

**OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA
(OAE)**

**Àrea de Desenvolupament Econòmic,
Indústria i Ocupació**

MEMÒRIA 2017

ÍNDEX:

1. Introducció	3
2. Actuacions del Servei	4
2.1. Oficina d'Atenció a l'Empresa.....	4
2.2. Punt d'Atenció a l'Emprenedoria	9
2.3. Assessorament a la consolidació	12
2.4. Dispositiu suport a l'empresa.....	12
2.5. Reempresa.....	13
2.6. Processos	14
2.7. Reorganització	14
2.8. Comunicació	14
3. Conclusions / Resultats	16
4. Indicadors de qualitat	17

1. Introducció

L'Oficina d'Atenció a l'Empresa es va configurar com un nucli d'atenció transversal i integral i té com a missió ser el punt de referència entre l'empresa, les persones emprenedores, els/les professionals i l'Administració, oferint un servei d'informació, assessorament i tramitació unificada, àgil i eficient a través dels canals presencial, telefònic i telemàtic.

També actua com a punt de trobada a nivell intern, portant a terme una millor coordinació i integració de l'operativa interna, per tal de simplificar la tramitació, integrar processos, alinear criteris envers el teixit empresarial i potenciar la col·laboració entre departaments.

Objectius:

L'objectiu principal és facilitar al màxim totes les gestions que s'han de fer amb l'Ajuntament per a la creació o consolidació de les empreses

- Oferir els serveis que necessiten les empreses, les persones emprenedores i els/les professionals per millorar i facilitar la seva relació amb l'Administració local.
- Impulsar el canvi de model de relació entre l'empresa, les persones emprenedores, els/les professionals i l'Administració municipal mitjançant una atenció integrada, un llenguatge clar i directe i una major celeritat en la resolució.
- Integrar tots els tràmits i serveis municipals que es necessitin per realitzar l'activitat empresarial al llarg de tot el seu cicle.
- Simplificar la tramitació tant per les persones usuàries com pels diferents serveis de l'Ajuntament i fomentar la resolució immediata.
- Potenciar la tramitació electrònica.

Destinataris/es:

El Servei s'adreça principalment a les empreses, les persones emprenedores i els/les professionals.

Resultats esperats pel 2017:

- Dissenyar, validar i implementar el procediment de consultes sobre normativa tècnica i/o jurídica d'activitats econòmiques.
- Elaborar la Carta de Serveis de l'OAE.
- Implementar la primera fase de la reorganització de l'equip administratiu del Servei d'Activitats Econòmiques.
- Potenciar la tramitació electrònica.
- Consolidar el Punt d'Atenció a l'Empresa, d'ara endavant PAE.

2. Actuacions del Servei

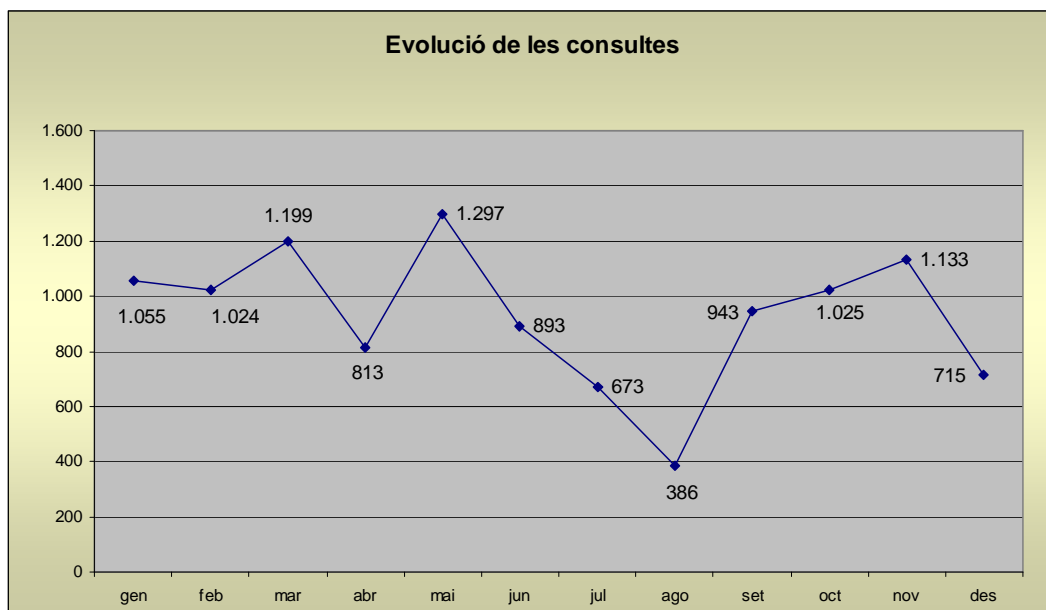
2.1. Oficina d'Atenció a l'Empresa

L'Oficina d'Atenció a l'Empresa, d'ara endavant OAE, actua com a finestreta única, i s'adreça a les persones emprenedores, empreses i professionals que necessitin informació, assessorament o fer un tràmit relacionat amb la seva actual o futura empresa d'una forma ràpida i senzilla. Dona respostes a les seves necessitats de forma eficient a través dels diferents canals: presencial, telefònic i digital.

