

CARTA DE SERVEIS

GRAMEIMPULS SA

FOMENT EMPRESARIAL

2020



Ajuntament
de Santa Coloma
de Gramenet





Índex

1. Identificació	5
2. Missió i valors	5
3. Serveis	6
4. Compromisos de qualitat	7
5. Compensacions en cas d'incompliment	8
6. Canals de participació	8
7. Presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments	9
8. Normativa	9
9. Drets i responsabilitats de la ciutadania	9
10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes	10

1. Identificació

Nom del servei	Servei de Foment Empresarial - GRAMEIMPULS
Adscripció dins l'organigrama	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.
Equip responsable	Susana Chamorro Prieto, cap de Servei
Adreça	CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXAUET Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet CENTRE D'EMPRESSES BOSC LLARG Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígon Industrial Bosc Llarg 08924 Santa Coloma de Gramenet
Horari (presencial / virtual)	CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXAUET De 9 a 14 i de 15:30 a 20 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost, vacances de Nadal i de Setmana Santa) CENTRE D'EMPRESSES BOSC LLARG De 7'30 a 20:00 hores dies feiners de dilluns a divendres (jornada intensiva a l'agost, vacances de Nadal i de Setmana Santa).
Telèfon	CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXAUET 93 466 52 24 CENTRE D'EMPRESSES BOSC LLARG 93 468 58 20
Web / adreça electrònica	CENTRE D'EMPRESSES CAN PEIXAUET www.grameimpuls.cat cue@grameimpuls.cat sfe@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 a les clientes i els resultats.

3. Serveis

- Difusió i sensibilització de la cultura emprenedora.
- Orientació per valorar el vostre projecte empresarial a través de la realització d'un pla d'empresa. Informació per a la creació i consolidació de la vostra idea de negoci: informació sobre tràmits, formes jurídiques, ajuts i subvencions i recerca de finançament entre d'altres.
- Assessorament per a analitzar la viabilitat de la vostra iniciativa empresarial.
- Formació per a liderar la vostra empresa: seminaris, tallers i jornades per millorar les vostres competències emprenedores.
- Suport per a consolidar i fer créixer la vostra empresa.
- Divulgació d'informació empresarial d'interès per a emprenedors/es i empreses.
- Acompanyament en la realització dels tràmits de constitució de la vostra empresa, tant en el procés de capitalització de la prestació per desocupació com en la legalització de l'empresa mitjançant el nostre punt PAE, entre d'altres.
- Servei de Reempresa: transmissió de negocis entre persones reemprenedores i cedents.
- Programes singulars per a impulsar sectors o activitats estratègiques de l'economia local.
- 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.
 - Servei de domiciliació d'empreses
 - 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).
 - ✓ Wi-fi i fibra òptica.

Destinatari/s/àries Persones emprenedores i empreses

Com sol·licitar el servei Al Centre d'empreses Can Peixauet
Al Centre d'empreses Bosc Llarg

4. Compromisos de qualitat

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p>Resoldre les consultes rebudes telemàticament als centres d'empreses com a màxim en 5 dies, i les consultes de recerca com a màxim en 20 dies.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Retirat de la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable. 	1,5 dies			
2	<p>Fer un seguiment dels projectes empresarials presentats.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 3. Qualitat dels serveis. ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016 ▪ Retirat de la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 3 d'abril de 2018, per tant, 2017 és l'últim any avaluable. 	2,67			
3	<p>Atendre amb visites personalitzades les persones usuàries i empreses, i obtenir un grau de satisfacció mig com a mínim de 7,5 punts.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de les persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	9,59	9,60	*	*
4	<p>Lliurar certificats de viabilitat i/o plans de negoci definitius, en un termini màxim en 15 dies, des de la finalització dels plans de les empreses.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 1. Temps de prestació. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	3,66	3,60	*	*
5	<p>Elaborar plans d'empresa i obtenir un grau de satisfacció de les persones sol·licitants, com a mínim de 8 punts de mitjana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració de persones usuàries. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	9,76	9,81	*	*

6	Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*
7	Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE. <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 2. Quantitat de serveis. ▪ Incorporat en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. 	100%	100%	*	*

Complert
 Incomplert
 No avaluat

* El compliment dels compromisos es podrà consultar al web municipal el primer semestre posterior a l'any avaluable.

Quan no s'assoleixen els compromisos establerts, els informes tècnics anuals d'avaluació de compromisos faciliten la següent informació: causes dels incompliments, queixes rebudes, accions de millora per evitar futures desviacions i dates d'implantació. Aquests informes i els seus annexos estan disponibles al web municipal.

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.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

En el Servei de Foment Empresarial fem conèixer la carta de serveis a través de la seva publicació a la pàgina web de Grameimpuls (www.grameimpuls.cat) i exposant-la a la recepció del centre. Així mateix, posem a l'abast els següents mecanismes de comunicació per tal que les persones usuàries col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els canals següents:

- Suggestiments adreçats a Grameimpuls a través del correu electrònic qualitat@grameimpuls.cat
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en la recepció del Centre.
- Enquestes de satisfacció que s'entreguen a les persones usuàries en acabar els serveis i les visites.
- Escrits dirigits a l'adreça del servei: sfe@grameimpuls.cat
- Les xarxes socials de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram i LinkedIn

7. Presentació 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

- Normativa dels diferents programes que es gestionen en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya, en concret del Servei d'Ocupació de Catalunya, del Departament de Treball, Afers Socials i Família i del Departament d'Empresa i Coneixement.
- Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals de la Diputació de Barcelona i les disposicions que el desenvolupen. Catàleg de Serveis de l'any corresponent.
- Bases reguladores del Pla Metropolità de suport a les polítiques socials municipals del període i any corresponent de l'Àrea Metropolitana de Barcelona.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

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 Responsabilitats

- 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.
- 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.
- Tractar al/ala tècnic/a amb respecte i consideració, així com a les instal·lacions del Servei.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

10.1 Aprovació

Degut al seu caràcter reglamentari, les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment: 1) Aprovació inicial per part del Ple municipal; 2) Període d'informació pública; 3) Aprovació definitiva de Ple amb resolució d'al·legacions; i 4) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

10.2 Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament: 1) l'oferta de serveis, 2) els compromisos, indicadors i objectius, 3) els drets i deures de la ciutadania i 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de la tinència d'alcaldia competent. De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

10.3 Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran durant el primer semestre de l'any posterior a l'any avaluable.

El/la cap del Servei de Foment Empresarial serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, del compliment dels compromisos previstos.

A continuació s'especifiquen les dates més rellevants de la tramitació d'aquesta Carta.

Aprovació		
Fase	Aprovació inicial	Aprovació definitiva
1a Fase	Ple 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

Actualitzacions		
Canvis introduïts	Aprovacions inicials	Aprovacions

			definitives
1	Apartat número 10	Ple 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualització de càrrecs responsables -Eliminació de correus personals -Revisió dels serveis, compensacions en cas d'incompliment, canals de participació i normativa -Incorporació d'altres continguts de la Carta dels Centres d'Empreses, que deixarà d'estar vigent segons aquest acord de Ple.	Ple 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Propera actualització: segon semestre de 2020			

Retiment de comptes			
2017	2018	2019	2020
Ple 03/04/2018	Ple 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021



Informació complementària a www.gramenet.cat