduls les 24 hores.
- Neteja dels espais comuns.
- Atenció de trucades (dins de l'horari de recepció).
- Servei de Fax (recepció i enviament al vostre correu electrònic).
- Servei de correu electrònic (recepció i enviament).
- Fotocopiadora.
- Enquadernació.
- Sales de reunions.

- Assessorament empresarial.
- Servei d'auxiliaria (optatiu i dins de l'horari de recepció).
- Sessions formatives/informatives sobre temes d'interès empresarial a través del Servei de Foment Empresarial.
- Accés prioritari a les accions desenvolupades pel Servei de Foment Empresarial.
- Màquines expenedores de begudes i aliments.

3.3 Servei de domiciliació d'empreses

3.4 Assessorament i informació en totes les àrees empresarials: jurídic, laboral, fiscal, comercial, financer, innovació, responsabilitat social corporativa i cooperació empresarial

Destinatari/s/àries Persones emprenedores i empreses de nova creació

Com sol·licitar el servei **CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXAUET**

Av. Generalitat, 99 -101
08923 Santa Coloma de Gramenet
Tel. 93 466 52 24 Fax 93 466 20 34
www.grameimpuls.cat
cue@grameimpuls.cat

CENTRE D'EMPRESSES BOSC LLARG

Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígon Industrial Bosc Llarg
08924 Santa Coloma de Gramenet
Tel. 93 468 58 20 Fax 93 468 00 30
www.grameimpuls.cat
boscllarg@grameimpuls.cat

4. Compromisos de qualitat davant les persones usuàries i indicadors d'acompliment

Compromisos de qualitat	Indicadors per mesurar els compromisos	Objectiu anual
Respondre la seva petició d'accés al Centre d'Empreses, previ lliurament del seu pla d'empresa.	Nº de dies de resposta	≤10 dies
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, e-mail, plana web) i les consultes de recerca més especialitzada.	Nº de dies de resposta	Consultes rebudes ≤ 5 dies Consultes de recerca ≤ 20 dies
Fer un seguiment del seu projecte empresarial.	Nº de seguiments/projecte	≥1
Donar un servei com a Centre d'Empreses de qualitat	Grau de satisfacció de les persones usuàries	Mitjana ≥ 7'5 sobre 10.

L'avaluació dels compromisos es podrà consultar al web municipal un cop finalitzat l'any. 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 els Centres d'Empreses donen a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (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:

- Suggeriments adreçats a Grameimpuls mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggeriments/
- 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: cue@grameimpuls.cat i boscllarg@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, 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

- La normativa que condiona tots els serveis es troba publicada en l'apartat (normativa) de la pàgina web del SOC.
- Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals 2016-2019 de la Diputació de Barcelona i les disposicions que el desenvolupen. Catàleg de Serveis de l'any corresponent.

9. Drets i deures de les persones usuàries en relació als serveis rebuts

9.1 Drets

- Ser rebuts/des amb respecte i consideració.
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin.
- Ser atès/a de manera directa i personalitzada.
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord a la LOPD.

- Obtenir el servei de manera eficient i ràpida, seguint els terminis establerts a la carta de serveis.
- Accedir als serveis oferts sempre i quan es compleixin els requisits de participació.
- Formular queixes i suggeriments d'acord al que està fixat en aquesta carta de serveis.

9.2 Deures

- Fer un correcte ús del seu mòdul i de les instal·lacions comunes amb la finalitat de no causar molèsties a la resta d'usuaris/àries, de col·laborar amb el manteniment de l'equipament així com de preservar la convivència del centre d'empreses.
- Presentar-se a les visites d'assessorament i acompanyament empresarial.
- Participar de manera proactiva en les visites esmentades, aportant la documentació necessària i realitzant les recollides de dades comercials, tècniques o financeres.
- Tractar al tècnic/a amb respecte i consideració, així com a les instal·lacions del Servei.

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 Susana Chamorro Prieto, la cap del servei.