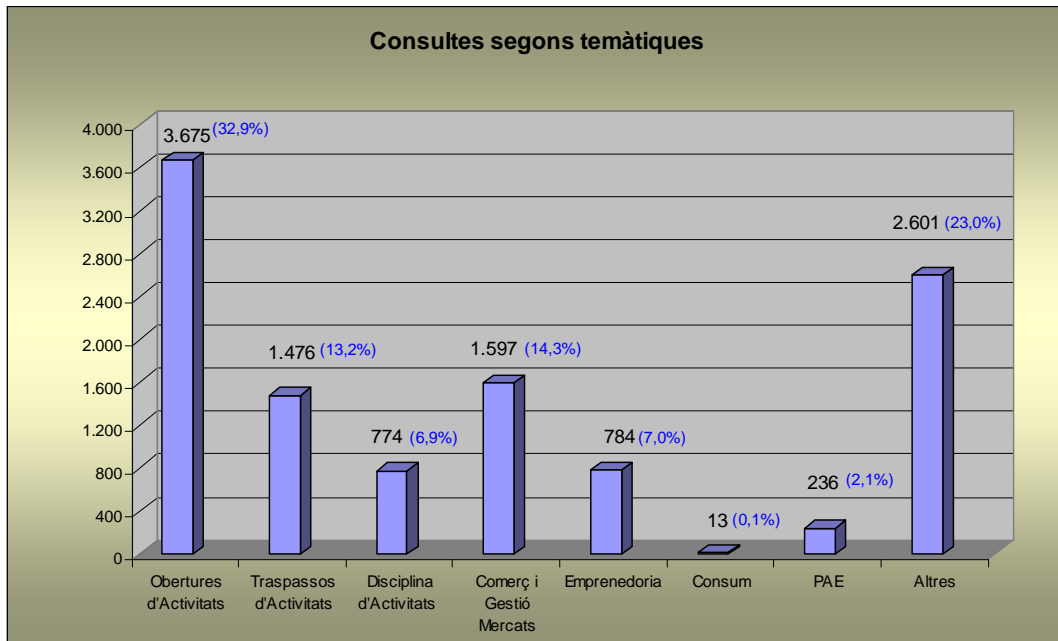
Durant l'any 2017 s'han realitzat les següents actuacions:

Consultes ateses:

