Tots els telèfons de la xarxa estan disponibles també al telèfon d'informació administrativa 012.

L'àmbit d'aplicació dels continguts d'aquesta Carta Marc abasta un total de 5 oficines d'atenció que integren la xarxa de l'Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears i els seus serveis.

Aquesta Carta Marc i la descripció detallada del total d'entitats que integren la xarxa de serveis de l'IDI està inclosa a la pàgina web de la Direcció General de Funció Pública, Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis del Govern de les Illes Balears: http://cartesciutadanes.illesbalears.cat

GOVERN de les ILLES BALEARS
www.caib.es

Sobre el funcionament general dels serveis que presta el Govern de les Illes Balears i especialment sobre els compromisos recollits en aquesta carta ens podeu fer arribar **suggeriments i queixes** per via:

- **Telemàtica:** mitjançant les pàgines web www.illesbalears.cat, www.idi.es i l'adreça electrònica info@idi.caib.es.
- **Telefònica:** al nostre número 012.
- **Presencial:** en qualsevol de les Oficines d'Informació i Registre de les conselleries i en qualsevol oficina de l'IDI.

Data realització: juny de 2010
Data revisió: abans de juny de 2012
Tiratge d'exemplars: 1.500
Cost d'impressió per exemplar: 0,68 €

# Carta Marc

## Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears




Aquesta Carta Marc és el resultat del programa número 9 de compromisos amb la ciutadania del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears i està integrada dins el conjunt de cartes ciutadanes fetes pel Govern de les Illes Balears.

### QUI SOM?

L'Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears (IDI) és un organisme públic adscrit a la Vicepresidència Econòmica, de Promoció Empresarial i d'Ocupació del Govern de les Illes Balears.

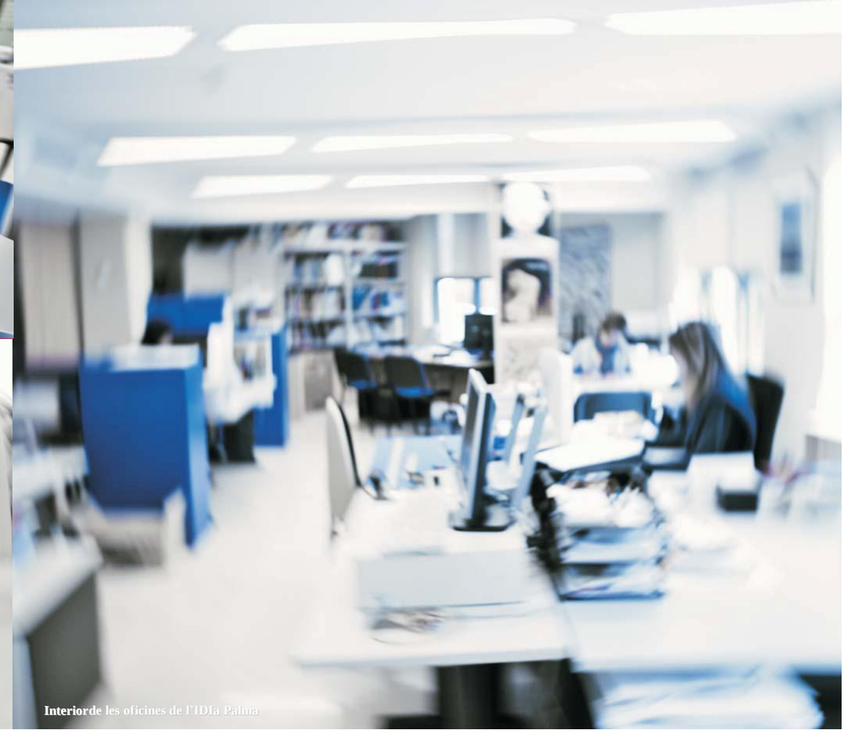
La missió de l'IDI és impulsar el desenvolupament empresarial de les Illes Balears amb criteris de sostenibilitat i de reequilibri territorial i sectorial, informant les empreses, especialment les petites i mitjanes, dels mitjans adequats per millorar la seva gestió i augmentar la seva competitivitat, com també posant al seu abast aquests mitjans, potenciant la innovació, el disseny, la comercialització i la qualitat amb la màxima transparència, equanimitat i eficiència.



