

Nom servei	La Guaita, Centre de Suport a l'Economia de Castelldefels
Presentació	La Secció de Promoció Econòmica i Foment de l'Ocupació s'integra dins l'àmbit de dinamització de la ciutat, amb l'objectiu de millorar les condicions socioeconòmiques de la ciutadania i de les empreses ubicades al terme municipal de Castelldefels. Des d'aquesta secció es planifiquen i desenvolupen programes, activitats i accions estratègiques de dinamització econòmica, amb la voluntat de donar suport als agents socioeconòmics perquè puguin anticipar-se i adaptar-se als constants canvis que es produeixen en el món del treball i de l'economia. A través d'una actuació coordinada i proactiva, es contribueix a impulsar l'ocupació, l'emprenedoria, la competitivitat empresarial i la cohesió social, afavorint un desenvolupament local sostenible i inclusiu.
Serveis que es presten	Desenvolupament a les empreses: • Informació, orientació i assessorament per a la creació d'empreses. • Punt PAE (punt d'assessorament a l'emprenedor) • Prospecció de les necessitats de les empreses locals: contactar amb empreses locals per conèixer les seves necessitats amb l'objectiu d'adaptar els nostres serveis. • Borsa de treball. • Consolidació d'empreses. • Guia d'empreses locals. • Conferències i jornades per empreses: cicle d'activitats anual adreçat a les petites i mitjanes empreses (PIME) sobre temes que poden ser del seu interès. • Formació. • Organització de premis. • Publicacions municipals: difondre informació a les empreses locals sobre activitats públiques i privades, convocatòries de subvencions i resultats d'estudis. • Estudis econòmics i socials: posar a l'abast dels agents econòmics i socials informació a través d'estudis referits a temàtiques de desenvolupament local, promoció econòmica, comerç, ocupació i formació. • Gestió de l'espai Coworking CIEC-On Startup (Centre d'Innovació Empresarial Castelldefels) • Espais de trobades empresarials: jornades de treball adreçades a PIMES i comerços locals per tal de facilitar les relacions comercials i la generació de negoci entre elles. • Oficina de transferència del coneixement (On Innovem): posem en contacte pimes interessades en innovació i tecnologia amb agents d'innovació. • Programa Reempresa.

	- Subvencions: destinades a fomentar la creació d'iniciatives econòmiques i donar suport a la creació d'empreses i a la contractació de persones en atur. Desenvolupament a les persones: - Foment de l'ocupació. - Programes d'orientació professional i assessorament individual per trobar feina. - Prospecció de les necessitats de les empreses locals: contactar amb empreses locals per conèixer les seves necessitats amb l'objectiu d'adaptar els nostres serveis. Borsa de treball. Formació ocupacional o continuada. - Servei d'integració laboral (SIL).
Responsable del servei	Director de l'Àrea de Desenvolupament Econòmic: Pedro Palacios Calvo Pedro.Palacios@castelldefels.org Cap de Secció: Santiago Amaro Santiago.Amaro@castelldefels.org Caps Unitat Intermèdia: Mapi Clemente de Diego Mapi.Clemente@castelldefels.org Ismael Garcés García, Ismael Ismael.Garces@castelldefels.org
Com i on s'ha de sol·licitar el servei?	On som? La Guaita. Centre de Suport a l'economia de Castelldefels. Carretera de la Sentiu, 1. 08860 Castelldefels. Telèfon: 936 352 575 Atenció presencial: Dilluns i divendres - 8.30 a 15 h. Dimarts, dimecres i dijous de 8:30 a 19 h Setmana Santa, juliol i agost i Nadal: Dilluns a divendres de 8:30 a 15 h Setmana festa major d'agost TANCAT Correu electrònic del servei: promocio.economica@castelldefels.org Accés tramitació i consulta electrònica: Sol·licitud d'accés a la informació pública Portal de Transparència Oficina d'Atenció al Ciutadà (OAC) Seu electrònica
Cost per a la persona usuària (condicions d'accés)	Gratuït.
Web	La Guaita Web corporativa: Promoció econòmica
Eines de participació	   