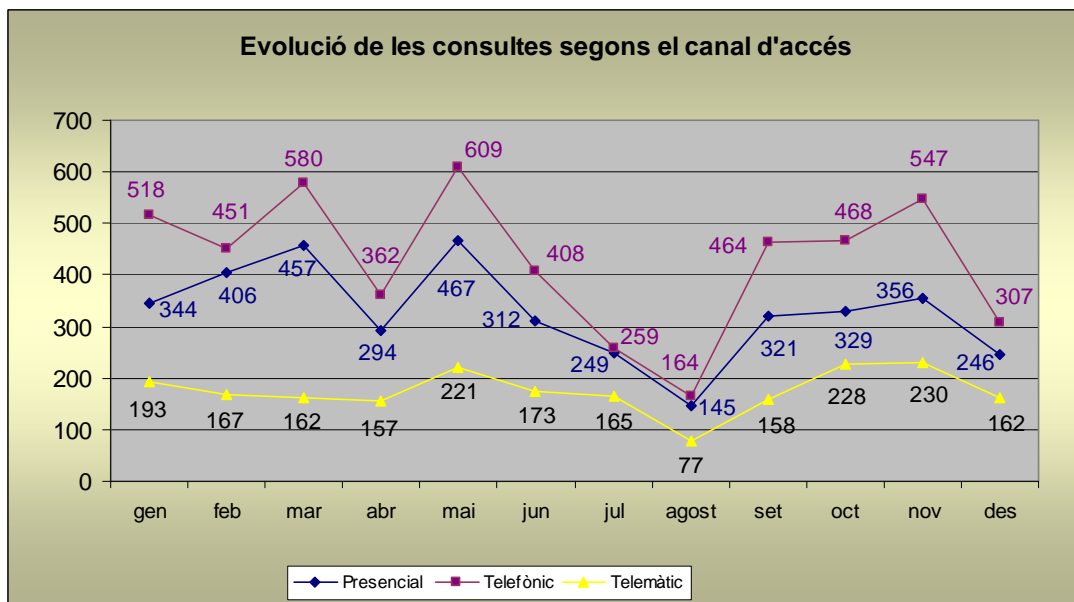
Núm. Consultes
11.156

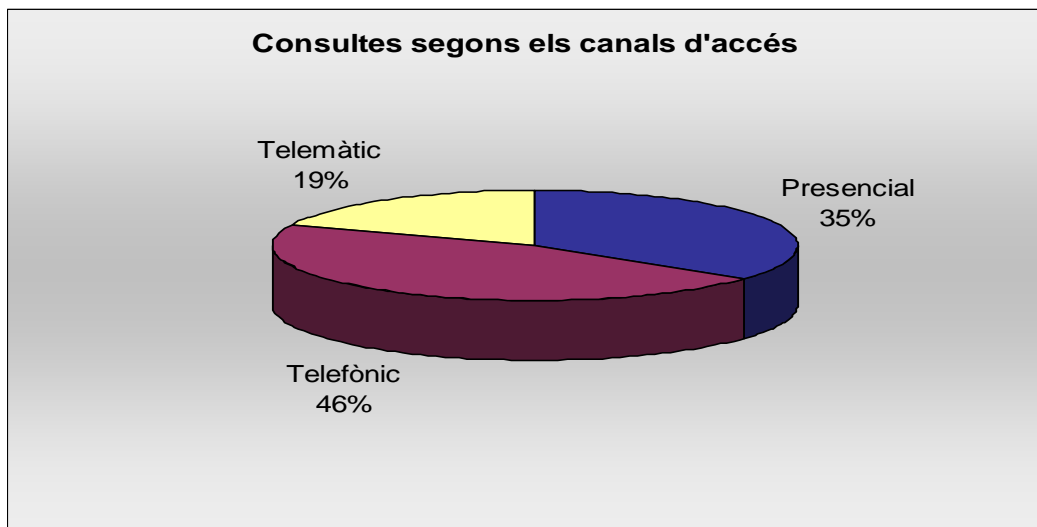


Atencions realitzades per temàtiques:



Atencions realitzades segons canal d'accés:



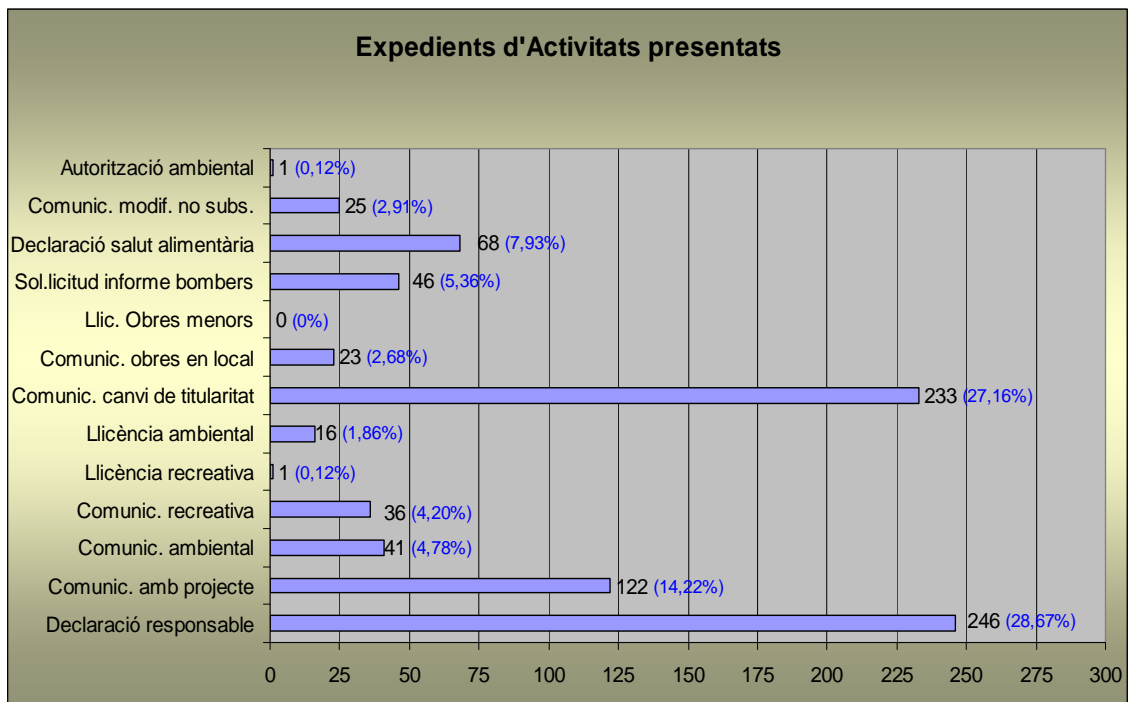


Expedients presentats i gestionats:

