

Carta de serveis d'atenció i suport a l'emprenedoria C-21/2021

Departament de Promoció Econòmica, Ocupació, Comerç, Consum i Mercats Municipals

El Servei d'Atenció i Suport a l'Emprenedoria s'encarrega de prestar informació i assessorament a les persones emprenedores en el seu projecte empresarial, ajudant a fer una diagnosi inicial de la seva viabilitat mitjançant el pla d'empresa, pla econòmic financer i l'acompanyament en la seva creació i posterior fase de consolidació. Formem part de la Xarxa Catalunya Emprèn, una xarxa cofinançada pel Departament d'Empresa i Coneixement de la Generalitat de Catalunya i el Fons Social Europeu, que té com a finalitat donar suport a les persones emprenedores amb l'objectiu de potenciar la creació d'empreses.

Què oferim?

Proporcionem recursos perquè les persones que disposen d'una idea de negoci arribin a crear i consolidar una activitat empresarial. Acompanyem i oferim eines des de la fase inicial de la idea de negoci fins a assolir el procés de consolidació de l'empresa (fins a tres anys).

Serveis que prestem

- Assessorament en el procés de creació d'empresa
- Assessorament tècnic en el procés de consolidació d'una empresa
- Formació
- Sensibilització
- Gestió dels centres d'empreses municipals

Detall dels serveis

- **Acompanyament en el procés de creació d'empresa.**

Prestar serveis d'informació i assessorament a les persones emprenedores en la definició de les seves iniciatives empresarials.

Assessorem en l'avaluació i elaboració del pla d'empresa, la idea de negoci i la viabilitat.

Informació sobre els passos que cal seguir per iniciar un negoci: tràmits, permisos, normativa. Assessorem en els àmbits jurídic, fiscal, laboral i economicofinancer: elecció de la forma jurídica, obligacions, impostos, Seguretat Social, etc.

Informem dels ajuts i subvencions i les facilitats financeres a les quals poden accedir a l'hora de posar en marxa una empresa.

Prestem el servei d'iniciar el tràmit administratiu de constitució de l'empresa a través del Document Únic Electrònic (DUE) a través del punt PAE (CIRCE).

- **Assessorament tècnic en el procés de consolidació d'una empresa**

Suport i acompanyament en la consolidació dels autònoms i empreses durant els primers tres anys de vida amb el servei de consolidació.

- **Formació**

Formació específica en gestió empresarial i creació de vincles amb altres emprenedors i empreses de la ciutat.

- **Sensibilització**

Carta de serveis d'atenció i suport a l'emprenedoria C-21/2021

Accions de sensibilització envers l'emprenedoria a diferents col·lectius.
Portem a terme programes propis i d'altres organismes dirigits a difondre l'esperit emprenedor entre els alumnes de secundària dels instituts del municipi.

- **Gestió dels centres d'empreses municipals**

Portem a terme l'avaluació dels projectes empresarials que sol·licitin l'allotjament als centres d'empreses de la ciutat (Centre d'Empreses Jujol, Centre d'Empreses Font Santa i Centre d'Empreses Martí i Pol) i la gestió del seu funcionament, així com la prestació de determinats serveis d'ús dels equipaments per empreses externes que ho sol·licitin.

Com accedir-hi?

Presencialment: carrer John F. Kennedy, número 8
Telefònicament: 93 480 80 50
Web municipal: www.promodespi.cat
Correu electrònic: emprenedoria@sjdespi.net

Qui hi pot accedir?

Totes les persones emprenedores que s'adrecen a l'Ajuntament de Sant Joan Despí o a Promoció Econòmica amb idees de negoci.

Persona responsable

Emprenedoria: Ángela Escribano Martín / Jose Luis Ontiveros

Responsable política: Judith Riera Román
Adscrit a l'Àrea de Governança i desenvolupament local

Horaris i adreça

Adreça: Carrer John F. Kennedy, 8

Horaris:

Des de l'1 d'octubre fins al 31 de maig
De dilluns a divendres de 9:00 a 13:30 hores i de 16:30 a 19:00 hores

Des de l'1 de juny fins al 30 de setembre
De dilluns a divendres de 9:00 a 13:30 hores

Drets i deures dels usuaris i usuàries

- Dret a ser atès dins l'horari d'atenció ciutadana i a ser tractat amb el màxim respecte, celeritat i confidencialitat.
- Dret a obtenir informacions clares, certes i completes.
- Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a les seves actuacions.
- Dret a conèixer la identitat del personal municipal responsable de la tramitació dels seus assumptes.

