

1. Identificació

Nom del servei EMPRENEDORIA I EMPRESA

Servei per fomentar la cultura emprenedora, la creació d'empreses, el creixement i consolidació de les empreses del nostre territori.

Adreça Palau Firal. Polígon Industrial Els Dolors. C/Castelladral, 5-7. 08243 Manresa

Telèfon 93 878 46 25

Web <https://www.manresa.cat/cedem>

Adreces Electròniques cedem@ajmanresa.cat

Horari De 8.00 a 15.00 de dilluns a divendres

Unitat Organitzativa Servei de Desenvolupament Local

Responsable tècnic Cap del Servei de Desenvolupament Local

Identificació dels responsables de gestió - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/14594>

Regidoria Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement

Responsable polític Regidor/a delegat/da de la Regidoria d'Ocupació, empresa i coneixement

Identificació dels responsables polítics - <http://www.manresa.cat/transparencia/menu/4102>

Objectius de desenvolupament sostenible



2. Missió i Valors

La nostra missió és contribuir al desenvolupament econòmic equilibrat i sostenible del territori, mitjançant el foment de la cultura emprenedora i la creació d'empreses, el creixement i la millora de la competitivitat del nostre teixit productiu, i la seva diversificació mitjançant la promoció de noves activitats i sectors innovadors d'alt valor afegit. El treball es basa plasma en l'impuls d'un ecosistema emprenedor.

Els principis que ens regeixen són:

- Vocació de servei públic i proximitat. Treballem a diari al costat de les empreses del territori i de la ciutadania per conèixer de primera ma quines són les seves necessitats i donar-hi resposta, afavorint un impacte més gran de les intervencions públiques. Ho fem des de la transparència, l'eficiència, l'ètica professional i la vocació de servei públic.

- Treball en xarxa. A partir de la cooperació, la col·laboració i el consens territorial, treballem amb la resta d'administracions locals, les organitzacions sindicals, empresarials i professionals, així com amb altres agents implicats en la promoció econòmica de Manresa i el Bages.
- Innovació i transferència de coneixements. Impulsem accions de transferència de coneixement i de tecnologia des de la universitat i els centres de recerca cap a les empreses del territori per a millorar-ne la competitivitat, responent als reptes de l'economia 4.0. Volem fer de pont entre el món acadèmic i l'empresarial.
- Economia al servei de les persones. Apostem per l'enfortiment de l'economia cooperativa, social i solidària com a motor de transformació econòmica i aconseguir un repartiment més just i equitatiu de la riquesa. En definitiva, un model sostenible al servei de les persones.
- Rigor i professionalitat, en la gestió de la informació i en els atencions personalitzades.

3. Serveis

a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses

Fomentem l'emprenedoria i assessorem en el procés de creació de l'empresa: tràmits, normatives, formes jurídiques, finançament, ajuts i subvencions públiques. Donem suport en l'elaboració del pla d'empresa i a estudiar la seva viabilitat econòmica. Fem formació per enfortir competències emprenedores.

Acompanyament en la realització dels plans d'empresa.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Assessorament a persones que vulguin emprendre.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Campanyes i difusió de la figura de la persona emprenedora i els projectes d'emprenedoria.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori

Oferim sessions grupals per a començar a emprendre.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Programa CEDEM+ : Acompanyament especialitzat a persones emprenedores i empreses emergents de m

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Programa CEDEM Talent per identificar i enfortir competències de la persona emprenedora.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

Som punt PAE (Punt d'atenció a l'emprenedor) i facilitem la creació de noves empreses telemàticament, de

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Persones emprenedores del Bages o que vulguin establir una empresa en el territori.

b. Informació i assessorament per empreses creades

Per les empreses ja creades oferim informació especialitzada sobre aspectes bàsics de la gestió de l'empresa, finançament, anàlisi de viabilitat de projectes, etc. Informem sobre les diferents institucions i recursos existents al territori que ofereixen serveis especialitzats a les empreses. Assesorem sobre les diferents línies de finançament i subvencions.