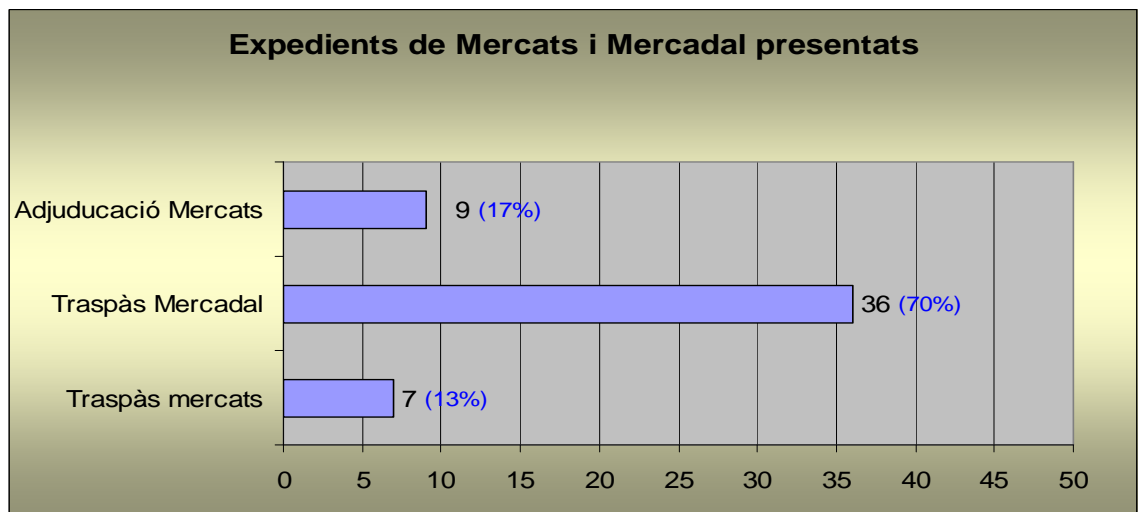
Des de l'OAE s'han tramitat un total de 910 expedients dels quals 858 són d'activitats i 52 son expedients de mercats i mercadal.

Expedients d'activitats:

Mes	Declaració responsable	Comunic. amb projecte	Comunic. ambiental	Comunic. recreativa	Llicència recreativa	Llicència ambiental	Comunic. canvi de titularitat	Comunic. obres en local	Llic. Obres menors	Sol.licitud informe bombers	Declaració salut alimentària	Comunic. modif. no subs.	Autorització ambiental	TOTAL
gener	18	6	5	2	0	1	19	2	0	4	4	1	0	62
febrer	25	10	3	5	0	1	22	2	0	3	6	1	0	78
març	22	11	3	2	0	1	30	3	0	9	9	6	0	96
abril	19	9	2	3	0	0	22	0	0	4	9	1	0	69
maig	24	10	7	2	0	1	25	4	0	3	4	4	0	84
juny	24	15	3	0	0	1	17	4	0	4	7	1	1	77
juliol	25	17	3	2	0	3	13	1	0	2	6	1	0	73
agost	6	1	2	2	0	1	9	1	0	4	3	1	0	30
setembre	15	8	1	3	1	1	21	2	0	3	5	1	0	61
octubre	26	16	1	6	0	2	19	3	0	3	7	2	0	85
novembre	23	9	6	5	0	1	20	1	0	4	3	2	0	74
desembre	19	10	5	4	0	3	16	0	0	3	5	4	0	69
TOTAL	246	122	41	36	1	16	233	23	0	46	68	25	1	858



Expedients de Mercats i Mercadal:



Millores a l'atenció:

Aquest any s'ha consolidat de la signatura biomètrica als tràmits que es gestionen presencialment des de l'OAE, que es va implementar a finals del 2016. Aquesta incorporació ens permet la signatura en format electrònic des de l'origen, per tal de simplificar processos i reduir el volum de paper dels arxius i atendre els ciutadans/es d'una manera ràpida, eficaç i segura.

Amb l'objectiu de simplificar i apropar l'accés de la ciutadania i de les empreses a la informació i als tràmits amb l'Ajuntament, a finals d'aquest any s'ha planificat la posada en marxa del servei de cita prèvia per a l'atenció de les persones, professionals i empreses que vulguin desplaçar-se presencialment per fer alguna gestió relacionada amb la seva activitat o amb el seu projecte de negoci amb l'Ajuntament. A través de la cita prèvia es podrà reservar, dia i hora per fer qualsevol tràmit municipal relacionat amb un negoci. Està previst que comenci la seva implementació a principis del mes d'abril del 2018.

Carta de Serveis:

La Carta de Serveis és una eina de gestió que suposa un repte de millora, ja que implica respondre millor a les necessitats dels nostres usuaris/es. També és un document públic que informa a les persones usuàries dels serveis que s'ofereixen, com es presten i quins són els compromisos de qualitat a què es compromet el Servei.

Durant l'últim semestre del 2017, des del Servei d'Activitats Econòmiques (SAE) es va treballar per definir la Carta de Serveis.

L'OAE va ser l'encarregada de coordinar i dinamitzar la seva elaboració alhora que definia els seus propis compromisos: oferir un punt de referència per rebre assessorament i fer consultes i tràmits relacionats amb el món de l'empresa i l'emprenedoria.

Atenció personalitzada i eficient:

- Indicador: no superar un 5% de queixes respecte al total de gestions realitzades trimestralment.

En l'atenció presencial i telefònica a l'OAE, quan per la complexitat de la consulta la resposta no pugui ser immediata, es demana una adreça o telèfon de contacte es facilita la informació en el termini d'un dia.

Facilitar la informació amb rapidesa i agilitat:

- Indicador: temps de resposta mitjà en els casos de resposta no immediata.