Carta de serveis d'atenció i suport a l'emprenedoria C-21/2021

- Dret a conèixer l'estat de tramitació dels procediments en què el ciutadà/na tingui un interès legítim.
- Dret a presentar queixes i suggeriments relatius als serveis municipals o de la ciutat, ja sigui presencialment o a través del web municipal o via mail.
- Deure de fer un ús responsable de les instal·lacions i dels serveis d'atenció ciutadana.
- Deure de tenir una actitud de respecte envers la resta de persones usuàries del servei i de mantenir el silenci necessari per garantir-ne la correcta prestació.
- Deure de respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per a convocatòries o citacions.
- Respectar l'ordre i les prioritats en les cues d'espera.
- Deure de facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació d'un servei o procediment.
- Deure d'assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que se signa.
- Deure de respectar l'ordre i els criteris d'atenció ciutadana.
- Deure de respectar la dignitat personal i professional del personal municipal.
- Deure de facilitar el màxim possible l'ús eficient dels recursos materials i humans dels serveis d'atenció ciutadana.
- Deure de comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei o les relatives a un procediment administratiu o de selecció de personal.

Normativa reguladora

Genèrica

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions.
- Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya.
- Llei 26/2010, del 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.
- Ordenança de transparència i administració electrònica a Sant Joan Despí.

Emprenedoria

- Acord GOV/162/2016, de 20 de desembre, pel qual s'aprova el Programa Catalunya Emprèn, 2017-2020.
- Subvencions per al finançament del Programa integral de suport a les persones emprenedores (any 2018).
- Reglament dels centres d'empreses municipals de Sant Joan Despí.

Compromisos de qualitat

- Atendre i informar les persones que ho sol·licitin amb un tracte amable i respectuós.
- Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals.

Carta de serveis d'atenció i suport a l'emprenedoria C-21/2021

- Donar visita d'assessorament en un termini màxim de 10 dies
- Oferir tots els serveis disponibles adreçats a persones emprenedores, adequant l'assessorament a les necessitats pròpies del projecte empresarial i/o de la persona emprenedors.
- Respondre les consultes en un termini no superior a 72 hores.
- Informar de les facilitats financeres, ajuts i subvencions amb les quals es pot comptar.

Indicadors de gestió i avaluació

- Nombre de serveis d'informació i orientació
- Nombre de serveis d'assessorament realitzats
- Nombre de plans d'empreses finalitzats
- Nombre total d'empreses creades amb el suport del servei
- Nombre de llocs de treball en relació a les empreses creades
- Nombre de noves empreses instal·lades als centres d'empresa municipals durant l'any
- Mitjana d'ocupació anual dels centres d'empresa municipals
- Nombre de participants en les accions formatives empresarials realitzades
- Nombre d'altres d'empresaris individuals i societats mercantils constituïdes de manera telemàtica a través del Punt PAE (Document Únic Electrònic - DUE)
- Nombre d'accions de sensibilització envers l'emprenedoria
- Nombre de persones participants en les accions de sensibilització
- Nombre d'empreses en procés de consolidació assessorades

Formulació de queixes, propostes, suggeriments i agraïments

L'Ajuntament de Sant Joan Despí disposa d'un servei centralitzat al qual es poden dirigir queixes, propostes, suggeriments i/o agraïments relacionats amb qualsevol dels àmbits de la gestió pública local.

Per tal de formalitzar-los l'Ajuntament disposa d'un [tràmit específic](#) que es pot completar a través de la seu electrònica municipal o bé presencialment a l'Oficina d'Atenció ciutadana.

Presencialment: camí del Mig, número 9
Telefònicament: 93 480 60 00
Web municipal: www.sjdespi.cat
Seu electrònica municipal: [Sant Joan Despí – Seu-e](#)

Data de la darrera revisió: gener 2021

Data de retiment de comptes dels indicadors: febrer 2022