



CARTA  
DE SERVEIS

WWW.SABADELL.CAT

# PROMOCIÓ ECONÒMICA



Ajuntament  
de Sabadell



## CARTA DE SERVEIS PROMOCIÓ ECONÒMICA

---

### 1. PRESENTACIÓ

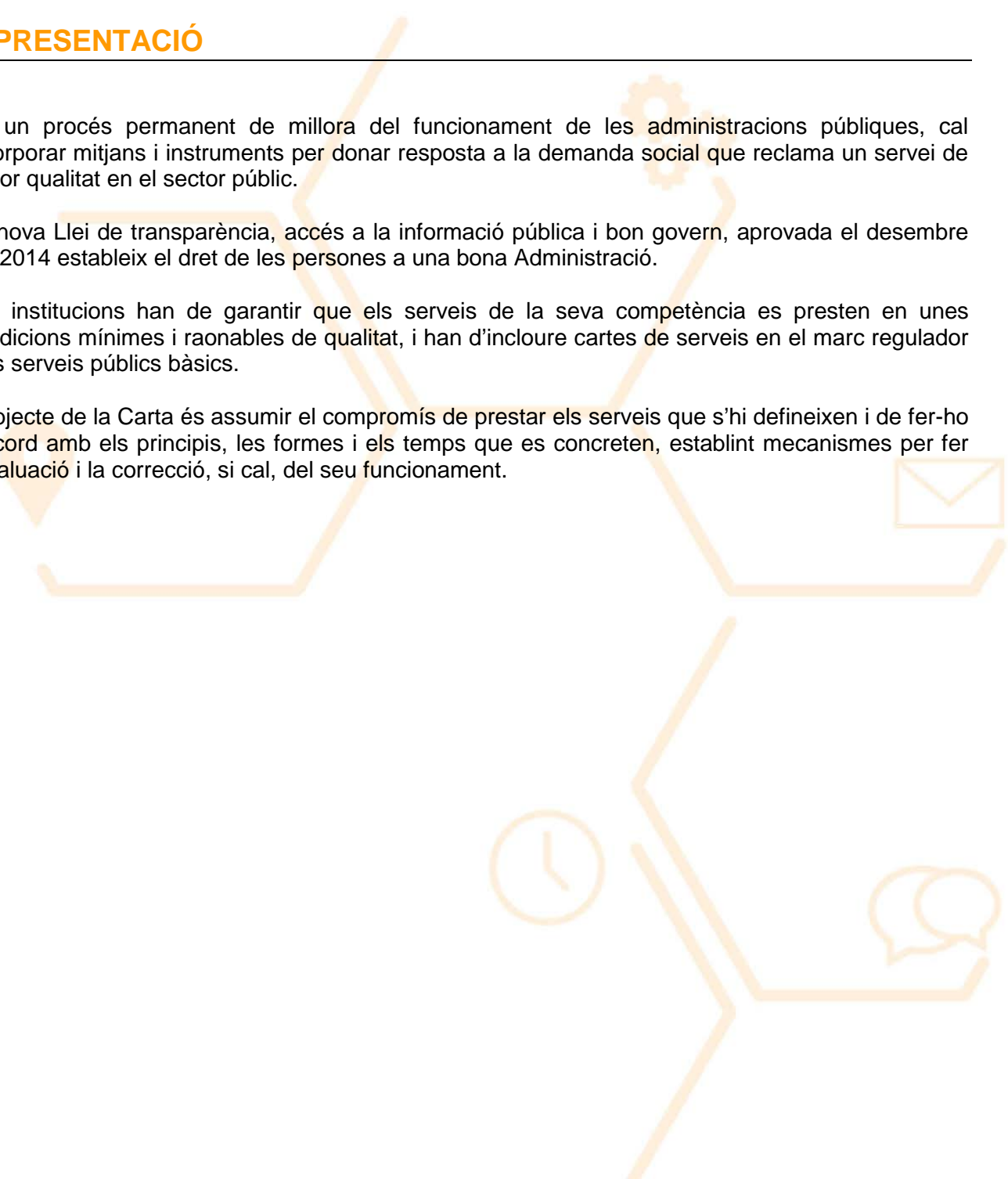
---

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 presten 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.vaporllonch.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 on line, [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 (<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 <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.

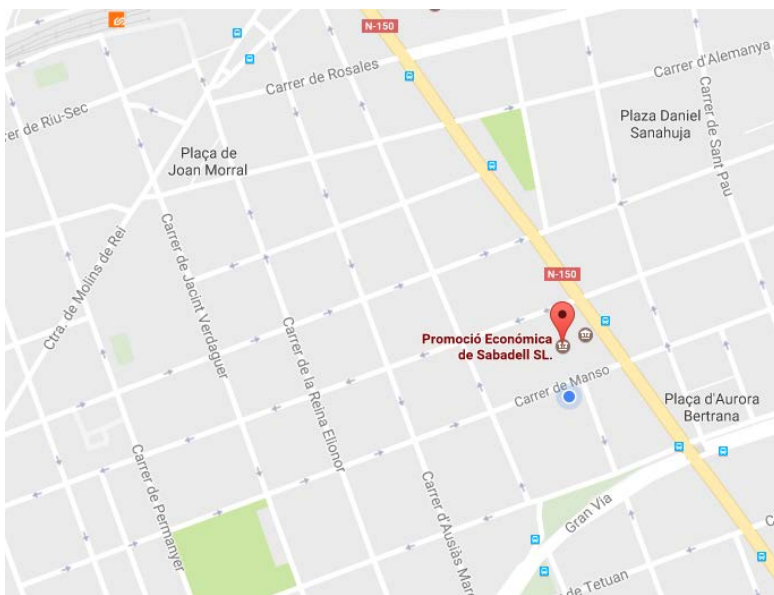
Edifici VAPOR LLONCH: Ctra. de Barcelona, 208 bis 08205 Sabadell

**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 de 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](http://vaporllonch.cat)>
- Borsa de treball en línia: <[sabadelltreball.cat](http://sabadelltreball.cat)>
- Oficina d'Atenció a l'Empresa i l'Autònom en línia:<[sabadellempresa.cat](http://sabadellempresa.cat)>

Xarxes socials corporatives: Twitter: [@treballempresa](https://twitter.com/treballempresa) / Facebook: [sbdtreballempresa](https://www.facebook.com/sbdtreballempresa)  
/Linkedin: [vapor-llonch-promoció-econòmica-de-sabadell](https://www.linkedin.com/company/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/](http://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:** [web.sabadell.cat](http://web.sabadell.cat) apartat "[contacte](#)"
- **Adreça electrònica Regidoria de 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

---

### Tàxes 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>

### Tàxes 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 \(BOPB núm. 156, de 30 de juny de 2004\)](#)



CARTA  
DE SERVEIS

# PROMOCIÓ ECONÒMICA



Ajuntament  
de Sabadell