Interior de les oficines de l'IDIa Palma



Interior de les oficines de l'IDIa Palma



Interior de les oficines de l'IDIa Palma

## ELS SERVEIS QUE OFERIM SÓN:

**1. Estratègia empresarial i finançament.**
Desenvolupam polítiques actives amb l'objectiu de fomentar el canvi estratègic i estructural de les empreses dels diferents sectors de les Illes Balears.

**2. Informació i formació empresarial.**
Oferim informació, formació i assessorament tècnic a empreses que volen millorar i necessiten orientació i ajuda.

**3. Infraestructures i sòl industrial.**
Posam a disposició de les empreses equipaments i infraestructures físiques per instal·lar-hi els seus negocis.

**4. Acompanyament empresarial.**
Volem acompanyar a l'emprenedor i l'empresari durant tot el cicle de vida de l'empresa, des de que neix fins que es consolida en el mercat i millora la seva competitivitat.

**5. Dinamització Empresarial.**
Promocionam i impulsam les empreses dels sectors industrial, comercial i dels serveis, dins i fora de les Illes Balears, a més d'ajudar-les a innovar per millorar la seva competitivitat.

idi Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears

Carta Marc

## ENS COMPROMETEM A:

**1.** Impulsar i dinamitzar la millora competitiva en com a mínim 3 sectors empresarials a l'any, mitjançant la metodologia clúster.

**2.** Atendre com a mínim 50 consultes sobre temes europeus i sobre internacionalització.

**3.** Oferir assessorament personalitzat com a mínim a 10 empreses a través del programa IMEX (impuls als mercats exteriors).

**4.** Gestionar 15 ofertes i demandes de cooperació empresarial i tecnològica en el marc de la xarxa EEN.

**5.** Oferir assessorament en països en destí a través dels centres de promoció de negocis (CPN) a 10 empreses.

**6.** Organitzar 3 cursos i 3 xerrades empresarials sobre internacionalització.

**7.** Organitzar 1 trobada d'internacionalització a les Illes Balears una vegada a l'any.

**8.** Organitzar els actes de la setmana europea de la "pime" una vegada a l'any.

**9.** Participar activament com a mínim en 5 comitès i en 9 grups de treball de les associacions en què l'IDI té representativitat.

**10.** Elaborar una guia de finançament de la Vicepresidència Econòmica, de Promoció Empresarial i d'Ocupació.

**11.** Difondre la informació relativa al finançament en l'àmbit europeu i estatal.

**12.** Fer com a mínim 10 visites d'assessorament de moda a empreses.

**13.** Organitzar com a mínim 4 xerrades sobre moda cada any.

**14.** Assessorar com a mínim a 20 empreses en l'àmbit de disseny d'interiors.

**15.** Obtenir un nivell de satisfacció en l'assessorament en l'àmbit del disseny d'interiors a les pimes com a mínim de 7 sobre 10.

**16.** Organitzar com a mínim 1 jornada informativa a l'any sobre marques i patents.

**17.** Atendre com a mínim 20 sol·licituds d'informació sobre marques i patents.

**18.** Organitzar com a mínim 8 cursos de formació.

**19.** Organitzar com a mínim 8 xerrades d'interès empresarial.

**20.** Obtenir un nivell de participació en els cursos d'almenys 300 persones.

**21.** Obtenir un nivell de satisfacció en les enquestes de la formació d' almenys 7 sobre 10.

**22.** Atendre com a mínim 500 sol·licituds d'empreses a l'any.

**23.** Fer com a mínim 100 visites informatives a empreses.

**24.** Augmentar el nombre de punts d'informació, 5 cada any.

**25.** Aconseguir que la pàgina web de l'IDI rebi com a mínim 6.000 visites.

**26.** Obtenir un nivell de satisfacció general en las enquestes de com a mínim 7 sobre 10 a la Xarxa IDI.

**27.** Editar com a mínim 4 publicacions d'interès per les empreses de les Illes Balears.

**28.** Crear nou sòl industrial i de serveis a diferents municipis de les Illes Balears.

**29.** Impulsar la construcció de naus industrials en polígons urbanitzats en diferents municipis a partir de les demandes rebudes.

