

## CARTA DEL SERVEI FOMENT EMPRESARIAL

El Servei de Foment Empresarial és un servei públic de l'empresa municipal GRAMEIMPULS, SA que presta serveis d'informació, orientació, assessorament, formació i consultoria per a persones emprenedores i empreses de Santa Coloma de Gramenet. Tenim com a objectiu estratègic el foment de l'esperit emprenedor així com l'impuls per a la generació i consolidació d'un empresariat competitiu al territori.

### 1. Identificació

<b>Nom del servei</b>	Servei de Foment Empresarial - GRAMEIMPULS
<b>Adscripció dins l'organigrama</b>	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada per l'Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet l'any 1989 per tal d'afavorir la promoció econòmica de la ciutat.
<b>Equip responsable</b>	Susana Chamorro Prieto – Cap de servei schamorro@grameimpuls.cat
<b>Adreça</b>	Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet
<b>Cóm arribar-hi</b>	
<b>Horari (presencial / virtual)</b>	De 9 a 14 i de 16 a 20:30 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost)
<b>Telèfon / fax</b>	93 466 52 24 / 93 466 20 34
<b>Web / adreça electrònica</b>	www.grameimpuls.cat sfe@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

- Difusió i sensibilització de la cultura emprenedora.
- Orientació per valorar el teu projecte empresarial a través de la realització d'un pla d'empresa. Informació per a la creació i consolidació de la teva idea de negoci: informació sobre tràmits, formes jurídiques, ajuts i subvencions i recerca de finançament entre d'altres.
- Assessorament per analitzar la viabilitat de la vostra iniciativa empresarial.
- Formació per liderar la teva empresa: seminaris, tallers i jornades per millorar les teves competències emprenedores.
- Suport per consolidar i fer créixer la teva empresa.
- Divulgació d'informació empresarial d'interès per emprenedors/es i empreses.
- Acompanyament en la realització dels tràmits de constitució de la teva empresa, tant en el procés de capitalització de la prestació per desocupació com en la legalització de l'empresa mitjançant el nostre punt PAE.

Destinatari/s/àries                      Persones emprenedores i empreses

Com sol·licitar el servei                **En el CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXEUET**  
Av. Generalitat, 99 -101  
08923 Santa Coloma de Gramenet  
Tel. 93 466 52 24 Fax 93 466 20 34  
[www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)  
[sfe@grameimpuls.cat](mailto:sfe@grameimpuls.cat)

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

Compromisos de qualitat	Indicador per mesurar els nostres compromisos	Objectiu anual
<b>Informació i orientació empresarial</b> Atendre-us amb una visita personalitzada d'informació i orientació empresarial	Grau de satisfacció de les persones amb la primera visita d'atenció	Mitjana de satisfacció $\geq 7.5$ sobre 10.
Resoldre les consultes rebudes telemàticament (xarxes socials, e-mail, plana web)	Nº de dies de resposta	$\leq 5$ dies de les consultes generals $\geq 20$ dies en les consultes de recerca més especialitzada
<b>Assessorament empresarial</b> Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa.  Elaborar els plans d'empresa.	Termini de lliurament  Grau de satisfacció de les persones amb el procés d'elaboració de pla d'empresa	$\leq 15$ dies  Mitjana de satisfacció $\geq$ de 8 sobre 10.
<b>Consolidació</b> Atendre les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació .	% de sol·licituds ateses sobre el total de sol·licituds d'assessorament	100%
<b>Difusió</b> Publicar notícies de temàtica empresarial als mitjans de comunicació corporatius.	Nº de publicacions	$\geq 40$
<b>Tramitació</b> Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE.	% de sol·licituds ateses sobre el total rebudes	100%

L'avaluació dels compromisos dels serveis oferts podrà ser consultada mitjançant la web [www.grameimpuls.cat](http://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 el Servei de Foment Empresarial donem a conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://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:

- Sugeriments adreçats al Servei de Foment Empresarial mitjançant la bústia de suggeriments de la seva pàgina web: [www.grameimpuls.cat/suggeriments/](http://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: [sfe@grameimpuls.cat](mailto:sfe@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](mailto: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

- Presentar-se a les visites d'informació, assessorament i consolidació així com a les accions formatives.
- 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 de Servei.