

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA DE SERVEIS A L'EMPRESA (OSE)

1.- OBJECTE DE LA CARTA DE SERVEIS

L'Oficina de Serveis a l'Empresa (OSE) presta serveis d'informació, formació i assessorament tant per a la posada en marxa i tramitació de noves empreses, com per a les empreses. Així mateix s'ofereix el servei d'acompanyament i seguiment de les tramitacions i gestions municipals.

2.- DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA

Àrea d'Indústria, Comerç i Ocupació
Oficina de Serveis a l'Empresa

3.- CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Servei	Oficina de Serveis a l'Empresa (OSE)
Adreça	Masia Can Serra C/ Can Serra, 3 PAE CIT 1B La Llana 08191 Rubí Coordenades: 41° 30' 06. 17"N 2° 01' 48. 37"E
Horari	Matins: de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h Tardes: dimarts i dijous de 15.30 a 18 h
Telèfon	93 588 70 00 ext. 1403
Web/correu electrònic	www.rubiempresa.net https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa Oficina de Serveis a l'Empresa (OSE): rubiempresa@rubiempresa.net Finestreta Única Empresarial (FUER): fuer@ajrubi.cat
Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Indústria, Comerç i Ocupació

4.- OBJECTIUS DEL SERVEI

L'Oficina de Serveis a l'Empresa (OSE) dona servei d'alt valor afegit a la població activa i a les empreses de la ciutat, per tal d'afavorir l'atracció, creació i consolidació de l'activitat econòmica i contribuir així a la capacitat de les persones i a la millora de la competitivitat empresarial del territori.

L'OSE vol ser un referent supramunicipal per a la instal·lació de noves empreses i reconeguda com a facilitadora de solucions en l'àmbit de la promoció i consolidació d'empreses. A més d'oferir uns serveis amb un màxim de qualitat possible, i per això assumeix la responsabilitat de definir, implantar i mantenir una política de qualitat (Sistema de Gestió de Qualitat segons norma UNE-EN-ISO 9001:15) adequada a les necessitats i expectatives dels nostres clients.

5.- SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

Finestreta Única Empresarial (FUER)	<p>La Finestreta Única Empresarial s'erigeix com l'únic interlocutor amb les persones emprenedores, professionals i empreses, que ofereix:</p> <ul style="list-style-type: none">• Informació i tràmits municipals.• Acompanyament i seguiment dels tràmits municipals necessaris per desenvolupar una activitat econòmica a la ciutat.• Registre general <p>Registre d'anotacions de qualsevol document que presentin els interessats o es rebi en qualsevol òrgan administratiu, organisme públic o entitats vinculats o depenent d'aquests</p> <ul style="list-style-type: none">• Avisos, Queixes i suggeriments <p>Rebre i canalitzar els Avisos, Queixes i Suggeriments de les empreses, persones emprenedores i/o professionals</p> <ul style="list-style-type: none">- Adreçada a persones emprenedores, empreses i intermediaris. <p>Contacte:</p> <ul style="list-style-type: none">- Finestreta Única Empresarial <p>93 588 70 00 ext.1403</p> <p>fuer@ajrubi.cat</p> <p>http://www.rubiempresa.net/web/guest/empresa/ventanilla-unica-empresarial</p> <p>Més informació:</p> <p>http://www.rubiempresa.net/web/guest/invierte-en-</p>
--------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p>rubi/que-ofrecemos#Informacion_tramites_municipales_rubi</p>
<p>Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE)</p>	<p>Servei de constitució d'empreses, que ofereix suport per a la constitució d'una societat mercantil i altes d'activitat empresarial, en totes les fases i tràmits necessaris.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adreçat a persones emprenedores. <p>Contacte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finestreta Única Empresarial <p>93 588 70 00 ext.1403</p> <p>fuer@ajrubi.cat</p> <p>http://www.rubiempresa.net/web/guest/consulta</p> <p>Més informació:</p> <p>http://www.rubiempresa.net/web/guest/emprende/catalogo-servicios#constitucioempreses</p>
<p>Servei d'informació i assessorament per a la posada en marxa d'empreses</p>	<p>Aquest servei ofereix informació general i assessorament en matèria laboral, fiscal, mercantil, estratègica i de gestió per tal d'orientar les persones emprenedores per posar en marxa una empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adreçat a persones emprenedores. <p>Contacte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finestreta Única Empresarial <p>93 588 70 00 ext.1403</p> <p>fuer@ajrubi.cat</p> <p>http://www.rubiempresa.net/web/guest/cita</p> <p>Més informació:</p> <p>http://www.rubiempresa.net/web/guest/emprende/catalogo-servicios#creacioempreses</p>
<p>Formació gratuïta adreçada a persones emprenedores i empreses.</p>	<p>La programació formativa contempla tant aspectes tècnics propis de la gestió empresarial (tecnologia, finances, mercat...), com altres que permeten desenvolupar i millorar les habilitats i actituds pròpies del comportament emprenedor (comunicació, lideratge, persistència, negociació...).</p> <p>Contacte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finestreta Única Empresarial <p>93 588 70 00 ext.1403</p> <p>fuer@ajrubi.cat</p>