**30.** Disposar d'un sistema d'informació actualitzat sobre sòl industrial a Balears.

**31.** Atendre com a mínim 20 consultes a l'any relatives a l'oferta de naus i sòl industrial a les Illes Balears.

**32.** Atendre com a mínim 60 sol·licituds d'emprenedors a l'any.

**33.** Organitzar anualment com a mínim dos actes de sensibilització a l'emprenedor.

**34.** Obtenir un nivell de satisfacció general en els actes de sensibilització a l'emprenedor en les enquestes de com a mínim 7 sobre 10.

**35.** Organitzar 1 premi destinat a l'emprenedor innovador amb alt potencial de creixement a l'any.

**36.** Finançar la consultoria de 15 plans de viabilitat per a empreses en crisi.

**37.** Finançar la consultoria de 21 plans d'empresa de projectes innovadors.

**38.** Impulsar i finançar la creació de 15 projectes de disseny a través de dissenyadors en el teixit empresarial de les Illes Balears.

**39.** Posar a disposició del teixit empresarial de les Illes Balears 1 eina gratuïta d'autoavaluació segons el model EFQM.

**40.** Avaluar segons el model EFQM com a mínim 20 organitzacions mitjançant el club d'avaluadors cada any.

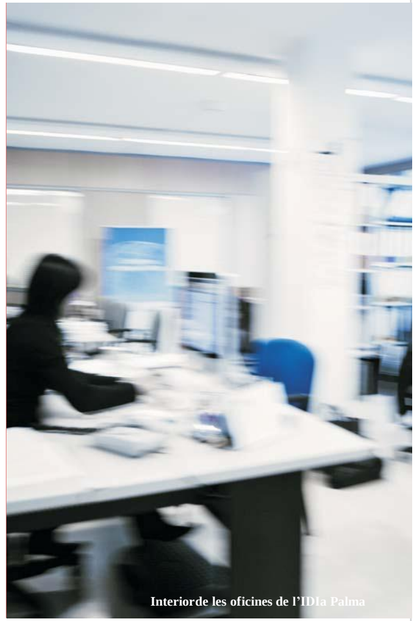
**41.** Promocionar i impulsar com a mínim 80 comerços de les Illes Balears a la certificació de comerç excel·lent.

**42.** Obtenir un nivell de satisfacció general en les enquestes de comerç excel·lent de com a mínim 7 sobre 10.

**43.** Organitzar una activitat per a la promoció dels sectors estratègics de les Illes Balears (exposicions, concursos, fires, etc.).

**44.** Organitzar com a mínim 2 actes de formació adreçats a empreses del sector agroalimentari.

**45.** Assessorar com a mínim 50 empreses en l'àmbit de la qualitat, la seguretat i la imatge agroalimentària.



Interior de les oficines de l'IDI a Palma

**I ENS AVALUAM MITJANÇANT:**

**1.** Nombre de clústers creats per any.

**2.** Nombre de consultes ateses sobre temes europeus i sobre internacionalització per any.

**3.** Nombre d'empreses assessorades a través del programa IMEX (impuls als mercats exteriors) per any.

**4.** Nombre d'ofertes i demandes gestionades de cooperació empresarial i tecnològica en el marc de la xarxa EEN per any.

**5.** Nombre d'empreses assessorades en països en destinació a través dels centres de promoció de negocis (CPN) per any.

**6.** Nombre de cursos i xerrades empresarials sobre internacionalització per any.

**7.** Organitzada o no una trobada d'internacionalització a les Illes Balears per any.

**8.** Organitzats o no els actes de la setmana europea de la pime per any.

**9.** Nombre de participacions actives en comitès i en grups de treball de les associacions en què l'IDI té representativitat per any.