Assessorament directe a les empreses.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Empreses de la comarca del Bages

Programa de compra-venda d'empreses: REEMPRESA.

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Empreses de la comarca del Bages

Programa Mentoring: Acompanyament personalitzat i gratuït per al col·lectiu d'autònoms i microempreses

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa.

Destinatari/ies

Empreses de la comarca del Bages

Programes de consolidació d'empreses (mentories).

Com sol·licitar el servei

Adreçant-se directament al servei o posant-se en contacte per telèfon o correu electrònic amb CEDEM Manresa

Destinatari/ies

Empreses de la comarca del Bages

c. Lloguer espais viver i coworking

Espais de desenvolupament de projectes empresarials. Ofereixen avantatges com assistència tècnica i assessorament per la consolidació. Inclou 8 vivers de 15.5 m2 Cadascun d'ells, amb climatització, electricitat, connexió ADSL, mobiliari i servei de neteja. L'espai coworking compta amb 4 llocs de treball amb els mateixos serveis inclosos.

Lloguer espais viver i coworking

Com sol·licitar el servei

A través de la complementació i tramitació online d'una instància genèrica, adjuntant la sol·licitud de l'espai i la documentació requerida, per la seva avaluació per part de la comissió.

Destinatari/ies

Persones emprenedores o empreses preferentment amb menys d'un any d'activitat.

4. Compromisos de Qualitat

Línia de Servei/ Actuació	Compromisos de Servei Ens comprometem a:	Indicadors Com ho mesurem:	Valor esperat
------------------------------	---	-------------------------------	---------------

a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses	Atenció personalitzada i eficient	% de queixes respecte al total de gestions realitzades	Mes petit o igual que Màxim 5%
a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses	Atendre les sol·licituds de capitalització i de legalització mitjançant el punt PAE	% sol·licituds ateses	100%
a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses	Temps per respondre a peticions d'accés	Nombre de dies que es triga per atendre a persones que s'adrecen al servei	Mes petit o igual que 7
a. Sensibilització, informació i assessorament en la creació d'empreses	Temps per respondre a peticions especialitzades	Nombre de dies que es triga per atendre a persones que s'adrecen al servei	Mes petit o igual que 20
c. Lloguer espais viver i coworking	Temps per respondre a peticions d'accés al viver empreses/espai coworking	Nombre de dies que es triga per gestionar l'entrada als vivers i espai coworking	Mes petit o igual que 20

5. Compensacions en cas d'incompliment

En cas d'incompliment es seguirà el següent procediment:

- es farà arribar la disculpa pertinent.
- es donaran les explicacions de les circumstàncies que donen lloc a l'incompliment amb indicació de les mesures correctores que es duren a terme per evitar la repetició d'aquest.
- s'oferiran alternatives, en cas de ser possible.

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

6. Canals de participació

L'Ajuntament promourà la col·laboració i la participació ciutadana en la definició, execució i millora dels serveis. La finalitat és fer una avaluació participativa, fomentant així la democràcia, la cooperació i el consens.

Els canals per incorporar la percepció dels ciutadans i ciutadanes poden ser diversos:

- Suggestiments adreçats a l'Ajuntament, mitjançant el tràmit de Queixes i Suggestiments.
<https://www.manresa.cat/web/menu/13155-queixes-i-suggestiments>
- Aportacions, individuals i/o col·lectives, en qualsevol dels espais, òrgans i/o instruments de participació establerts al Reglament de Participació ciutadana
- Escrits dirigits a l'adreça electrònica del servei.

7. Formulació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments

Per facilitar la comunicació amb la ciutadania i detectar àrees de millora del servei, l'Ajuntament s'ha dotat de dos canals de contacte preferents:

- El tràmit de Queixes i Suggestiments per a la presentació de queixes, suggeriments, consultes i agraïments relacionats amb els serveis municipals. Disponible al web municipal.
- Aquest mateix recurs es pot utilitzar també, via presencial, adreçant-se a l'Oficina d'Atenció Ciutadana, situada a la plaça Major 1. Us recomanem demanar cita prèvia al telèfon 93 8782300, canal de whatsapp 644069801 o a través del web municipal.

