

27. GRAMEIMPULS, SA – FOMENT EMPRESARIAL

Compromisos vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*			
		2017	2018	2019	2020
1	<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	9,65	9,01
2	<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	4,24	5,36
3	<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	9,85	9,37
4	<p>Atendre totes les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació de projectes.</p> <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%	100%	100%*
5	<p>Atendre totes les sol·licituds de capitalització i legalització mitjançant el punt PAE.</p> <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%	100%	100%*
6	<p>Respondre les peticions d'accés als centres, previ lliurament del pla d'empresa, en un màxim de 10 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. ▪ Incorporat a la present Carta en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	2,42 dies	3 dies	0,75 dies	1,1 dies

7	<p>Oferir un servei als centres d'empreses amb un grau de satisfacció com a mínim de 7,5 punts de mitjana.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Línia de millora 6. Valoració persones usuàries. ▪ Incorporat a la Carta de Centres d'Empreses en sessió de Ple del 28 de novembre de 2016. ▪ Incorporat a la present Carta en sessió de Ple del 26 de novembre de 2019. 	8,65 punts	8,8 punts	8,72 punts	8,76 punts
---	--	-------------------	------------------	-------------------	-------------------

Complert
 Incomplert
 No avaluat

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

Compromisos no vigents durant l'any 2020

Compromisos de qualitat		Resultats*
		2017
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 evaluable. 	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 evaluable. 	2,67