Fer accessible des de la seu electrònica l'accés als impresos i formularis necessaris per efectuar els diferents tràmits del Servei d'Activitats Econòmiques.

Mantenir actualitzats i disponibles els impresos i formularis de la Seu electrònica:

- Indicators: nombre de queixes rebudes per no ser accessibles i nombre d'errades detectades.

L'avaluació serà anual i contemplarà el següents punts:

1. Acompliment de compromisos.

2. Aprofundir en l'anàlisi de les expectatives i conèixer l'avaluació de la satisfacció.
3. Identificar oportunitats de millora i planificar-les.
4. Redefinir l'oferta de serveis i revisar els compromisos.
5. Actualitzar la Carta de Servei.

2.2. Punt d'Atenció a l'Emprenedoria

A finals del mes de juliol de 2014 va entrar en funcionament el Punt d'Assessorament a l'Emprenedor (d'ara endavant PAE).

Els PAE són punts en què s'assessora i es presten serveis a les persones emprenedores, tant en la gestació, tramitació administrativa i posada en marxa de les iniciatives empresarials, com durant els primers anys de la seva activitat.

Tenen una doble missió:

- Prestar serveis d'informació i assessorament als emprenedors, en la definició de les seves iniciatives empresarials i durant els primers anys d'activitat de l'empresa
- Iniciar el tràmit administratiu de constitució de l'empresa, a través del Document Únic Electrònic (DUE).

El punt PAE permet realitzar, per mitjans telemàtics, els tràmits de constitució i posada en marxa de les formes jurídiques següents: Societats de Responsabilitat Limitada (SL), Societat Limitada Nova Empresa (SLNE), Societat Civil, Comunitat de Béns i Treballador Autònom. Des de mitjans de desembre del 2015 les empreses que es constitueixen a través del punt PAE tenen l'opció de sol·licitar una marca de productes o serveis o un nom comercial en el mateix moment en què s'està complimentant el DUE, beneficiant-se d'un descompte del 15% en la taxa de sol·licitud de l'Oficina Española de Patentes y Marcas (OEPM).

Aquest tipus de tramitació té com a principals avantatges evitar desplaçaments als emprenedors i sobretot un important estalvi de cost i de temps.

Tasques que s'han portat a terme :

- Seminaris de tramitació electrònica per a la creació d'empreses al PAE .
- Assessoraments personalitzats per a la creació d'empreses al PAE.
- Tramitació per a la creació d'empreses al PAE.
- Tramitació per a la baixa d'activitat d'empresaris individuals autònoms i societats limitades.

Al juny del 2016 CIRCE (Centro de Información y Red de Creación de Empresas), sistema d'informació que permet realitzar de forma telemàtica els tràmits de constitució i posada en marxa de determinades societats mercantils a Espanya, va habilitar una nova plataforma electrònica, el nou PAE electrònic, que permetia donar d'alta a persones autònomes i els seus treballadors/es d'una forma més ràpida i eficaç.

Les altres formes jurídiques es van seguir tramitant per la plataforma antiga amb la previsió d'incorporar la seva tramitació pel nou PAE electrònic a començaments del 2017 i amb la previsió també de poder tramitar altres formes d'empresa com la Comunitat de Béns i la SCP (Societat Civil Privada).

Al novembre de 2016 es va incorporar també una nova funcionalitat al nou PAE electrònic: el cessament d'autònoms. La tramitació de baixes d'autònoms comprèn tant la baixa de l'activitat econòmica/censal a l'Agència Tributària com el cessament a la Tresoreria General de la Seguretat Social.

Al 2017 ha funcionat plenament la nova plataforma electrònica del PAE, que permet la constitució de forma telemàtica de les següents formes jurídiques:

- Empresari Individual Autònom
- Societat Civil
- Comunitat de Béns
- Societat de Responsabilitat Limitada
- Societat Limitada de Formació Successiva
- Societat Limitada Nova Empresa

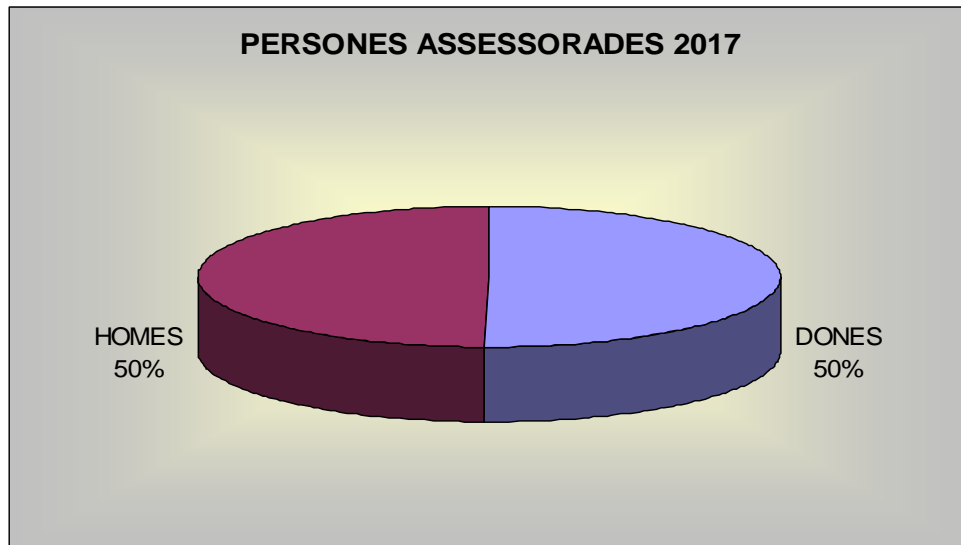
El nou PAE electrònic també permet realitzar el cessament de l'activitat per mitjans electrònics de les següents formes jurídiques:

- Empresari Individual Autònom
- Societat de Responsabilitat Limitada
- Societat Limitada de Formació Successiva
- Societat Limitada Nova Empresa

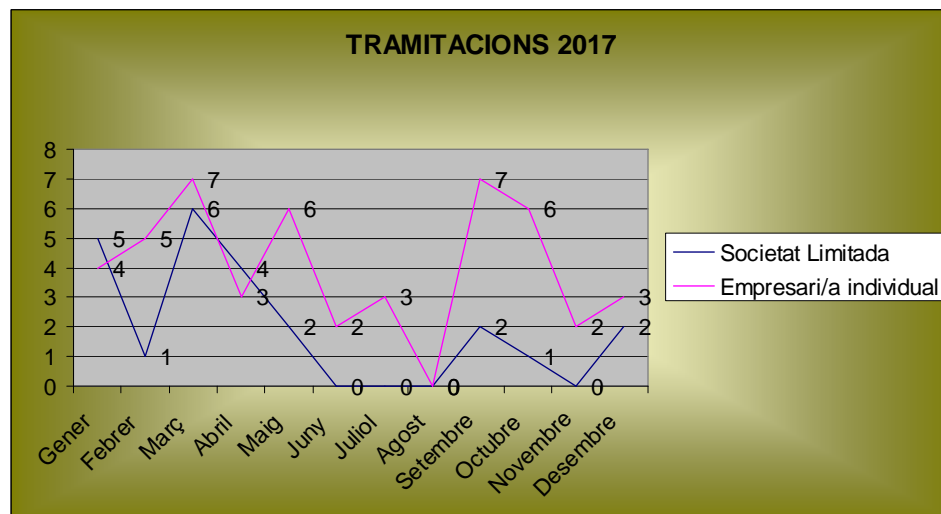
Atencions realitzades Punt d'Atenció a l'Emprenedor/a (PAE)

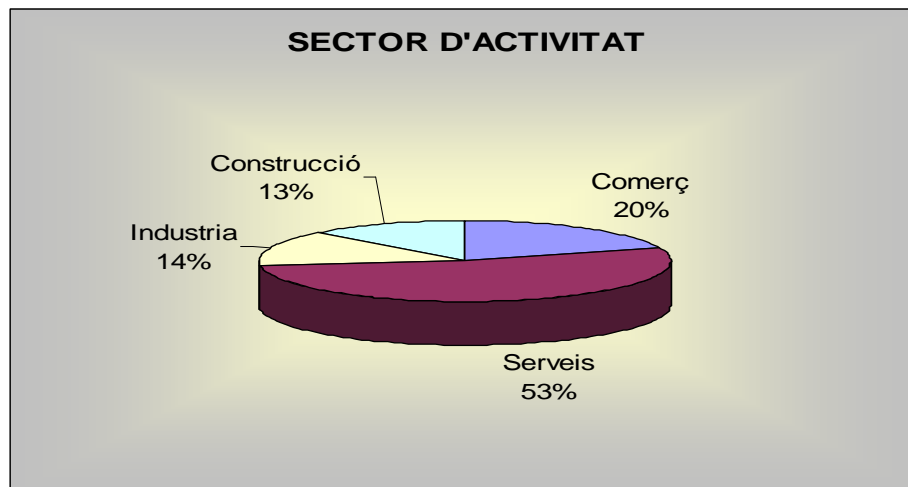
- S'han realitzat un total de 159 atencions de les quals, el 50% a dones.





S'han realitzat un total de 71 tramitacions de les quals 67 han estat per constituir empreses (44 Empresaris Individuals Autònoms i 23 Societats Limitades) i 4 per donar de baixa l'activitat d'Empresaris Individuals Autònoms.





El 2017 també s'ha fet el seguiment a 20 de les 81 empreses constituïdes a través del PAE durant el 2016, amb l'objectiu de verificar si segueixen actives, actualitzar dades, veure la seva evolució en quant a número de treballadors i treballadores, noves inversions, etc., i detectar les seves mancances i necessitats per poder donar-los suport i eines que els permetin millorar la seva eficiència i competitivitat per tal de consolidar-se en el mercat.

2.3. Assessorament a la consolidació

L'objectiu d'aquests assessoraments és el seguiment a les empreses per valorar la seva situació actual, detectar les seves necessitats i proposar accions de millora que els permetin millorar la seva eficiència i competitivitat.