**10.** Elaboració o no d'una guia de finançament de la Vicepresidència Econòmica, de Promoció Empresarial i d'Ocupació.

**11.** Difosa o no la informació relativa al finançament en l'àmbit europeu i estatal per any.

**12.** Nombre de visites d'assessorament de moda fetes a empreses per any.

**13.** Nombre de xerrades organitzades sobre moda per any.

**14.** Nombre d'empreses assessorades en l'àmbit del disseny d'interiors per any.

**15.** Nivell de satisfacció en l'assessorament en l'àmbit del disseny d'interiors a les pimes.

**16.** Nombre de jornades informatives sobre marques i patents organitzades per any.

**17.** Nombre de sol·licituds d'informació ateses sobre marques i patents per any.

**18.** Nombre de cursos de formació organitzats per any.

**19.** Nombre de xerrades d'interès empresarial organitzades per any.

**20.** Nombre de persones participants en els cursos per any.

**21.** Nivell de satisfacció de la formació.

**22.** Nombre de sol·licituds d'empreses ateses per any.

**23.** Nombre de visites informatives a empreses fetes per any.

**24.** Nombre de nous punts d'informació per any.

**25.** Nombre de visites a la pàgina web de l'IDI per any.

**26.** Nivell de satisfacció general de la xarxa IDI.

**27.** Nombre de publicacions d'interès per a les empreses de les Illes Balears editades per any.

**28.** Impulsada o no la creació de nou sòl industrial i de serveis en diferents municipis de les Illes Balears.

**29.** Impulsada o no la construcció de naus industrials en polígons urbanitzats en diferents municipis a partir de les demandes rebudes per any.

**30.** Disposat o no un sistema d'informació actualitzat sobre sòl industrial a les Illes Balears.

**31.** Nombre de consultes ateses relatives a l'oferta de naus i sòl industrial a les Illes Balears per any.

**32.** Nombre de sol·licituds d'emprenedors ateses per any.

**33.** Nombre d'actes de sensibilització a l'emprenedor per any.

**34.** Nivell de satisfacció general en les enquestes dels actes de sensibilització a l'emprenedor.

**35.** Organitzat o no un premi destinat a l'emprenedor innovador amb alt potencial de creixement per any.

**36.** Nombre de finançaments de consultoria de plans de viabilitat per a empreses en crisi per any.

**37.** Nombre de finançaments de consultoria de plans d'empresa per a projectes innovadors per any.

**38.** Nombre de projectes impulsats i finançats per la creació de disseny a través de dissenyadors en el teixit empresarial de les Illes Balears per any.

**39.** Creada o no una eina gratuïta d'autoavaluació segons el model EFQM.

**40.** Nombre d'empreses avaluades segons el model EFQM mitjançant el club d'avaluadors per any.

**41.** Nombre de comerços de les Illes Balears certificats en comerç excel·lent per any.

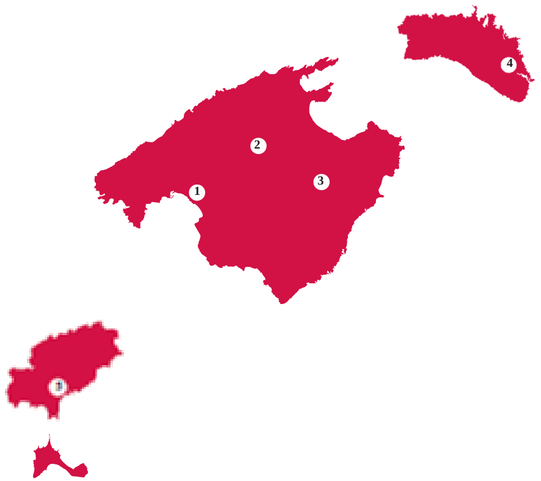
**42.** Nivell de satisfacció general en les enquestes de comerç excel·lent.

**43.** Nombre d'activitats organitzades per a la promoció dels sectors estratègics de les Illes Balears (exposicions, concursos, fires, etc.) per any.

**44.** Nombre d'actes de formació adreçats a empreses del sector agroalimentari per any.

**45.** Nombre d'empreses assessorades en l'àmbit de la qualitat, la seguretat i la imatge agroalimentària per any.

Carta Marc




1. Camí de Son Rapinya, 12
07013 Palma
Tel. +34 971 17 60 55
Fax + 34 971 78 48 65

2. Carrer Selleters, 25
Polígon Can Matzarí
07300 Inca
Tel. +34 971 88 70 00
Fax + 34 971 88 70 01

3. Carrer Amistat, 43
07500 Manacor
Tel. +34 971 84 64 58
Fax + 34 971 55 99 02

4. Carrer Bijuters, 36 - POICI
07760 Ciutadella de Menorca
Tel. +34 971 48 26 26
Fax + 34 971 48 14 29

5. Av. d'Espanya, 49 2a
07800 Eivissa
Tel. +34 971 19 54 72
Fax + 34 971 30 74 16