



**Reunió subcomissió de la Comissió d'Estudi encarregada de redactar el text de l'avantprojecte de la Carta de Servei de Promoció Econòmica de l'Àrea de Promoció de la Ciutat i Participació**

**Dia: 6 de juny de 2017**

**Hora: 9:30**

**Lloc: Sala de reunions de l'edifici Narcís Giralt, 2<sup>a</sup> planta**

**Presentes:**

Elena Hinojo Navarro, regidora de Transparència i Organització  
Sílvia Godé Puyuelo, cap del Servei de Transparència i Organització  
Marisol Martínez Torres, tinenta d'alcalde de Promoció de la Ciutat i Participació  
Eduard Navarro Garcia, regidor de Treball i Empresa  
Olga Jiménez Palau, coordinadora de l'Àrea  
Josep Maria Matencio Fernández, gerent de Promoció Econòmica.  
Eva Berruezo Gallego, tècnica de Promoció Econòmica  
Xavi Serrano Blanquer, tècnic del programa de Transparència i Organització

**S'excusa:**

Francisco Pérez Morales, cap del Servei d'Anàlisi i Projectes

**Desenvolupament**

S'explica que l'objectiu de la subcomissió redactora és validar els continguts de la Carta de Servei de Promoció Econòmica que, durant les setmanes prèvies han treballat els serveis tècnics. El contingut de la mateixa conformarà l'avantprojecte de Carta de Servei, que serà sotmès a la consideració del Ple.

Es recorda que les Cartes de Servei segons la Llei 19/2014, de 29 de desembre, de Transparència i Bon Govern tenen naturalesa reglamentària (article 59 punt 2)

S'informa que del dia 8 de maig al dia 6 de juny hi ha hagut consulta pública en compliment d'allò que disposa l'article 133.1 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, sense que hi hagin hagut aportacions.

Es comunica el procediment que seguirà fins la seva aprovació al Ple del mes de juliol.

- ✓ Un cop la comissió redactora accepti i faci les consideracions que cregui oportunes de la proposta de text presentada per el servei, la validaran.
- ✓ Del 12 de juny al 7 de juliol i en compliment de l'article 133.2 de la Llei 39/2015 les cartes proposades de cartes estaran en audiència pública per tal que la ciutadania pugui fer propostes d'aportacions al text.
- ✓ Si hi ha aportacions ciutadanes la comissió es tornarà a reunir per considera-les.
- ✓ La carta es presentarà el mes de juny a la Comissió Informativa Especial de Transparència.
- ✓ La setmana del 17 al 21 de juliol la carta anirà a la Comissió Informativa de l'Àrea d'Economia, Innovació i Serveis Centrals. També anirà a la comissió informativa de l'Àrea

de Promoció de la Ciutat i Participació, com apunt informatiu on s'explicarà i es lliurarà la Carta de Serveis de Promoció Econòmica.

- ✓ Finalment les diferents cartes aniran al Ple del mes de juliol com a únic punt de l'ordre del dia on s'aportaran les cartes previstes en aquesta tercera fase.

Entrant a l'anàlisi concret del text de les propostes, s'acorda:

1. Validar l'estructura de la Carta que es considera conforme a les previsions legals i a les orientacions del Servei de Transparència i Organització contingudes en la Guia de Cartes de Servei.
2. Es revisen i validen les seccions de:
  - Missió i Serveis
  - Vies de Reclamació i Canals de Participació i Suggeriments
  - Drets i Deures
  - Règim Aplicable i Normes vinculades al servei
3. Pel que fa al nom de la Unitat responsable de la carta s'acorda posar el nom que regeix el servei municipal, Treball i empresa i després d'un guió posar Promoció Econòmica SL.
4. Pel que fa a l'apartat de Compromisos i Indicadors, es tracta en profunditat cadascun d'ells tant pel que fa a la redacció del compromisos com dels indicadors per mesurar-ne l'assoliment.

En el cas dels dos darrers es proposa treure les paraules "correctament documentades" (per ser poc objectives) per tal les consultes reclamacions i queixes quedin vinculades als canals de registre, atenció al 010 i les peticions de la web de les que en queda traçabilitat i control.

Incorporar un compromís i indicador que faci referència a una primera atenció d'acompanyament, informació o sessió orientativa als usuaris nous.