En última instància, els/les usuaris/es poden dirigir-se presencialment al nostre Servei o trucar per telèfon en horari d'atenció al públic, i posar-se en contacte quan ho desitgin a través del correu electrònic.

8. Normativa

Llei 13/2015, del 9 de juliol, d'ordenació del sistema d'ocupació i del Servei Públic d'Ocupació de Catalunya
Real Decreto Legislativo 3/2015, de 23 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Empleo.

9. Drets i responsabilitats de la ciutadania

Drets

- Dret d'accés a la informació pública.
- Dret a una informació pública veraç, objectiva i actualitzada.
 - Dret a disposar d'un espai web amb informació accessible i comprensible, ordenada amb criteris temàtics i cronològics.
- Dret a presentar propostes i suggeriments.
- Dret a una bona administració.
- Dret a uns serveis públics de qualitat.

Responsabilitats

- Participar en la millora dels serveis mitjançant la presentació de queixes i suggeriments.
- Respectar el Reglament de Participació ciutadana
 - Les persones físiques podran triar en tot moment com es comuniquen amb les Administracions Públiques per a l'exercici dels seus drets i obligacions a través de mitjans electrònics o no, tret que estiguin obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques.
 - Estaran obligats i obligades a relacionar-se a través de mitjans electrònics amb les Administracions Públiques per a la realització de qualsevol tràmit d'un procediment administratiu els següents subjectes: Les persones jurídiques; les entitats sense personalitat jurídica; els/les que exerceixen una activitat professional per a la qual es requereixi l'obligació de col·legiar-se per als tràmits i actuacions que realitzin amb les Administracions Públiques en exercici d'aquesta activitat professional (inclosos els/les notaris/àries i registradors/es de la propietat i mercantils); els/les que representin a un interessat/da que estigui obligat a relacionar-se electrònicament amb l'Administració; i per últim, els empleats i les empleades de les Administracions Públiques per als tràmits i actuacions que realitzin amb elles per raó de la seva condició d'empleat/da públic/a, en la forma en què es determini reglamentàriament per l'Ajuntament.

10. Sistema d'aprovació, actualització i rendiment de comptes

Aprovació

Les Cartes de Serveis s'aproven mitjançant el següent procediment:

- 1) Aprovació per part del Ple municipal
- 2) Publicació als diaris oficials i al web municipal.

Actualització

Un cop aprovades, les Cartes de Serveis podran ser revisades cada any per actualitzar el seu contingut. Si els canvis a introduir són de caràcter substancial es seguirà el mateix procediment anterior i la tramitació es farà durant el segon semestre de l'any. D'aquesta manera les modificacions entraran en vigor a començament de l'any següent.

Són canvis substancials aquells que afecten significativament:

- 1) l'oferta de serveis,
- 2) els compromisos, indicadors i objectius,
- 3) els drets i deures de la ciutadania i
- 4) les formes de col·laboració i participació de les persones usuàries en la millora dels serveis.

Si els canvis a introduir no afecten aquests apartats, quan es produeixin seran incorporats directament a les

Cartes i es publicaran al web municipal, previ acord de l'òrgan competent . De l'esmentat acord es donarà compte al Ple municipal.

Retiment de comptes

El retiment de comptes del compliment dels compromisos de les Cartes es farà anualment, i els resultats es publicaran majoritàriament durant el primer trimestre de l'any posterior a l'any avaluable.El/la cap del servei serà la persona encarregada de proposar les actualitzacions pertinents i, en el seu cas, de vetllar pel compliment dels compromisos previstos.

Aquesta Carta de Serveis ha estat aprovada pel Ple municipal en data 21/07/2022

El seu contingut es revisarà i actualitzarà quan tinguin 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.