	Plataforma Participa 311
Drets i deures de les persones usuàries	Drets generals de la ciutadania: • Escollir mesures o recursos i a participar en la presa de decisions. • Relacionar-se electrònicament amb l'Ajuntament o no i poder modificar-ne el mitjà de comunicació en qualsevol moment. • Ser atès/esa per una persona amb un nivell de professionalitat adequat. • Conèixer en tot moment l'estat de tramitació de les seves sol·licituds. • Conèixer la identitat del personal municipal responsable de l'atenció i de la tramitació de les seves peticions. • Ser tractat/ada amb respecte i ser atès amb agilitat, i obtenir informacions entenedores i completes. • Presentar en qualsevol moment suggeriments de millora i/o queixes dels serveis municipals oferts per l'Ajuntament a través de qualsevol canal (presencial, telefònic, en línia). • Tenir garantida la confidencialitat de les dades lliurades segons la normativa de protecció de dades i amb absolut respecte a la seva intimitat. • No haver de presentar documents que ja es troben en poder de l'Ajuntament o d'altres administracions que hagin de ser emesos pels serveis municipals, mitjançant l'autorització de consulta als serveis de Via Oberta. • Accedir a tots els serveis municipals en les mateixes condicions. • Ser consultat/ada periòdicament sobre la seva percepció de la qualitat dels serveis d'atenció ciutadana. • Sol·licitar una entrevista amb la persona responsable del servei i rebre atenció personalment en un termini inferior a 30 dies naturals. Deures generals de la ciutadania: • Fer un ús correcte de les instal·lacions i serveis. • Respectar els horaris del servei i els horaris o terminis fixats per als tràmits i convocatòries. • Respectar la dignitat personal i professional del personal municipal. • Respectar l'ordre d'atenció. • Facilitar dades veraces, així com comunicar la modificació de dades personals que puguin afectar la prestació d'un servei o les relatives a un procediment. • Assegurar-se de llegir i comprendre allò que signa. • Fer efectives les taxes o preus públics que prevegi la normativa.
Compromisos de qualitat	• Prestar una atenció a la ciutadania centrada en una informació precisa, anticipada, entenedora i de qualitat. • Organitzar, impartir i coordinar cursos de formació per a persones en edat laboral per millorar la seva ocupabilitat.

	• Intermediar entre empreses i persones en recerca de feina mitjançant una borsa de treball. • Donar suport a les persones que tenen una idea de negoci assessorant-les i fent-les reflexionar sobre la seva viabilitat. • Oferir un espai de treball amb els recursos necessaris per afavorir la creació i consolidació d'activitats empresarials, especialment en els primers anys d'existència. • Orientar les persones aturades en el seu procés de recerca de feina. • Realitzar un cicle anual d'activitats adreçat a les empreses.
Com mesurem els nostres compromisos? Indicadors	• Nivell de qualitat dels serveis percebut per la ciutadania (anualment). • Nombre de cursos impartits. • Nombre de persones formades. • Nombre d'activitats impartides per a empreses. • Nombre d'ofertes de treball publicades. • Nombre d'intermediacions laborals realitzades a través de la borsa de treball. • Nombre de persones orientades en matèria de recerca de feina. • Percentatge d'inserció laboral de participants en programes d'orientació (anualment). • Nombre de persones ateses al servei d'assessorament d'empreses. • Percentatge de persones assessorades que inicien el pla d'empresa (anualment). • Nombre d'expedients donats d'alta al Punt PAE. • Nombre d'empreses allotjades a l'espai de Coworking. • Relació (enumerada i amb data) dels suggeriments i propostes (de la ciutadania i/o internes) i les accions de millora de qualitat i innovació consegüents implantades al servei (anual). • Relació (enumerada i amb data) de les queixes (de la ciutadania i/o internes) relatives al servei i les accions correctores consegüents realitzades (anual).
Presentació de suggeriments, queixes i reclamacions	Ens podeu adreçar els vostres suggeriments, idees, propostes, comentaris i queixes, en persona, per escrit, per telèfon o per correu electrònic o a través de la web: Suggeriments, queixes i reclamacions
Termini de resposta	En tots els casos, garantim una resposta en un termini màxim de 30 dies.
Legislació aplicable	Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment a comú de les administracions públiques. Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de regim jurídic del sector públic. Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de les dades personals i garantia dels drets digitals. Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Parlament de Catalunya).

	Llei 19/2013, del 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern (Estat). Decret 8/2021, de 9 de febrer, sobre la transparència i el dret d'accés a la informació pública. Reial Decret 203/2021, de 30 de març, pel que s'aprova el reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics
Cost del servei	Cost efectiu dels serveis
Periodicitat de revisió /actualització de la carta de servei	Les cartes de servei s'actualitzaran anualment, si s'escau, o quan tinguï lloc alguna de les situacions previstes al <i>Manual de manteniment i actualització de les cartes de servei</i> .
Mesures de reparació davant l'incompliment de la carta de servei	• Mesures previstes davant l'incompliment de la valoració en enquestes de satisfacció: El servei analitzarà els motius de la qualificació, procés que podrà comportar posar-se en contacte amb la persona interessada per tal de conèixer més detalls sobre la seva experiència amb el servei. • Mesures previstes davant altres incompliments: En aquest cas, es poden incloure com a mesures de reparació, l'avaluació dels motius de la demora i/o altres incompliments per tal d'incorporar mesures correctives al respecte. • Publicació de les mesures de reparació: El contingut de les mesures de reparació i les resolucions que es dictin en relació amb aquesta qüestió es podran publicar en el portal de transparència de l'Ajuntament de Castelldefels garantint el compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
Vinculació als objectius de desenvolupament sostenible (ODS)	