

Carta de Serveis de suport a les Empreses C-18/2021

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

El Servei Empresa té com a missió ser el referent per a tots els empresaris i empresàries de Sant Joan Despí. El coneixement mutu i la cooperació entre l'empresa, l'Administració i altres agents del territori ha de propiciar les sinergies que millorin la gestió municipal i la competitivitat de les empreses locals.

Què oferim?

Treballem per tal que el teixit empresarial de Sant Joan Despí es consolidi, continuï creixent i millori en la seva competitivitat.

Serveis que prestem

- Detecció de les necessitats d'empreses
- Suport de consolidació i creixement empresarial
- Formació empresarial
- Dinamització centres d'empresa i Polígon Industrial
- Localització de naus buides
- Promoció mesures igualtat empresa
- Servei d'assessorament digital
- Subvencions pròpies del 2021

Detall dels serveis

- **Detecció necessitats d'empresa**

Suport i apropament al teixit empresarial amb l'objectiu de conèixer les característiques i necessitats en les diferents àrees i adequar, així, la cartera de serveis municipals, actualització del directori empresarial local i gestió de programes o formacions amb pràctiques no laborals i d'aquells programes inclosos en la cartera de serveis municipals.

- **Suport de consolidació i creixement empresarial**

Oferir un conjunt de programes i serveis per ajudar a la consolidació de les empreses, promoció de la Innovació, Econòmica Circular i Indústria 4.0. Conferències i jornades adreçats al teixit empresarial. Organització sessions Networking per fomentar la cooperació i col·laboració empresarial.

- **Formació empresarial**

Programació i coordinació de cursos de formació, per a empreses i per a persones emprenedores que estan madurant una activitat econòmica per compte propi (àrea TIC, comunicació, màrqueting, habilitats directives, econòmica financera, fiscalitat, innovació, internacionalització, energia i medi ambient, RSE, cooperatives)

- **Dinamització centres d'empresa i Polígon Industrial**

Gestió d'espais i mitjans tecnològics per a reunions, conferències, presentacions de productes, etc. Dinamització centres d'empresa amb important activitat empresarial. Reforçament vincles Associació d'Empresaris.

- **Localització de naus buides**

Informació actualitzada de les naus industrials disponibles en el municipi. Gestió del cens empresarial.

Carta de Serveis de suport a les Empreses C-18/2021

- **Promoció mesures igualtat empresa**

Afavoriment de les mesures i actuacions per al respecte i igualtat de tracte i oportunitats entre homes i dones en les empreses.

- **Servei assessorament digital**

Assessorament individualitzat i personalitzat a les empreses en l'ús i implementació de les TIC.

- **Subvencions pròpies del 2020**

Oferim informació, assessorament i gestió de les convocatòries d'ajuts.

Com accedir-hi?

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

Qui hi pot accedir?

El teixit empresarial de Sant Joan Despí. Persones empresàries, professionals, emprenedores i/o autònoms.

Persona responsable

Cap de servei d'atenció i suport : Ángela Escribano Martín/ Albert Vinyals

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.
- 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

Carta de Serveis de suport a les Empreses C-18/2021

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.
- 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.
- 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 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

General

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 (LPDPC).

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, dia 25 de febrer de 2016.

Empresa

- Catàleg de Serveis 2021-2023 Normativa reguladora Diputació de Barcelona
- Protocol general del Pla "Xarxa de Governos Locals 2020 - 2023" i les disposicions que el desenvolupen Diputació de Barcelona.

Carta de Serveis de suport a les Empreses C-18/2021

- Catàleg, condicions de concertació i compromisos de qualitat Diputació de Barcelona
- El Fons Social Europeu, 2014-2020
- Resolució TSF/158/2020 de 24 de juliol, de modificació de l'Ordre TSF/123/2018, de 24 de juliol, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió de subvencions destinades als Programes de suport al desenvolupament local.

Compromisos de qualitat

- Donar resposta en un termini màxim de 48 hores a les consultes, assessorament i demanda d'informació en matèria empresarial.
- Garantir en tot moment la confidencialitat de les dades personals.
- Donar visita d'assessorament en un termini màxim de 10 dies
- Oferir una resposta en el termini màxim d'una setmana en aspectes referents a l'Administració quan la persona empresària ho requereixi.
- Respondre les consultes en un termini no superior a 72 hores.
- Informar de les facilitats financeres, ajuts i subvencions amb les que es poden comptar.
- Obtenir més d'un 70% de satisfacció en la valoració dels cursos

Indicadors de gestió i avaluació

- Nombre d'empreses visitades
- Nombre de serveis d'informació i orientació a les empreses
- Nombre de consultes ateses a les empreses
- Nombre d'accions de sensibilització a les empreses
- Nombre total d'empreses usuàries d'accions de sensibilització
- Nombre d'assistents d'accions de sensibilització
- Nombre d'empreses assistents a les accions de formació empresarial
- Nombre d'empreses assessorades en l'àrea TIC
- Nombre d'empreses donades d'alta al directori

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: carrer 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 de 2021

Data de retiment de comptes dels indicadors: Febrer de 2022