



CARTA DE SERVEIS

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 ja establertes. Així mateix s'ofereix el servei d'acompanyament i seguiment de les tramitacions i gestions municipals.



Ajuntament
de Rubí

CARTA DE SERVEIS

Oficina de Serveis a l'Empresa (OSE)



2. DADES DE LA UNITAT DIRECTIVA IMPLICADA

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

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Nom	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
---------------	---

3. CANALS DE PRESTACIÓ DEL SERVEI

Horari	Matins: de dilluns a divendres de 8.30 a 14 h Tardes: dimarts i dijous de 15.30 a 18 h (excepte horari estiu, de 8 a 15h)
---------------	---

Telèfon	93 588 70 00 ext. 1051
----------------	------------------------

Web/adreça electrònica	www.rubi.cat/empresa
-------------------------------	--

Oficina de Serveis a l'Empresa (OSE):
rubimpresa@ajrubi.cat

Finestreta Única Empresarial (FUER):
fuer@ajrubi.cat

Adscripció dins l'organigrama municipal	Àrea d'Indústria, Comerç i Ocupació
--	-------------------------------------

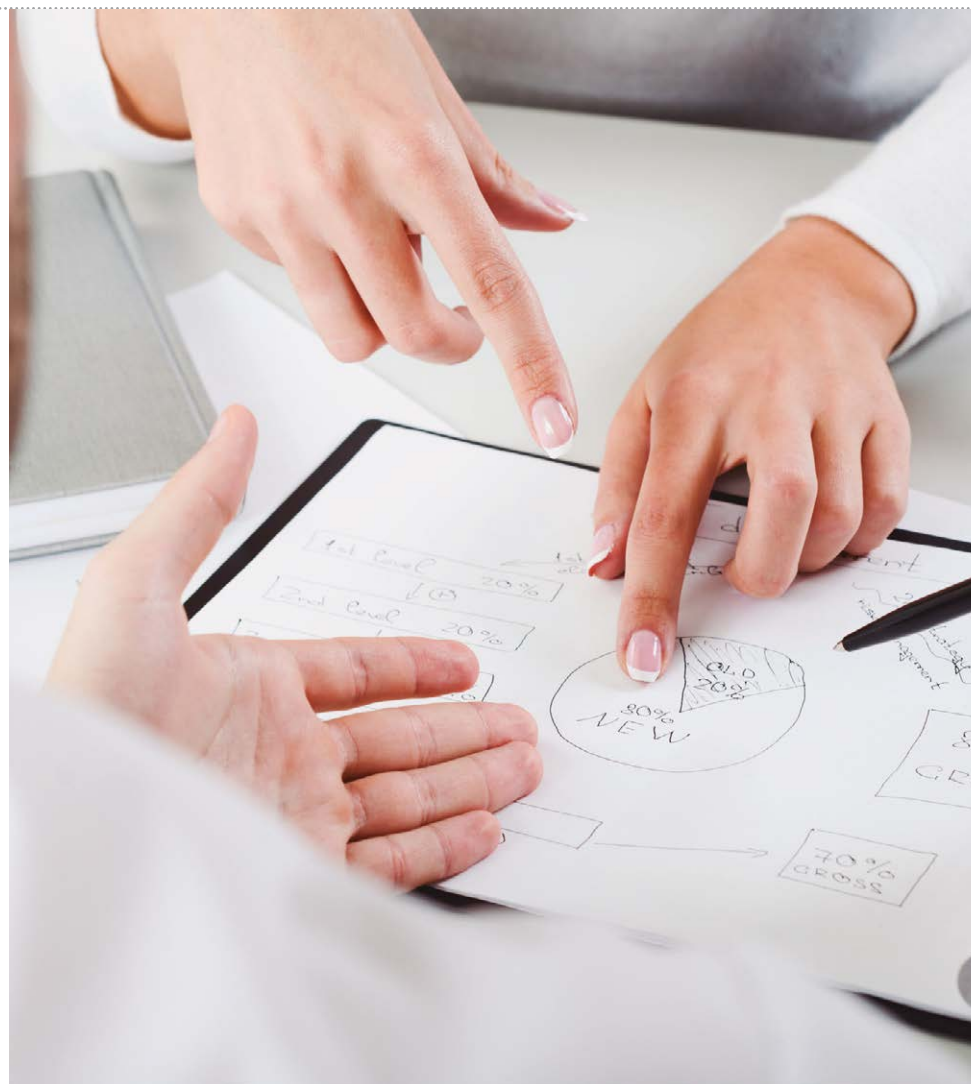


4.OBJECTIUS DEL SERVEI

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 usuaris/es.





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

1. Finestreta Única Empresarial (FUER)

La Finestreta Única Empresarial s'erigeix com l'únic interlocutor amb les persones emprenedores, professionals i empreses, que ofereix:

- **Informació i tràmits municipals**
- **Acompanyament i seguiment dels tràmits municipals necessaris per desenvolupar una activitat econòmica a la ciutat**

- **Registre general**

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

- **Avisos, queixes i suggeriments**

Rebre i canalitzar els avisos, queixes i suggeriments de les empreses, persones emprenedores i/o professionals
- Adreçada a persones emprenedores, empreses i intermediaris

1. Finestreta Única Empresarial (FUER)

Contacte:

Finestreta Única Empresarial

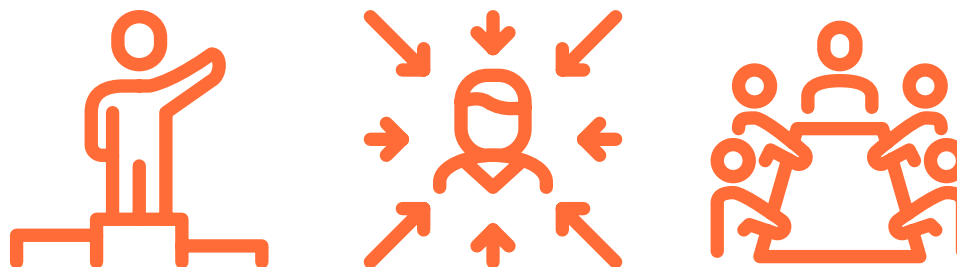
93 588 70 00 ext.1051

fuer@ajrubi.cat

<https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/informacio-i-tramits/finestreta-unica-empresarial>

Més informació:

<https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/informacio-i-tramits-1>





5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

2. Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE)

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

- Adreçat a persones emprenedores

Contacte:

Finestreta Única Empresarial

93 588 70 00 ext.1051

fuer@ajrubi.cat

https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/que-es-lo-se-1/copy_of_formulari-de-contacte

Més informació:

<https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/assessorament-a-persones-emprenedores#contitucio>

3. Servei d'informació i assessorament per a la posada en marxa d'empreses

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

- Adreçat a persones emprenedores

Contacte:

Finestreta Única Empresarial

93 588 70 00 ext.1051

fuer@ajrubi.cat

https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/que-es-lo-se-1/copy_of_formulari-de-contacte

Més informació:

<https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/assessorament-a-persones-emprenedores#empreses>



5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

4. Forma- ció gratuïta adreçada a persones em- prenedores i empreses.

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...)

Contacte:

Finestreta Única Empresarial
93 588 70 00 ext.1051
fuer@ajrubi.cat

Més informació: Agenda formativa
<https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/formacio>

5. Assessoria en la transmissió de negocis

Aquest servei consisteix en la intermediació en la transmissió d'empreses, donant suport tant a la part transmissora com a la part adquirent
- Adreçat a persones emprenedores i empreses

Contacte:

Finestreta Única Empresarial
93 588 70 00 ext.1051
fuer@ajrubi.cat
https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/que-es-lo-se-1/copy_of_formulari-de-contacte

Més informació:

<https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/assessorament-a-persones-emprenedores#transmissio>



5. SERVEIS QUE S'OFEREIXEN

6. Consultoria especialitzada en l'àmbit empresarial

Desenvolupament de projectes de suport estratègic per empreses (gestió, internacionalització..) que tenen com objectiu millorar la competitivitat de l'estructura empresarial local

- Adreçat a empreses

Contacte:

T. 93 588 70 00 ext. 1051

Miguel Segura, masm@ajrubi.cat

Més informació:

<https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/ca/temes/empresa/assessorament-a-empreses#projectes>

7. Observatori d'empreses

L'observatori d'empreses elabora informes de l'estructura empresarial i facilita el llistat de les empreses de Rubí

- Adreçat a persones emprenedores i empreses

Contacte:

Finestreta Única Empresarial

93 588 70 00 ext.1051

fuer@ajrubi.cat

Més informació:

<https://www.rubi.cat/ca/temes/empresa/rubi-en-xifres-1>

8. Portal Immobiliari de Rubí

Aquest portal és un cercador de naus i solars disponibles per a facilitar la localització més adient a cada projecte

- Adreçat a persones emprenedores i empreses

Contacte:

Finestreta Única Empresarial

93 588 70 00 ext.1051

fuer@ajrubi.cat

Més informació:

[Cercador de naus i solars disponibles](#)



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

a) Marc legal

- La normativa que condiciona tots els serveis està publicada al portal jurídic de la Generalitat 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 ...) 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
- Obtindre 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 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 els/les 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 gestió 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



CARTA DE SERVEIS

Oficina de Serveis a l'Empresa (OSE)



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-ajrubi.net/eParticipa/Products/Carpeta/Public/Requests/InetReqPublic.aspx?TypeId=38083&AppScope=CIUDADA&NO&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	3,9 (sobre 4)
2. Mantenir els nivells de les enquestes de satisfacció del servei d'Informació personalitzada per assessorament creació d'empreses	Grau de satisfacció	4,9 (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 els nivells de les enquestes del servei d'Assessorament en àrees estratègiques de l'empresa	Grau de satisfacció	4,7 (sobre 5)

Mesures de reparació en cas d'incompliment dels compromisos:

S'analitzaran les possibles causes i, si s'escau, s'implantaràn millores en els processos amb la finalitat d'evitar que es repeteixi.





10. DADES IDENTIFICATIVES DE LA CARTA

La unitat responsable d'aquesta carta és:

Oficina de Serveis a l'Empresa

Masia Can Serra, C/ Can Serra, 3, PAE CIT 1B La Llana

Codi postal i localitat: 08191 - Rubí

Adreça electrònica: rubiempresa@ajrubi.cat / fuer@ajrubi.cat

Web: www.rubi.cat/empresa

- Avaluació de la carta: anual
- Revisió de la carta: 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
- Data d'elaboració de la carta: juliol de 2021

Aquest document no té valor normatiu, és un instrument divulgatiu de la carta de serveis.

Les futures versions actualitzades d'aquest document es podran consultar a <https://www.seu-e.cat/ca/web/rubi>