	<p>Més informació: Agenda formativa http://www.rubiempresa.net/web/guest/formacion</p>
<p>Assessoria en la transmissió de negocis</p>	<p>Aquest servei consisteix en la intermediació en la transmissió d'empreses, donant suport tant a la part transmissora com a la part adquirent.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adreçat a persones emprenedores i empreses. <p>Contacte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finestreta Única Empresarial <p>93 588 70 00 ext.1403 fuer@ajrubi.cat http://www.rubiempresa.net/web/guest/cita</p> <p>Més informació: http://www.rubiempresa.net/web/guest/emprende/catalogo-servicios#transmissioneogocis</p>
<p>Consultoria especialitzada en l'àmbit empresarial</p>	<p>Desenvolupament de projectes de suport estratègic per empreses (gestió, internacionalització..) que tenen com objectiu millorar la competitivitat de l'estructura empresarial –local</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adreçat a empreses <p>Contacte:</p> <p>T. 93 588 70 00 ext. 1439 Miguel Segura, masm@ajrubi.cat</p> <p>Més informació: http://www.rubiempresa.net/web/guest/empresa/proyectos</p>
<p>Observatori d'empreses</p>	<p>L'observatori d'empreses elabora informes de l'estructura empresarial i facilita el llistat de les empreses de Rubí.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adreçat a persones emprenedores i empreses <p>Contacte:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Finestreta Única Empresarial <p>93 588 70 00 ext.1403 fuer@ajrubi.cat</p>
<p>Portal Immobiliari de Rubí</p>	<p>Aquest portal és un cercador de naus i solars disponibles per a facilitar la localització més adient a cada projecte.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Adreçat a persones emprenedores i empreses <p>Contacte:</p>

	<p>- Finestreta Única Empresarial</p> <p>93 588 70 00 ext.1403</p> <p>fuere@ajrubi.cat</p> <p>Més informació:</p> <ul style="list-style-type: none">• Formulari de sol·licitud• Cercador de naus i solars disponibles
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

6.- NORMATIVA REGULADORA / CONDICIONS D'ACCÉS / DRETS I DEURES DELS USUARIS/ES

a) Marc legal

- La normativa que condiona tots els serveis està publicada al portal jurídic de la Generalitat de Catalunya
(http://portaljuridic.gencat.cat/ca/pjur_dret_de_catalunya/)
- Norma UNE-EN-ISO 9001
- MQ/22 Manual de Qualitat. Sistema de gestió de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic Local de l'Ajuntament de Rubí.
- Protocol general del Pla Xarxa de Governos Locals 2016-2019 de la Diputació de Barcelona i les disposicions que el desenvolupen. Catàleg de Serveis de l'any corresponent.

b) Condicions d'accés

En el canal presencial no hi ha cap condició.

Pel canal telemàtic és necessari disposar de certificat digital (FNMT-CERES, CATCert, etc.) o DNI electrònic.

c) Drets i deures dels usuaris/es

Drets

- Rebre una atenció amb respecte i consideració
- Rebre informació de tots els procediments que els/les afectin
- Ser atès/a de manera directa i personalitzada
- Protegir les dades d'usuaris i usuàries d'acord amb la Llei Orgànica de Protecció de Dades de Caràcter Personal
- Obtenir el servei de manera eficient i ràpida, seguint els terminis establerts a la Carta de Serveis
- Accedir als serveis oferts sempre que es compleixin els requisits de participació
- Formular queixes i suggeriments d'acord amb allò que està fixat a la Carta de Serveis.

Deures

- Presentar-se a les visites d'assessorament i acompanyament empresarial
- Participar de manera proactiva en les consultories , aportant la documentació necessària i realitzant les recollides de dades comercials, tècniques o financeres
- Tractar al tècnic/a amb respecte i consideració, així com a les instal·lacions del Servei.

