

CARTA DE SERVEIS DE L'OFICINA DE PROMOCIÓ EMPRESARIAL (OPE)

1. Identificació

L'Oficina de Promoció Empresarial (en endavant, l'OPE) és la unitat municipal, vinculada a l'àrea de Promoció Econòmica, encarregada d'articular la relació amb el teixit empresarial i les persones emprenedores.

- **Ubicació principal:** Masia Can Serraparera (Av. Roma, 65). 08290 Cerdanyola del Vallès
- **Horari:** De dilluns a divendres de 8:30 a 14:00 h a la Masia Can Serraparera
- **Horari especial:** Ptge. Ajuntament, s/n, els dimarts i dijous de 15 a 18 h (a l'Oficina d'Atenció Ciutadana).
- **Canals de contacte:** Per via telefònica al 93 580 88 88 (extensions 3451, 2113 o 3601 segons el servei), correu electrònic a ope@cerdanyola.cat
- **Web del servei:** www.cerdanyola.cat/ope

2. Missió i objectius

Missió

La missió de l'OPE és oferir una atenció personalitzada, eficient i de qualitat que resolgui les necessitats informatives i administratives de les empreses i les persones emprenedores.

Objectius generals

Els seus objectius estratègics són facilitar la creació d'activitats econòmiques viables, millorar la competitivitat del teixit local i fomentar la cultura emprenedora al municipi.

3. Descripció del servei

L'OPE actua com el punt de referència perquè les persones emprenedores i les empreses rebin informació, assessorament i suport en la resolució de consultes i tràmits relacionats amb l'activitat empresarial i els recursos disponibles.

4. Relació de les línies de servei que es presten

1. **Informació, assessorament i tràmits:** Atenció personalitzada per a l'empresa i les persones emprenedores.
2. **Formació especialitzada:** Millora de les competències empresarials, digitals i de gestió de les persones participants.

3. **Acompanyament a la creació d'empreses:** Suport des de la idea de negoci fins a la seva constitució, incloent el pla d'empresa i l'anàlisi de viabilitat.
4. **Foment de la cultura emprenedora:** Programes per a l'alumnat de centres educatius de primària i secundària.
5. **Prospecció empresarial:** Contacte proactiu amb les empreses locals per identificar oportunitats i necessitats.

5. Marc normatiu i regulació del servei

L'activitat dels serveis finalistes i la validesa d'aquest document s'emmarquen en la següent jerarquia normativa:

Normativa Estatal:

- **Llei 39/2015, d'1 d'octubre:** Del procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- **Legislació sobre protecció de dades:** Reglament (UE) 2016/679 i Llei Orgànica 3/2018 (LOPDGDD).

Normativa de la Generalitat de Catalunya:

- **Llei 19/2014, del 29 de desembre:** De transparència, accés a la informació pública i bon govern. D'acord amb l'article 59.2 de la Llei 19/2014, aquesta Carta de Serveis té naturalesa reglamentària i caràcter vinculant per a l'Administració i les persones usuàries. El seu contingut és plenament invocable en via de recurs o reclamació administrativa com a garantia de compliment dels compromisos adquirits.

Normativa Municipal:

- **Reglament Orgànic Municipal (ROM):** Marc d'autoorganització de l'ens local.

6. Drets de les persones usuàries

Les persones emprenedores i les empreses, en les seves relacions amb l'Administració local, son titulars dels següents drets:

- **Llengua oficial:** Dret a ser ateses en qualsevol de les llengües oficials reconegudes per la legislació autonòmica catalana
- **Igualtat de tracte:** Dret a una atenció objectiva i no discriminatòria per raó de qualsevol condició personal o social.

- **Assistència i orientació:** Dret a rebre orientació sobre els procediments abans de la seva iniciació i a l'assistència en l'ús de mitjans electrònics per a la relació amb l'ens.
- **Informació i transparència:** Dret a conèixer l'estat de tramitació dels expedients en què es tingui la condició d'interessat/da i a rebre informació clara sobre els serveis municipals.
- **Identificació de responsables:** Dret a conèixer la identitat de les autoritats i del personal sota la responsabilitat dels quals es tramiten els procediments.
- **Eficàcia documental:** Dret a no aportar dades o documents que ja estiguin en mans de qualsevol Administració pública.
- **Reclamació i proposta:** Dret a formular queixes, suggeriments i propostes de millora sobre qualsevol servei municipal.

7. Deures de les persones usuàries

Per garantir l'eficàcia administrativa i el respecte institucional, les persones usuàries han de:

- Mantenir un tracte respectuós amb el personal de l'OPE i la resta d'usuaris i usuàries.
- Respectar els horaris d'atenció i el sistema de cita prèvia.
- Garantir la veracitat de les dades i documents aportats i facilitar la seva identificació quan sigui requerida.
- Compromís d'assistència i en cas de no poder assistir comunicar-ho amb tota l'antelació suficient.
- Vetllar per la conservació i el bon ús de les instal·lacions i el mobiliari públic.

8. Com es pot sol·licitar el servei

L'accés al servei es pot sol·licitar per telèfon, correu electrònic o presencialment a la Masia Can Serraparera amb cita prèvia.

9. Cost per usuari/a

El servei es presta amb caràcter gratuït.

No obstant això, determinats tràmits específics poden estar subjectes al pagament de taxes o preus públics, d'acord amb el que disposin les ordenances fiscals vigents en matèria d'expedició de documents administratius, drets d'examen o ús privatiu.

10. Compromisos de qualitat i indicadors de mesura

L'Ajuntament assumeix els següents estàndards i compromisos de qualitat:

- **Atenció de qualitat:** Satisfacció sobre el tracte igual o superior a 4,5 (escala 1-7).
- **Rapidesa digital:** Resposta al 90% de les consultes en línia en menys de 12 hores.
- **Claredat informativa:** Informació fàcil d'entendre amb puntuació mínima de 4,5.
- **Agilitat en l'acompanyament:** Primera sessió d'assessorament en un màxim de 7 dies laborables (95% dels casos).
- **Prospecció activa:** Visitar un mínim de 100 empreses del municipi anualment.

11. Mesures de compensació i esmena

Davant d'un incompliment dels compromisos, l'OPE donarà explicacions motivades a la persona afectada i informarà de les accions correctores. Jurídicament, l'acceptació d'un incompliment no dona dret per si mateix a una reclamació patrimonial contra l'Ajuntament.

12. Seguiment, avaluació i publicitat de resultats

S'elaborarà una memòria anual de seguiment basada en indicadors de qualitat i enquestes de satisfacció, que serà pública i es podrà consultar al Portal de Transparència.

13. Espais de consulta del seguiment de la carta

El grau de compliment es verificarà mitjançant enquestes mensuals i postformació, informes del programari de registre i el CRM empresarial amb els informes de prospecció.

Els resultats seran objecte de publicitat activa mitjançant la seva inserció al Portal de Transparència i al web institucional i del servei, garantint el retiment de comptes i el coneixement públic del rendiment del servei.

14. Vigència i procediment d'actualització

Aquesta Carta de Serveis mantindrà la seva vigència de forma indefinida fins a la seva formal modificació o substitució.

Es revisarà cada dos anys i cada cinc anys per a la seva actualització integral, o quan hi hagi canvis normatius, organitzatius o millores tecnològiques rellevants.