

## 1. Identificació del servei

Denominació:

### Promoció econòmica

Regidoria responsable:

2050 - Promoció econòmica

Departament responsable:

220 - Promoció econòmica

## 2. Actuacions o prestacions incloses a la carta de serveis

Les actuacions o prestacions vinculades al servei són les següents:

Codi	Prestació
24100.11	Orientació professional.
24100.21	Borsa de treball.
24100.31	Assistència i orientació a empreses en la selecció de personal
24100.41	Punt d'autoservei (PAS) del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC)
24100.51	Qualificació per l'ocupació: formació i pràctiques laborals
24100.61	Foment, sensibilització, difusió i promoció de l'ocupació
43120.11	Mercat municipal sedentari
43120.21	Mercat municipal no sedentari
43300.10	Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores.
43300.20	Formació per a empreses i persones emprenedores.
43300.30	Allotjament i domiciliació empresarial i usos puntuals d'espais.
43300.40	Sensibilització, difusió i promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial

## 3. Dades bàsiques relacionades amb el servei

A la taula següent es presenten les variables i els indicadors més significatius en relació amb el desenvolupament del servei:

Codi	Variable	2022	2023
24100.00	Foment de l'ocupació. Administració general.		
24100.00.003	Derivacions realitzades del SLO en menys de 2 dies hàbils de les ofertes de xaloc.diba.cat	1.487	1.556
24100.00.012	Sol·licituds d'assistència i orientació d'ocupació que es responen en màxim 5 dies naturals	499	716
24100.00.013	Sol·licituds d'assistència i orientació d'ocupació rebudes	499	808
24100.11	Informació i orientació professional. Club de la Feina.		
24100.11.001	Sol·licituds d'atenció del servei d'orientació ateses en un màxim de 5 dies naturals	1.037	716
24100.11.002	Sol·licituds atenció rebudes pel servei d'orientació d'ocupació.	1.197	808
24100.11.003	Valoració promig del servei del Club de la feina a les enquestes de satisfacció	9	9
24100.11.004	Enquestes de satisfacció rebudes del Club de la feina	10	62
24100.21	Borsa de treball.		
24100.21.005	Derivacions de les ofertes de xaloc.diba.cat	1.487	1.556
24100.51	Formació contínua i reciclatge professional.		
24100.51.001	Accions formatives programades pel servei d'ocupació.	12	13
24100.51.002	Accions formatives realitzades pel servei d'ocupació.	12	12
24100.51.003	Valoració promig de la formació oferta pel servei d'Ocupació a les enquestes de satisfacció	9,25	8,80
24100.51.004	Enquestes rebudes sobre la formació oferta pel servei d'ocupació	17	19
43000.00	Promoció econòmica. Administració general.		
43000.00.023	Valoració promig del total dels serveis de Promoció Econòmica mitjançant enquestes de satisfacció	8,65	9,09



Codi	Variable	2022	2023
43000.00.029	Enquestes rebudes de tots els serveis de Promoció Econòmica	50	122
43120.11	Mercat municipal sedentari		
43120.11.100	Nombre de parades del mercat municipal sedentari	28	28
43120.11.101	Nombre de parades tancades al mercat municipal sedentari	4	6
43120.11.200	Queixes rebudes en relació a la gestió municipal del mercat sedentari	0	0
43120.21	Mercat municipal no sedentari		
43120.21.100	Nombre de parades del mercat municipal no sedentari o setmanal	39	39
43120.21.101	Nombre de parades desocupades al mercat municipal no sedentari o setmanal	0	0
43120.21.200	Queixes rebudes en relació a la gestió municipal del mercat no sedentari	0	0
43300.00	Desenvolupament empresarial. Administració general.		
43300.00.501	Nombre d'empreses existents al municipi del Masnou.	607	607
43300.10	Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores.		
43300.10.001	Sol·licituds de servei d'informació i assessorament d'empreses i emprenedors ateses	583	770
43300.10.002	Sol·licituds d'informació i assessorament d'empreses i emprenedors ateses en un màxim de 10 dies	578	769
43300.10.210	Nombre acumulat d'empreses ateses al CLSE.	62	52
43300.10.211	Nombre acumulat de persones emprenedores ateses al CLSE.	273	322
43300.10.312	Valoració global del servei del CLSE a les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.	8,69	9,50
43300.20	Formació per a empreses i persones emprenedores.		
43300.20.001	Accions formatives programades pel servei d'empresa i emprenedoria.	16	19
43300.20.002	Accions formatives realitzades pel servei d'empresa i emprenedoria.	16	19
43300.20.311	Enquestes de satisfacció rebudes de la formació per a empreses i persones emprenedores.	55	61
43300.20.312	Valoració mitjana de la formació del servei d'Empresa i Emprenedoria a les enquestes de satisfacció	9,02	9,72
43300.30	Allotjament i domiciliació empresarial i usos puntuals d'espais.		
43300.30.001	Incidències que es resolen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció.	16	15
43300.30.002	Incidències en la gestió del Centre d'empreses 'Casa del Marquès' activades	16	15
43300.30.003	Sol·licituds de cessió d'espais a Casa del Marquès es responen en màxim de 30 dies	11	9
43300.30.004	Sol·licituds cessió d'espais Casa del Marquès rebudes	12	9
43300.30.005	Valoració promig del servei del Centre d'empreses 'Casa del Marquès'	8,93	9,20
43300.30.028	Enquestes rebudes del servei de les empreses i emprenedors allotjats a la Casa del Marquès	14	5
43300.30.210	Despatxos destinats a allotjament empresarial a la Casa del Marquès	18	18
43300.30.211	Despatxos destinats a allotjament empresarial a la Casa del Marquès que es troben ocupats	14	15
43300.30.212	Mesos totals en què despatxos destinats a allotjament empresarial a la Casa del Marquès han estat buits	48,00	30,00
43300.30.213	Mesos totals de disponibilitat de despatxos a la Casa del Marquès.	216	216
43300.40	Sensibilització, difusió i promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial		
43300.40.210	Accions de sensibilització realitzades.	2	5
43300.40.211	Candidatures admeses al Premi d'Emprenedoria Jove	5	11
Codi	Indicador	2022	2023
24100.00	Foment de l'ocupació. Administració general.		
24100.00.102	Percentatge de sol·licituds d'empreses que es responen en un temps màxim de 5 dies naturals des de la seva recepció.	0,00%	0,00%
24100.00.106	Percentatge de sol·licituds concertades en un temps màxim de 5 dies naturals des de la seva sol·licitud de visita a la cita prèvia.	100,00%	88,61%
24100.21	Borsa de treball.		
24100.21.103	Percentatge de derivacions realitzades des del Servei Local d'Ocupació en un termini inferior a 2 dies hàbils en relació a ofertes publicades a xaloc.diba.cat	100,00%	100,00%
43000.00	Promoció econòmica. Administració general.		
43000.00.001	Percentatge d'accions formatives realitzades al final d'any sobre les programades	100,00%	95,24%
43000.00.100	Promig de valoració global de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis de Promoció Econòmica en les enquestes de satisfacció	8,65	9,09