S'han realitzat 21 assessoraments a empreses, 8 presencials i 13 per e-mail. Els assessoraments presencials han estat a empreses en fase de consolidació (de menys de 3 anys de vida). Es van tractar diferents temàtiques (econòmic i financer, recerca de finançament, fiscal, comercial, etc.) en funció de les necessitats empresarials.

2.4. Dispositiu de suport a l'empresa

Per facilitar la relació entre l'administració i les persones emprenedores, les empreses i els professionals el 2015 es va implementar el dispositiu de suport a l'empresa:

- implementació del canal telemàtic en totes les relacions de l'Administració i les seves empreses municipals amb els seus proveïdors/es: factura electrònica i presentació d'ofertes.

El dispositiu ha permès a les empreses i professionals adquirir una visió de conjunt àmplia sobre la certificació digital i l'aplicació de factures i presentació de les ofertes, que repercutirà positivament en la seva activitat econòmica.

Per accedir al dispositiu es pot fer presencialment, telefònicament o a través de la seu electrònica on es troba tota la informació i els formularis per tramitar la sol·licitud d'assessorament.

Actuacions realitzades al 2017:

- 16 assessoraments personalitzats sobre com realitzar i presentar una factura electrònica a l'Ajuntament
- 146 assessoraments telefònics

2.5. Reempresa

Reempresa és un nou model d'emprenedoria i de creixement empresarial que consisteix en la compra o lloguer dels actius i fons de comerç d'una empresa que està en funcionament per part de persones que desitgen fer-la créixer sense passar per l'esforç de crear-la.

L'Ajuntament de Terrassa amb el suport de la Diputació de Barcelona i la patronal Cecot es va adherir al març del 2013, mitjançant un conveni que va finalitzar el desembre del 2015, al programa Reempresa, amb l'objectiu de potenciar l'economia terrassenca, generar oportunitats de negoci i contribuir a mantenir i crear llocs de treball, evitant la desaparició d'un gran nombre de petites i mitjanes empreses del nostre territori que no troben la manera de donar continuïtat a la seva activitat.

L'any 2016 l'Ajuntament va signar un nou conveni de Reempresa amb la Diputació de Barcelona per al període 2016-2019, amb la incorporació de noves actuacions per afrontar una nova etapa de consolidació i creixement del programa Reempresa i amb l'ampliació de l'àmbit territorial d'atenció als municipis de Terrassa, Matadepera, Rellinars, Vacarisses, Viladecavalls i Ullastrell.

L'any 2018 s'incorporaran els Mercats Municipals de Terrassa al projecte. L'objectiu va dirigit tant a facilitar i millorar la transmissió de parades que estiguin en possible procés de transmissió com en l'ocupació de les parades disponibles buides en el moment d'iniciar el procés. Per altra banda, també es portaran a terme accions per visibilitzar els Mercats Municipals com un espai de bones oportunitats per a emprendre nous negocis.

Dades de l'activitat de Reempresa del 2017:

- Atencions realitzades: 30 atencions presencials a persones reemprenedores o empreses cedents.
- Projectes de reemprenedors/es atesos: s'han atès 7 projectes reemprenedors.
- Projectes cedents atesos (empreses que es volen cedir): s'han atès 9 projectes cedents.
- Processos iniciats: s'han iniciat 9 processos de negociació entre empreses cedents i reemprenedors/es interessats en aquestes empreses.
- Reempreses d'èxit: no s'ha materialitzat cap reempresa d'èxit.
-

2.6. Processos

Seguint amb l'objectiu d'optimitzar l'organització, els processos administratius i els recursos del Servei d'Activitats Econòmiques, s'han procedimentat, actualitzat, automatitzat, dissenyat els següents tràmits i/o processos:

- Dissenyar i aplicar el procediment de les consultes sobre normativa tècnica i/o jurídica d'activitats econòmiques.
- Automatització del procés de la Declaració Responsable d'obertura d'activitat.
- Definició i aplicació de circuits de funcionament interns.

2.7. Reorganització

El 2017 s'ha iniciat la primera fase de la reorganització del Servei d'Activitats Econòmiques.

Una de les primeres mesures a aplicar és la creació d'un "Pool Administratiu d'informació, assessorament i gestió", integrant els perfils administratius de l'àmbit de legalització de les activitats i d'atenció del SAE en un sol equip més tecnificat i amb dependència directa del Servei d'Atenció a l'Empresa .