El Servei queda encarregat d'incorporar les modificacions correccions al text de la carta i el text definitiu és el que s'annexa. Així mateix vetllaran per la correcció ortogràfica i a la vegada tindran present els consells de la Guia municipal per un ús no sexista del llenguatge.

A les 10 del matí la presidenta aixeca la sessió, agraint la col·laboració dels serveis que hi han participant.



Elena Hinojo Navarro,  
presidenta de la subcomissió



Xavi Serrano Blanquer,  
secretari de la subcomissió

## **ANNEX:**

# **CARTA DE SERVEI DE PROMOCIÓ ECONÒMICA**

## **1. PRESENTACIÓ**

En un procés permanent de millora del funcionament de les administracions públiques, cal incorporar mitjans i instruments per donar resposta a la demanda social que reclama un servei de major qualitat en el sector públic.

La nova Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, aprovada el desembre del 2014 estableix el dret de les persones a una bona Administració.

Les institucions han de garantir que els serveis de la seva competència es prestin en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i han d'incloure cartes de serveis en el marc regulador dels serveis públics bàsics.

L'objecte de la Carta és assumir el compromís de prestar els serveis que s'hi defineixen i de fer-ho d'acord amb els principis, les formes i els temps que es concreten, establint mecanismes per fer l'avaluació i la correcció, si cal, del seu funcionament.

## **2. MISSIÓ I SERVEIS**

- Missió

Impulsar el desenvolupament local i la promoció econòmica de Sabadell oferint suport a les persones per ajudar-les a canviar de feina o incorporar-se al mercat treball, i suport a les empreses per a que neixin i es consolidin al territori i alhora generin ocupació.

- Serveis

Els nostres serveis s'emmarquen en aquests àmbits d'actuació:

### **Formació**

Programa de formació presencial i on-line de diferents especialitats obert a persones que desitgin actualitzar coneixements i adquirir noves eines per millorar les seves competències professionals. Aquests són els serveis més destacats:

- a) Formació per a persones majors de 16 anys, prioritàriament en situació d'atur, amb la possibilitat d'obtenir un certificat de professionalitat.
- b) Formació contínua a mida de les empreses i per a les persones majors de 16 anys que volen millorar la seva qualificació.
- c) Formació per a joves que han abandonat els estudis sense obtenir-ne una titulació o que un cop obtinguda volen incrementar les seves possibilitats d'incorporació al mercat laboral.
- d) Formació tecnològica amb opció d'acreditar competències digitals.
- e) Formació a distància d'un ampli ventall de cursos optant a un Certificat d'Aprofitament emès pel Ministeri d'Educació.

A través de l'apartat web <http://www.vaporillonch.cat/calmolins> es pot consultar tota l'oferta formativa vigent.

## Ocupació

Programes d'un ampli ventall d'oficis que permet als participants tenir un contracte laboral de l'administració pública per a realitzar obres i serveis per a la ciutat. El requisit ineludible per participar és estar en situació d'atur i en funció de cada programa també hi ha altres condicionants, com per exemple, estar empadronat/da a Sabadell, tenir determinada edat, etc.

A través d'aquests programes és habitual donar preferència a aquelles persones amb més dificultats per accedir al mercat laboral com és el cas de persones en situació d'atur de llarga durada. Mitjançant l'apartat web <http://www.vaporllonch.cat/ocupacio-publica-serveis-per-a-la-comunitat> es pot ampliar la informació.

Per a la majoria de les convocatòries que puguin sorgir convé estar inscrit a l'OTG, ja que és des d'allà d'on ens deriven els usuaris/es. Altres convocatòries es publiquen exclusivament a través de la Borsa de treball online, [www.sabadelltreball.cat](http://www.sabadelltreball.cat), on es detallen els requisits de cada procés de selecció.

