

# **CARTA DE SERVICIOS**

# **GRAMEIMPULS SA**

# **FOMENTO EMPRESARIAL**

2020



Ajuntament  
de Santa Coloma  
de Gramenet







# Índice

1. Identificación.....	5
2. Misión y valores .....	5
3. Servicios .....	6
4. Compromisos de calidad.....	7
5. Compensaciones en caso de incumplimiento .....	8
6. Canales de participación .....	8
7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agraïments.....	9
8. Normativa .....	9
9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía .....	9
10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas .....	¡Error! Marcador no definido.

## 1. Identificación

<b>Nombre del servicio</b>	Servicio de Fomento Empresarial - GRAMEIMPULS
<b>Adscripción dentro del organigrama</b>	Grameimpuls, SA Empresa municipal creada por el Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet en el año 1989 para favorecer la promoción económica de la ciudad.
<b>Equipo responsable</b>	Susana Chamorro Prieto, responsable de Servicio
<b>Dirección</b>	<b>CENTRO DE EMPRESAS CAN PEIXAUET</b> Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet  <b>CENTRO DE EMPRESAS BOSC LLARG</b> Ctra. De la Roca Km 5,5 Polígono Industrial Bosc Llarg 08924 Santa Coloma de Gramenet
<b>Horario (presencial / virtual)</b>	<b>CENTRO DE EMPRESAS CAN PEIXAUET</b> De 9 a 14 i de 15:30 a 20 horas días laborables de lunes a viernes (jornada intensiva en agosto, vacaciones de Navidad y de Semana Santa)  <b>CENTRO DE EMPRESAS BOSC LLARG</b> De 7'30 a 20:00 horas días laborables de lunes a viernes (jornada intensiva en agosto, vacaciones de Navidad y de Semana Santa).
<b>Teléfono</b>	<b>CENTRO DE EMPRESAS CAN PEIXAUET</b> 93 466 52 24  <b>CENTRO DE EMPRESAS BOSC LLARG</b> 93 468 58 20
<b>Web / dirección electrónica</b>	<b>CENTRO DE EMPRESAS CAN PEIXAUET</b> www.grameimpuls.cat cue@grameimpuls.cat sfe@grameimpuls.cat  <b>CENTRO DE EMPRESAS BOSC LLARG</b> www.grameimpuls.cat boscllarg@grameimpuls.cat

## 2. Misión y valores

Proporcionar el mejor servicio para satisfacer las necesidades de nuestros clientes y de nuestras clientas y ofrecer calidad y resultados en todas las actividades que desarrollamos.

Trabajamos para conseguir la excelencia en todo aquello que hacemos con los valores que guían nuestra organización: la responsabilidad, la innovación, la ilusión, el trabajo en equipo y la orientación a los clientes y a las clientas y los resultados.

### 3. Servicios

- Difusión y sensibilización de la cultura emprendedora.
- Orientación para valorar vuestro proyecto empresarial a través de la realización de un plan de empresa. Información para la creación y consolidación de vuestra idea de negocio: información sobre trámites, formas jurídicas, ayudas y subvenciones y búsqueda de financiamiento entre otros.
- Asesoramiento para analizar la viabilidad de vuestra iniciativa empresarial.
- Formación para liderar vuestra empresa: seminarios, talleres y jornadas para mejorar vuestras competencias emprendedoras.
- Soporte para consolidar y hacer crecer vuestra empresa.
- Divulgación de información empresarial de interés para emprendedores/as y empresas.
- Acompañamiento en la realización de los trámites de constitución de vuestra empresa, tanto en el proceso de capitalización de la prestación por desocupación como en la legalización de la empresa mediante nuestro punto PAE, entre otros.
- Servicio de Reempresa: transmisión de negocios entre personas reempreendedoras y cedentes.
- Programas singulares para impulsar sectores o actividades estratégicas de la economía local.
- Alquiler de módulos oficinas de 12 a 38 m<sup>2</sup>, y módulos talleres de 87 a 142 m<sup>2</sup> equipados con:
  - Electricidad.
  - Línea telefónica mediante centralita.
  - Agua (en los locales de la planta baja y talleres del Centro de Empresas Bosc Llarg).
  - Detectores contra incendio y robo.
  - Servicio de domiciliación de empresas
  - Servicios comunes:
    - ✓ Recepción días laborables de lunes a viernes.
    - ✓ Recogida de correo y pequeña paquetería (dentro del horario de recepción).
    - ✓ Servicio de seguridad telemático que permite el acceso a los módulos las 24 horas.
    - ✓ Limpieza de los espacios comunes.
    - ✓ Atención de llamadas (dentro del horario de recepción).
    - ✓ Servicio de Fax (recepción y envío a vuestro correo electrónico).
    - ✓ Servicio de correo electrónico (recepción y envío).
    - ✓ Fotocopiadora.
    - ✓ Encuadernación.
    - ✓ Salas de reuniones.
    - ✓ Asesoramiento empresarial.