7.- RÈGIM ECONÒMIC APLICABLE: TAXES I ELS PREUS PÚBLICS

Tots els serveis són gratuïts.

8.- MECANISMES DE PARTICIPACIÓ , COL-LABORACIÓ, QUEIXES I SUGGERIMENTS DE LA CIUTADANIA PER LA MILLORA DEL SERVEI

a) Formes de participació

L'Oficina de Serveis a l'Empresa (OSE) d'acord els criteris establerts per la norma de qualitat ISO vigent posa a l'abast els mecanismes de comunicació per tal que les els agents d'interès de l'organització col·laborin i participin en la millora dels serveis mitjançant els següents canals:

- Opinar mitjançant les enquestes de satisfacció que l'OSE posa a disposició de les persones i/o empreses usuàries
- **Xarxa Rubiempresa:** comunitat d'empreses i organitzacions que treballin en xarxa generant coneixement compartit en el marc de la ciutat de Rubí per a la generació d'aliances en clau de proximitat
- **Comitè de seguiment del Pla Director de Polígons d'Activitat Econòmica:** espai que té com a finalitat fer el seguiment a nivell tècnic del desenvolupament del Pla

Els agents membres d'aquest Comitè són: l'equip de govern i portaveus polítics, patronals, associacions empresarials de polígons d'activitat econòmica, sindicats, API i administradors de finques

- **Taula de la Competitivitat Industrial de Rubí:** espai que té com a finalitat promoure la cooperació, la cogestió i la corresponsabilitat dels principals agents de l'àmbit municipal i supramunicipal amb alt impacte al territori en la construcció de les polítiques de proximitat per al desenvolupament econòmic local.

Els agents membres d'aquesta taula són: Ajuntament de Rubí, associacions empresarials de PAE, empreses de Rubí, patronals, sindicats, Diputació de Barcelona, Generalitat de Catalunya, universitats, centres tecnològics, col·legis professionals i Consell Comarcal del Vallès Occidental

- **Comissió de seguiment del Portal Immobiliari de Rubí** constituïda per realitzar el seguiment i avaluació del Portal i formada per l'Ajuntament de Rubí, col·legi, agents de la propietat immobiliària, administradors de finques i col·legi professional.

b) **Sistema de queixes i suggeriments**

- **Presencial**

Masia Can Serra, C/ Can Serra, 3

PAE CIT 1B La Llana

08191 Rubí

Omplint formulari disponible a la recepció del centre:

- **FR-GQ-06** Reclamacions

- **FR-GQ-25** Suggeriments

- **Telefònic:** 93 588 70 00 ext. 1403

- **Correu electrònic:** fuer@ajrubi.cat

- **Telemàtic**

- “Bústia d'avisos, queixes i suggeriments”, per a la presentació d'avisos, queixes, suggeriments, consultes i altres aportacions relacionats amb els serveis municipals.

[https://www.e-](https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA)

[ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA](https://www.e-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADANO&LANGUAGE=CA)

9.- COMPROMISOS DE QUALITAT I INDICADORS D'AVUACIÓ

Compromís	Indicador	Fita
1.- Mantenir els nivells de les enquestes de satisfacció del servei FUER	Grau de satisfacció	9 (sobre 10)
2.- Mantenir els nivells de les enquestes de satisfacció del servei d'Informació personalitzada per assessorament creació d'empreses	Grau de satisfacció	4,7 (sobre 5)
3.- Mantenir els nivells de les enquestes de satisfacció del servei d'Assessorament creació d'empreses	Grau de satisfacció	4,7 (sobre 5)

4.- Mantenir els nivells de les enquestes de satisfacció de la Formació Empresarial	Grau de satisfacció	3,75 (sobre 4)
5.- Mantenir el nivell de les enquestes del servei d'Assessorament en àrees estratègiques de l'empresa	Grau de satisfacció	4,7 (sobre 5)

10.- DATES D'ELABORACIÓ DE LA CARTA I COMPROMÍS D'ACTUALITZACIÓ

Aquesta Carta té naturalesa reglamentària. És per tant una norma vinculant per a l'Administració i per les persones usuàries i pot ésser invocada en qualsevol reclamació que es presenti per les vies esmentades en l'apartat 8 d'aquesta Carta, així com també en via administrativa.

El contingut es revisarà i actualitzarà cada 4 anys o sempre que 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.

La persona responsable de l'actualització, així com del manteniment, difusió i compliment de compromisos, és el/la coordinador/a de l'Àrea d'Indústria, Comerç i Ocupació.