## Orientació professional i borsa de treball

Serveis de suport a les persones en el seu procés de recerca de feina i serveis a les empreses per ajudar-les en els processos de selecció de personal. Els serveis principals són:

- a) Borsa de treball per posar en contacte les empreses que necessiten cobrir llocs de treball amb les persones que estan buscant feina ([www.sabadelltreball.cat](http://www.sabadelltreball.cat)).
- b) Serveis d'orientació professional per a les persones que busquen feina que van des d'activitats grupals per a la recerca de feina a atencions més personalitzades. Per a determinats col·lectius com joves, majors de 45 anys i persones en tractament de salut mental s'ofereixen serveis específics d'acompanyament a la integració al mercat laboral.
- c) Serveis adreçats a l'alumnat de centres educatius com xerrades de coneixement del mercat laboral o tasteig d'oficis.
- d) Serveis d'assessorament a les empreses per a la recerca de personal (contractes de treball bonificats, les subvencions existents, etc.) i gestió de convenis de pràctiques no laborals.

A través de l'apartat web [www.sabadelltreball.cat](http://www.sabadelltreball.cat) es pot ampliar la informació.

## Creació i consolidació d'empreses

Serveis de formació i assistència tècnica per a la implantació de noves empreses al municipi i la posada en marxa, el creixement, l'acceleració i la consolidació de projectes empresarials. Els principals serveis són:

- a) Assessorament empresarial en aspectes laborals, fiscals, jurídics, comptables, accés a subvencions, traspàs o expansió del negoci, introducció a la innovació, la internacionalització i altres aspectes de desenvolupament de l'activitat. Així mateix, s'agilitzen els tràmits per a les llicències i permisos per a la creació al desenvolupament d'una activitat.
- b) Les empreses també tenen al seu abast espais de negocis municipals on instal·lar-se per néixer o créixer. En concret, s'ofereixen espais de lloguer en condicions preferents i serveis complementaris al Centre de Promoció Empresarial i Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta
- c) Tallers, seminaris i altres recursos adreçats a centres educatius que vulguin treballar l'emprenedoria de forma dinàmica i creativa.
- d) Foment de l'Economia Social i Solidària amb serveis de formació i acompanyament de projectes pertanyents a aquest sector.
- e) Programa d'intercanvi d'experiències entre persones emprenedores o empresaris novells amb empreses experimentades de la Unió Europea o viceversa.

A través de l'apartat web [www.sabadellempresa.cat](http://www.sabadellempresa.cat) es pot ampliar la informació.

### **Informació i planificació estratègica**

L'Observatori de l'Economia Local recull i analitza les dades socioeconòmiques i laborals de la ciutat. Les dades es publiquen per posar-les a disposició de tothom. A la vegada l'Observatori atén comandes d'informació que pot adreçar qualsevol ciutadà des de la pàgina web. <http://www.vaporllonch.cat/observatori-economia-local>. A més, desenvolupa activitats adreçades als centres educatius per fomentar el coneixement i ús de les dades estadístiques.

### **3. UNITAT RESPONSABLE DE LA CARTA TREBALL I EMPRESA DE L'AJUNTAMENT DE SABADELL / PROMOCIÓ ECONÒMICA DE SABADELL S.L**

**Horari d'atenció:** de dilluns a divendres de 9 a 14 h.

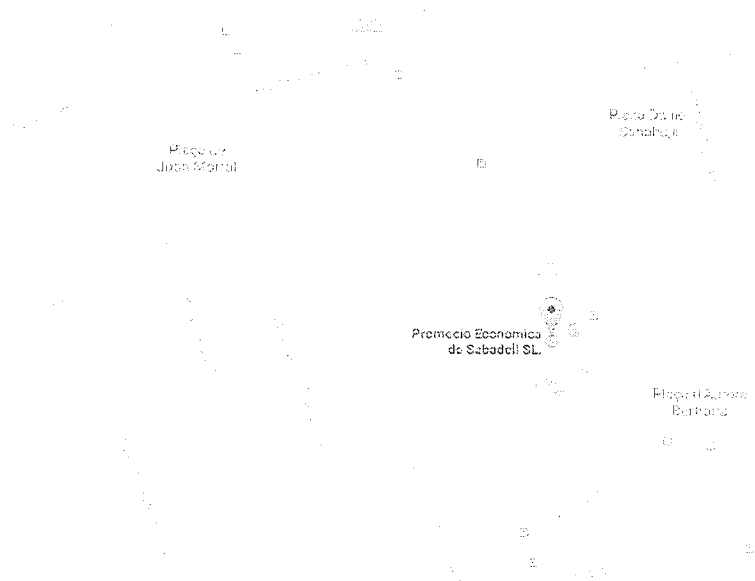
Edifici VAPOR LLONCH: Ctra. de Barcelona, 208 bis08205 Sabadell