- ✓ Servicio de auxiliaría ( optativo y dentro del horario de recepción).
- ✓ Wi-fi y fibra óptica.

Destinatarios/as	Personas emprendedoras y empresas
Cómo solicitar el servicio	En el Centro de empresas Can Peixauet En el Centro de empresas Bosc Llarg

#### 4. Compromisos de calidad

Compromisos de calidad		Resultados*			
		2017	2018	2019	2020
1	<p><b>Resolver las consultas recibidas telemáticamente en los centros de empresas como máximo en 5 días, y las consultas de búsqueda como máximo en 20 días.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en la Carta de Centros de Empresas en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> <li>▪ Retirado de la Carta de Centros de Empresas en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018, por tanto, 2017 es el último año evaluable.</li> </ul>	1,5 días			
2	<p><b>Hacer un seguimiento de los proyectos empresariales presentados.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 3. Calidad de los servicios.</li> <li>▪ Incorporado en la Carta de Centros de Empresas en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016</li> <li>▪ Retirado de la Carta de Centros de Empresas en sesión de Pleno del 3 de abril de 2018, por tanto, 2017 es el último año evaluable.</li> </ul>	2,67			
3	<p><b>Atender con visitas personalizadas las personas usuarias y empresas, y obtener un grado de satisfacción medio como mínimo de 7,5 puntos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de las personas usuarias.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>	9,59	9,60	*	*
4	<p><b>Dar certificados de viabilidad y/o planes de negocio definitivos, en un término máximo en 15 días, desde la finalización de los planes de las empresas.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 1. Tiempo de prestación.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>	3,66	3,60	*	*

5	<p><b>Elaborar planes de empresa y obtener un grado de satisfacción de las personas solicitantes, como mínimo de 8 puntos de media.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 6. Valoración de personas usuarias.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>	9,76	9,81	*	*
6	<p><b>Atender todas las solicitudes de asesoramiento para la consolidación de proyectos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>	100%	100%	*	*
7	<p><b>Atender todas las solicitudes de capitalización y legalización mediante el punto PAE.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Línea de mejora 2. Cantidad de servicios.</li> <li>▪ Incorporado en sesión de Pleno del 28 de noviembre de 2016.</li> </ul>	100%	100%	*	*

Completo
  Incompleto
  No evaluado

\* El cumplimiento de los compromisos se podrá consultar en la web municipal el primer semestre posterior al año evaluable.

Cuando no se cumplan los compromisos establecidos, los informes técnicos anuales de evaluación de compromisos facilitan la siguiente información: causas de los incumplimientos, quejas recibidas, acciones de mejora para evitar futuras desviaciones y fechas de implantación. Estos informes y sus anexos están disponibles en la web municipal.

## 5. Compensaciones en caso de incumplimiento

En caso de incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta, el o la responsable del Servicio asume la responsabilidad de informar a la persona usuaria sobre las causas que lo han motivado i de tomar las medidas que estén a su alcance para poder corregir los problemas o insatisfacciones generadas, y ofrecer alternativas, en cas de ser posible.

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial contra el Ayuntamiento.

## 6. Canales de participación

En el Servicio de Fomento Empresarial damos a conocer la carta de servicios a través de su publicación en la página web de Grameimpuls ([www.grameimpuls.cat](http://www.grameimpuls.cat)) y exponiéndola a la recepción del centro. Así mismo, ponemos al alcance los siguientes mecanismos de comunicación para que las personas usuarias colaboren y participen en la mejora de los servicios mediante los canales siguientes:



- Sugerencias dirigidas a Grameimpuls a través del correo electrónico [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat)
- Aportaciones, individuales y/o colectivas, en la recepción del Centro.
- Encuestas de satisfacción que se entregan a las personas usuarias al acabar los servicios y las visitas.
- Escritos dirigidos a la dirección del servicio: [sfe@grameimpuls.cat](mailto:sfe@grameimpuls.cat)
- Las redes sociales de Grameimpuls, SA: Facebook, Twitter, Instagram y LinkedIn

## 7. Presentación de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos

Pueden enviar sus sugerencias i/o reclamaciones a [qualitat@grameimpuls.cat](mailto:qualitat@grameimpuls.cat), y personal y telefónicamente a cualquiera de las sedes de Grameimpuls, SA. Recibirán respuesta de todas ellas en un término máximo de 20 días.

