

# CARTA DE SERVEIS

**INICIA:**

**per la creació  
d'empreses**



Generalitat de Catalunya  
**Departament d'Empresa  
i Ocupació**

## Introducció

**INICIA: per la Creació d'Empreses, en col·laboració amb els ens locals ajuda a aquelles persones emprenedores que vulguin crear la seva empresa, oferint informació i orientació, assessorament, formació i suport a la consolidació.**

**L'objecte d'aquesta Carta de Serveis és informar i difondre els serveis que presta, les seves condicions, els drets de les persones usuàries i els compromisos que s'adquireixen en relació amb la seva prestació.**

**Per tal de garantir la qualitat dels serveis, la Direcció General d'Economia Social i Cooperativa i Treball Autònom ha elaborat aquesta Carta en la qual s'informa dels serveis que es presten, dels compromisos que s'adopten, de com es mesura la qualitat i de com podeu col·laborar-hi.**

### La nostra missió

INICIA: per la Creació d'Empreses té per objectiu promoure la creació de més i millors empreses a través del suport a les persones emprenedores.

### Els vostres drets

- Confidencialitat en totes les informacions que siguin subministrades per les persones usuàries del servei, en virtut de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- A canviar d'entitat i reiniciar o continuar el procés de creació de l'empresa en una de nova.
- A obtenir una còpia del seu expedient d'assessorament.
- A rebre una resposta de les queixes i suggeriments per qualsevol dels canals establerts.

### Els nostres serveis

A través de la pàgina web d'INICIA: per la Creació d'empreses [www.inicia.gencat.cat](http://www.inicia.gencat.cat) es pot accedir a informació, recursos i serveis relacionats amb la creació d'empreses.

- **Difusió de la cultura emprenedora**

Jornades, seminaris, tallers, campanyes de comunicació i difusió de bones pràctiques per tal de fomentar l'esperit emprenedor de la ciutadania.

- **Informació i orientació**

Informació general sobre INICIA: per la creació d'empreses, orientació, acollida, definició i oferiment d'un itinerari personalitzat de suport al procés emprenedor, resolució de dubtes puntuals i derivació de les persones emprenedores, si s'escau.

- **Assessorament en l'elaboració del pla d'empresa**

Assessorament individualitzat durant l'elaboració del pla d'empresa per part de personal expert, que avaluarà la viabilitat de la idea empresarial i orientarà sobre les millors solucions per posar en marxa el projecte.

Informació sobre els conceptes bàsics que conformen el pla d'empresa: màrqueting, producció o operacions, organització, aspectes jurídic-fiscals i econòmic-financers.

Consell expert i suport a la tramitació en matèria d'avantatges, subvencions, ajuts i recursos als quals poden accedir les persones emprenedores.

- **Formació**

Accés a accions de formació, que tenen com a objectiu millorar els coneixements i habilitats en matèria de creació i gestió empresarial, per tal d'augmentar les possibilitats d'èxit de les empreses.

- **Acompanyament a la consolidació**

Suport a les noves empreses durant els primers mesos de vida fins als tres primers anys amb l'objectiu de millorar les perspectives d'èxit de les noves empreses i millorar el seu potencial de creixement.

- **Productes financers**

Les empreses assessorades per INICIA: per la creació d'empreses que, a criteri del personal assessor, reuneixin les condicions de viabilitat i obtinguin l'informe acreditatiu corresponent, poden optar a préstecs i ajuts.

Aquests serveis s'ofereixen a través de les entitats d'INICIA: per la creació d'empreses arreu de Catalunya.

## **Els nostres compromisos**

- Oferir un servei especialitzat i personalitzat a les persones emprenedores a través del personal tècnic de les entitats d'INICIA: per la creació d'empreses.
- Oferir la universalitat i proximitat dels nostres serveis.
- Enviar la informació sobre INICIA: per la creació d'empreses per correu electrònic, immediatament després d'inscriure's al servei per la web.

- Posar-se en contacte amb les persones emprenedores que hagin escollit entitat a través del web en un termini de cinc dies.
- Oferir informació actualitzada de creació d'empreses a les persones emprenedores a través del web [www.inicia.gencat.cat](http://www.inicia.gencat.cat)
- Assegurar en tot moment la confidencialitat de les idees i dades de les persones emprenedores i garantir un respecte en el tracte.
- Garantir la possibilitat que la persona emprenedora pugui canviar d'entitat un cop iniciat l'assessorament si no està satisfeta.
- Garantir l'assessorament en tot el procés d'elaboració del pla d'empresa.

## **Com mesurem els nostres compromisos**

INICIA: per la Creació d'Empreses avalua anualment la qualitat dels seus serveis tenint en compte:

- El personal tècnic al conjunt del territori.
- El nombre d'entitats per comarca.
- Les queixes, els suggeriments i consultes de les persones usuàries referents als diferents serveis oferts. El nombre de les mateixes ateses en el termini corresponent.
- El número d'actualitzacions mensuals de la nostra web.
- Els plans d'empresa assessorats sobre el total de persones usuàries.
- Les empreses creades comptant amb el suport d'INICIA: per la Creació d'Empreses sobre el total de persones usuàries.

## Per col·laborar

Podeu col·laborar en la millora del servei:

Enviant les vostres consultes, queixes i propostes de millora a la bústia de contacte de la pàgina web [www.inicia.gencat.cat](http://www.inicia.gencat.cat)  
Trucant al telèfon 012 (cost de la trucada:0,33 €, cost/minut: 0,087 € IVA inclòs)

Presencialment a les Oficines d'Atenció al Ciutadà i als Serveis Territorials del Departament d'Empresa i Ocupació

### BARCELONA

Sepúlveda, 148-150  
08011 Barcelona  
Tel. 93 228 57 57

Carrera, 24  
08004 Barcelona  
Tel. 93 622 04 00

### LLEIDA

General Brito, 3  
25007 Lleida  
Tel. 973 23 00 80

### GIRONA

Plaça de Pompeu Fabra,1  
17002 Girona  
Tel. 872 975 000

### TARRAGONA

Joan Baptista Plana, 29-31  
43005 Tarragona  
Tel. 977 23 36 14

### TORTOSA

De la Rosa, 9  
43500 Tortosa  
Tel. 977 44 81 01

### Unitat responsable de la Carta de Serveis:



Generalitat de Catalunya  
Departament d'Empresa i Ocupació  
**Direcció General  
d'Economia Social i Cooperativa  
i Treball Autònom**

Les dades de contacte de les entitats d'INICIA: per la creació d'empreses es poden consultar a:

[www.inicia.gencat.cat](http://www.inicia.gencat.cat)

o bé a:



[www.gencat.cat](http://www.gencat.cat)

Establiment: 0,33€. Cost/min: 0,087€  
Tarifació per segons. IVA INCLÓS