**Telèfon:** 93 745 31 61

**Fax:** 93 745 31 97

**Adreça electrònica:** [peconomica@ajsabadell.cat](mailto:peconomica@ajsabadell.cat)

**Web:** <http://www.vaporllonch.cat>



#### **Com arribar-hi:**

##### **Autobusos urbans ([www.tus.es](http://www.tus.es))**

Parades properes:

Vapor Llonch L8

Sant Ferran L11

Latorre L11

#### **• Punts de prestació dels serveis:**

**Equipaments**

**Horari d'atenció al públic**

---

### **Centre de Formació Cal Molins**

C. dels Calders, 32  
08203 Sabadell  
formaciovapor@ajsabadell.cat  
Tel. (+ 34) 93 745 32 23  
Fax (+ 34) 93 745 32 25

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h  
De dilluns a dijous, de 16 a 18.30 h

### **Centre de Promoció Empresarial**

C. de les Tres Creus, 236  
08203 Sabadell  
promoempresa@ajsabadell.cat  
Tel. (+ 34) 93 748 60 90  
Fax (+34) 93 722 04 20

De dilluns a divendres, de 9 a 14 h  
De dilluns a dijous, de 15.30 a 18.00 h

### **Centre d'Empreses Industrials Can Roqueta**

Av. de Can Bordoll, 119  
Polígon Industrial Can Roqueta  
08202 Sabadell  
promoempresa@ajsabadell.cat  
Tel. (+ 34) 93 700 24 30  
Fax (+34) 93 745 31 97

De dilluns a divendres, de 9 a 13.30 h i de  
15.30 a 18.30 h

---

### **Promoció Econòmica 2.0**

- Web corporatiu del grup: <vaporllonch.cat>
  - Borsa de treball en línia: <sabadelltreball.cat>
  - Oficina d'Atenció a l'Empresa i l'Autònom en línia:<sabadellempresa.cat>  
Xarxes socials corporatives: Twitter: @treballempresa / Facebook: sbdtreballempresa /LinkedIn: vapor-llonch-promoció-econòmica-de-sabadell
- 

## **4. COMPROMISOS I INDICADORS**

➤ Promoure la informació i la comunicació amb el ciutadà i la ciutadana:

**Publicació de l'Informe Anual d'Activitat al web [www.vaporllonch.cat](http://www.vaporllonch.cat) abans del mes de juny de l'any següent**

- Indicador: Informe publicat dins del termini

**Publicació de l'oferta formativa ocupacional al web [www.vaporllonch.cat](http://www.vaporllonch.cat) dins de 48 hores laborables des de la notificació de l'aprovació per part de la Generalitat de Catalunya**

- Indicador: Oferta publicada dins del termini

**Publicació de l'oferta de programes de Formació i treball al web [www.vaporllonch.cat](http://www.vaporllonch.cat) dins de 48 hores laborables des de la notificació de l'aprovació per part de les entitats subvencionadores**

- Indicador: Oferta publicada dins del termini

**Publicació de les ofertes de feina realitzades per empreses en atenció personalitzada i aprovades per Promoció Econòmica al web**

**www.sabadelltreball.cat abans de 48 hores laborables des de l'aprovació (a partir del segon semestre del 2017)**

- Indicador: Oferta publicada dins del termini

**Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'informació d'orientació professional abans de 30 dies que s'hagin efectuat de forma presencial**

- Indicador: Percentatge de sol·licituds d'informació d'orientació professional contestades abans de 30 dies

**Publicació al web [www.sabadellempresa.cat](http://www.sabadellempresa.cat) de la relació d'empreses allotjades al Centre de Promoció Empresarial i al Centre d'Empreses Industrials, dins de les 48 hores laborables des de que es produeixi qualsevol canvi**

- Indicador: Oferta publicada dins del termini

- Impulsar el treball en qualitat i per processos segons els requisits de la norma ISO 9001: **Renovació i manteniment de la certificació ISO 9001 als serveis de formació ocupacional**

- Indicador: certificat de renovació i auditories de seguiment dins del termini

- Donar resposta amb celeritat a les consultes, reclamacions i queixes realitzades a través d'instància en qualsevol registre o des del web [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat):

**Resposta del 90% abans de 30 dies des de l'entrada de la consulta, reclamació o queixa**

- Indicador: percentatge de les consultes, reclamacions i queixes contestades abans de 30 dies sobre el total de les rebudes.