## 8. Normativa

- Normativa de los diferentes programas que se gestionan en colaboración con la Generalitat de Cataluña, en concreto del Servicio de Ocupación de Cataluña, del Departamento de Trabajo, Asuntos Sociales y Familia y del Departamento de Empresa y Conocimiento..
- Protocolo general del Plano Red de Gobiernos Locales de la Diputación de Barcelona y las disposiciones que lo desarrollan. Catálogo de Servicios del año correspondiente.
- Bases reguladoras del Plan Metropolitano de soporte a las políticas sociales municipales del periodo y año correspondiente del Área Metropolitana de Barcelona.

## 9. Derechos y responsabilidades de la ciudadanía

### 9.1 Derechos

- Ser recibidos/as con respeto y consideración.
- Recibir información de todos los procedimientos que los/las afecten.
- Ser atendido/a de manera directa y personalizada.
- Proteger los datos de usuarios y usuarias de acuerdo a la LOPD.
- Obtener el servicio de manera eficiente y rápida, siguiendo los términos establecidos en la carta de servicios.
- Acceder a los servicios ofrecidos siempre y cuando se cumplan los requisitos de participación.
- Formular quejas y sugerencias de acuerdo a lo fijado en esta carta de servicios.

## 9.2 Responsabilidades

- Presentarse a las visitas de información, asesoramiento y consolidación así como a las acciones formativas.
- Participar de manera proactiva en las visitas citadas, aportando la documentación necesaria y realizando las recogidas de datos comerciales, técnicas o financieras.
- Hacer un uso correcto del su módulo y de las instalaciones comunes con la finalidad de no causar molestias al resto de usuarios/as, de colaborar con el mantenimiento del equipamiento así como de preservar la convivencia del centro de empresas.
- Tratar al/ a la técnico/a con respeto y consideración, así como las instalaciones del Servicio.

## 10. Sistema de aprobación, actualización y rendimiento de cuentas

### 10.1 Aprobación

Debido al su carácter reglamentario, las Cartas de Servicios se aprueban mediante el siguiente procedimiento: 1) Aprobación inicial por parte del Pleno municipal, 2) Periodo de información pública, 3) Aprobación definitiva de Pleno con resolución de alegaciones, y 4) Publicación en los diarios oficiales y en la web municipal.

### 10.2 Actualización

Una vez aprobadas, las Cartas de Servicios podrán ser revisadas cada año para actualizar su contenido. Si los cambios a introducir son de carácter substancial se seguirá el mismo procedimiento anterior y la tramitación se hará durante el segundo semestre del año. De esta manera las modificaciones entrarán en vigor a comienzos del año siguiente.

Son cambios substanciales aquellos que afectan significativamente: 1) la oferta de servicios, 2) los compromisos, indicadores y objetivos, 3) los derechos y deberes de la ciudadanía y 4) las formas de colaboración y participación de las personas usuarias en la mejora de los servicios.

Si los cambios a introducir no afectan estos apartados, cuando se produzcan serán incorporados directamente en las Cartas y se publicarán en la web municipal, previo acuerdo de la tenencia de alcaldía competente. Del citado acuerdo se dará cuenta en el Pleno municipal.

### 10.3 Rendimiento de cuentas

El rendimiento de cuentas del cumplimiento de los compromisos de las Cartas se hará anualmente, y los resultados se publicarán durante el primer semestre del año posterior al año evaluable.

El/la responsable del Servicio de Fomento Empresarial será la persona encargada de proponer las actualizaciones pertinentes y, en su caso, del cumplimiento de los compromisos previstos.

A continuación se especifican las fechas más relevantes de la tramitación de esta Carta.

<b>Aprobación</b>		
<b>Fase</b>	<b>Aprobación inicial</b>	<b>Aprobación definitiva</b>
1a Fase	Pleno 28/11/2016 BOPB 23/12/2016 DOGC 23/12/2016	BOPB 30/11/2017

<b>Actualizaciones</b>			
	<b>Cambios introducidos</b>	<b>Aprobaciones iniciales</b>	<b>Aprobaciones definitivas</b>
1	Apartado número 10	Pleno 22/07/2019 BOPB 30/07/2019 DOG 12/08/2019	BOPB 19/11/2019 DOGC 2/12/2019
2	-Actualización de cargos responsables -Eliminación de correos personales -Revisión de los servicios, compensaciones en caso de incumplimiento, canales de participación y normativa -Incorporación de otros contenidos de la Carta de los Centros de Empresas, que dejará de estar vigente según este acuerdo de Pleno.	Pleno 26/11/ 2019 BOPB 4/12/2019 DOGC 16/12/2019	BOPB 3/02/2020 BOPB 14/02/2020
Próxima actualización: segundo semestre de 2020			

<b>Rendimiento de cuentas</b>			
<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pleno 03/04/2018	Pleno 25/03/2019	1r semestre de 2020	1r semestre de 2021

Información complementaria a **[www.gramenet.cat](http://www.gramenet.cat)**