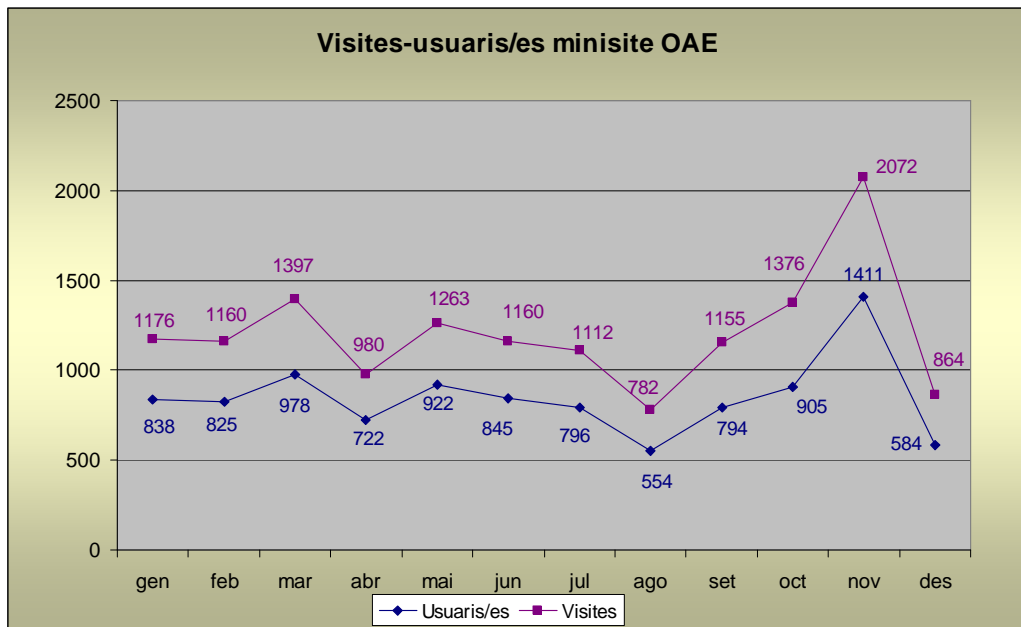
Amb aquesta actuació donem resposta a les necessitats d'atenció al ciutadà de l'OAE i alhora es completa el circuit administratiu de la gestió administrativa d'una activitat, deslliurant als serveis tècnics de legalització de les activitats de la competència de gestió administrativa.

2.8. Comunicació

Al llarg de tot l'any s'ha mantingut actualitzada al lloc web, la informació dels nous tràmits, dels programes, l'actualització de les normatives i les activitats que s'han realitzat des dels diversos àmbits d'actuació del Servei d'Activitats Econòmiques.

- Visites a la pàgina web de l'OAE:

MES	Usuaris/es	Visites
gen	838	1176
feb	825	1160
mar	978	1397
abr	722	980
mai	922	1263
jun	845	1160
jul	796	1112
ago	554	782
set	794	1155
oct	905	1376
nov	1411	2072
des	584	864
TOTAL	10.174	14.497



Coordinadament i per delegació del Servei d'Organització i Processos, l'OAE ha assumit la gestió dels tràmits que es publiciten a la seu electrònica, encarregant-se del disseny, la creació i el manteniment de tots els tràmits del Servei d'Activitats Econòmiques.

3. Conclusions / Resultats

Resultats esperats	Resultats assolits
Automatització dels processos	S'ha automatitzat el procés de la Declaració Responsable d'obertura d'una activitat.
Dissenyar i aplicar el procediment de les consultes sobre normativa tècnica i/o jurídica d'activitats econòmiques.	S'ha dissenyat el procés, la seva automatització i l'elaboració de la guia de tramitació del nou procés.
Consolidar el Punt d'Atenció a l'Empresa (PAE)	En relació a l'any 2016, s'ha mantingut, amb un increment de dues atencions, el mateix nombre d'atencions a PAE. Podem dir que el servei s'està consolidant.
Potenciar la tramitació electrònica	En relació al 2016, les persones usuàries de la pàgina web de l'OAE, on es pot trobar la informació necessària per la legalització de les activitats així com informació relacionada, s'han incrementat en 693 persones i les visites realitzades a la pàgina web s'ha incrementat en 1.688 visites. També s'han incrementat els tràmits per a la legalització de les activitats realitzats a través de la seu electrònica en un 3%.
Implementar la primera fase de la reorganització de l'equip administratiu del Servei d'Activitats Econòmiques	S'ha dissenyat el procés d'implementació, s'han definit les funcions i tasques del lloc de treball de l'Auxiliar Tècnic/a d'Atenció, s'ha planificat la metodologia de treball, s'ha cobert, per mobilitat interna, la primera incorporació al pool administratiu. També s'ha planificat la incorporació dels 2 llocs de treball previstos pel 2018.
Coordinar l'elaboració de la Carta de Serveis de l'OAE	Aquest ha estat un projecte puntual. La seva valoració la podrem obtenir al 2019. L'objectiu bàsic és la millora del Servei, adequant-lo a les necessitats detectades de les persones usuàries.

4. Indicadors de qualitat

Indicador	RESULTATS		
	SI	NO	%
- Dissenyar, validar i implementar el procediment de: - Consultes sobre normativa tècnica i/o jurídica d'activitats econòmiques	Si		
- Coordinar l'elaboració la Carta de Serveis de l'OAE	Si		
- Implementar la primera fase de la reorganització de l'equip administratiu del Servei d'Activitats Econòmiques	SI		
- Consolidar el Punt d'Atenció a l'Empresa	SI		
- Potenciar la tramitació electrònica			3%