

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

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 schamorro@grameimpuls.cat
Adreça	Av. Generalitat, 99 -101 08923 Santa Coloma de Gramenet
Cóm arribar-hi	
Horari (presencial / virtual)	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)
Telèfon / fax	93 466 52 24 / 93 466 20 34
Web / adreça electrònica	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 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 analitzar la viabilitat de la vostra iniciativa empresarial.
- Formació per liderar la vostra empresa: seminaris, tallers i jornades per millorar les ~~teves~~ vostres competències emprenedores.
- Suport per consolidar i fer créixer la vostra empresa.
- Divulgació d'informació empresarial d'interès per emprenedors/es i empreses.
- Acompanyament en la realització dels tràmits de constitució de la-vostre 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
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
Informació i orientació empresarial 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.
Assessorament empresarial Lliurar-vos un certificat de viabilitat i/o el pla de negoci definitiu des de la finalització del vostre pla d'empresa.	Termini de lliurament	≤ 15 dies
Elaborar els plans d'empresa.	Grau de satisfacció de les persones amb el procés d'elaboració de pla d'empresa	Mitjana de satisfacció \geq de 8 sobre 10.
Consolidació Atendre les sol·licituds d'assessorament per a la consolidació .	% de sol·licituds ateses sobre el total de sol·licituds d'assessorament	100%
Tramitació 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

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), 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 al Servei de Foment Empresarial mitjançant la bústia de suggestiments de la seva pàgina web: www.grameimpuls.cat/suggestiments/
- 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: <https://es-es.facebook.com/grameimpuls.cat> i <https://twitter.com/grameimpuls>

7. Formulació de queixes, suggestiments, consultes i agraïments

Podeu enviar els vostres suggestiments 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

- 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 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 suggestiments 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.