- Donar resposta amb celeritat a les sol·licituds d'informació a l'Observatori de l'Economia Local de Sabadell realitzades a través d'instància en qualsevol registre o des de la pàgina web [vaporllonch.cat](http://vaporllonch.cat) i [sabadell.cat](http://sabadell.cat)

**Resposta del 90% abans de 10 dies des de l'entrada de la sol·licitud.**

- Indicador: percentatge de les sol·licituds contestades abans de 10 dies sobre el total de les rebudes.

## **5. VIES DE RECLAMACIÓ I CANALS DE PARTICIPACIÓ I SUGGERIMENTS**

Per fer suggeriments, comentaris, propostes de millora o queixes poden adreçar-se a:

Adreça electrònica del servei: [peconomica@ajsabadell.cat](mailto:peconomica@ajsabadell.cat)

Instància als registres municipals

Telèfon: 010 o al 93 7453110 (si truca de fora de Sabadell)

Lloc web: [www.sabadell.cat](http://www.sabadell.cat) "contacte"

Adreça electrònica del servei transparència: [transparencia@ajsabadell.cat](mailto:transparencia@ajsabadell.cat)

## 6. DRETS I DEURES

### DRETS:

1. Dret a ser atès o atesa amb equitat, respecte, discreció i confidencialitat en l'atenció i ús dels serveis prestats.
2. Dret a obtenir informació permanent i actualitzada de les activitats i dels nostres serveis.
3. Dret a ser assessorat sobre els tràmits i requisits necessaris per a beneficiar-se dels nostres serveis.
4. Dret a expressar els suggeriments de millora, presentar reclamacions, queixes i reconeixement en relació als serveis prestats.
5. Dret a ser consultats periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat del servei i els resultats obtinguts

### DEURES:

1. Complir els acords amb els professionals en relació a la prestació dels nostres serveis.
2. Respectar i tractar de manera educada al personal de les instal·lacions.
3. Mantenir una actitud de respecte vers a la resta d'usuaris i usuàries.
4. Respectar les normes del centre.
5. Fer un ús responsable de les instal·lacions.
6. Facilitar de forma certa les dades d'identificació personal i les relatives a la prestació dels serveis.
7. Comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar a la prestació d'un servei.
8. Assegurar-se de la lectura i comprensió d'allò que es signa.

## 7. RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE I NORMES VINCULADES AL SERVEI

### Taxes i preus

- Preu lloguer espais del Centre de Promoció Empresarial per a ús privatiu  
<http://www.sabadellempresa.cat/allotjament-empresarial>
- Preu lloguer espais del Centre d'Empreses Industrials de Can Roqueta (FET) per a ús privatiu  
<http://www.sabadellempresa.cat/allotjament-empresarial>

### Taxes i preus públics

- Preu de matriculació a les activitats formatives vinculades al programa de formació a distància Aula Mentor <http://www.vaporllonch.cat/calmolins/formacio-en-linia-elearning>

### Normes vinculades

#### *Normes generals*

- Real Decret 208/1996, de 9 de febrer (BOE núm. 55, de 4 de març de 1996), pel que es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà



- Llei 39/2015, d'1 d'octubre (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015), del Procediment Administratiu Comú de les Administracions Públiques
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015), de Règim Jurídic del Sector Públic.
- Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre (BOE núm. 298, de 14 de desembre de 1999), de protecció de dades de caràcter personal
- Reial Decret 1720/2007, de 21 de desembre (BOE núm. 17, de 19 de gener de 2008), pel que s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei Orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- Llei 19/2014, de 29 de desembre (BOE núm. 18, de 21 de gener de 2015), de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Resolució 358/VI del Parlament de Catalunya (BOPC núm. 135, de 29 de desembre de 2000), sobre l'elaboració i la distribució de cartes del ciutadà per als serveis públics de competència de la Generalitat.
- Reglament per a l'ús de la llengua catalana a l'Ajuntament de Sabadell (BOPB núm. 156, de 30 de juny de 2004)