Codi	Indicador	2022	2023
43300.10	Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores.		
43300.10.002	Percentatge de sol·licituds concertades amb el servei d'empresa i emprenedoria en un temps inferior a 10 dies naturals des de la seva recepció.	99,14%	99,87%
43300.30	Allotjament i domiciliació empresarial i usos puntuals d'espais.		
43300.30.104	Percentatge d'incidències que s'activen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció	100,00%	100,00%
43300.30.107	Percentatge de sol·licituds que es responen en un temps màxim de 30 dies naturals des de la seva recepció.	91,67%	100,00%



#### 4. Compromisos, objectius i resultats

Els compromisos i objectius establerts a la carta de servei, amb els corresponents indicadors i els resultats assolits són els següents:

Comprom.	Objectiu	Descripció					
20		<b>Actuar amb rapidesa i agilitat.</b>					
102		Garantir que un nombre suficient i significatiu de les sol·licituds de les empreses usuàries del servei d'assistència i orientació en la selecció de personal es responen en un termini màxim de 5 dies des de la seva recepció.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de sol·licituds d'empreses que es responen en un temps màxim de 5 dies naturals des de la seva recepció.	100,00%	0,00%	0,00%	○	No es disposa de dades.
106		Garantir que les persones usuàries del servei d'orientació professional son ateses dins d'un termini màxim de dies des de la seva sol·licitud de visita a la cita prèvia.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de sol·licituds concertades en un temps màxim de 5 dies naturals des de la seva sol·licitud de visita a la cita prèvia.	100,00%	100,00%	88,61%	⤴	L'objectiu no s'ha assolit. No s'han pogut atendre a 8 persones usuàries, la resta son anul·lacions o persones no presentades.
002		Garantir que les persones usuàries del servei d'informació i assessorament a empreses i persones emprenedores són ateses dins d'un termini màxim de dies després de la sol·licitud d'assessorament a la cita prèvia.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de sol·licituds concertades amb el servei d'empresa i empenedoria en un temps inferior a 10 dies naturals des de la seva recepció.	100,00%	99,14%	99,87%	⬆	L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
104		Garantir que un percentatge alt de les incidències que succeeixen als serveis de la Casa del Marquès es responen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció o detecció.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge d'incidències que s'activen en un termini màxim de 24 hores des de la seva recepció	100,00%	100,00%	100,00%	⬆	L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
107		Garantir que un percentatge alt de les sol·licituds de cessió d'espais a la Casa del Marquès es responen en un termini màxim de 30 dies des de la seva recepció.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de sol·licituds que es responen en un temps màxim de 30 dies naturals des de la seva recepció.	100,00%	91,67%	100,00%	⬆	L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
40		<b>Complir amb els requisits propis de l'actuació, d'acord amb els estàndards més avançats.</b>					
103		Garantir que a totes les persones usuàries de la borsa de treball demandants de feina se les deriva a ofertes del seu interès en un termini màxim de dies hàbils des de la inscripció a l'oferta, sempre que compleixin amb el perfil sol·licitat a aquelles.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge de derivacions realitzades des del Servei Local d'Ocupació en un termini inferior a 2 dies hàbils en relació a ofertes publicades a xaloc.diba.cat	100,00%	100,00%	100,00%	⬆	L'objectiu s'ha assolit satisfactòriament.
42		<b>Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.</b>					
001		Garantir un percentatge mínim i significatiu d'accions formatives que s'hagin programat i executat.					
		Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
		Percentatge d'accions formatives realitzades pels serveis d'empresa i ocupació al final d'any sobre les programades.	100,00%	100,00%	95,24%	↻	Gairebé s'assoleix l'objectiu



Comprom.	Objectiu	Descripció			
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.			
100		Garantir que el grau de satisfacció de les persones usuàries dels serveis assoleixi una puntuació mínima.			
Indicador	Fita a assolir	2022	2023	Valor.	Comentari
Promig de valoració global de la satisfacció de les persones usuàries dels serveis de Promoció Econòmica en les enquestes de satisfacció	8,00	8,65	9,09		L'objectiu ha estat assolit satisfactòriament.

## 5. Relació amb les persones usuàries

### Queixes i suggeriments rebuts:

No consta que s'hagi rebut cap queixa en relacionada amb els serveis de suport als organitzadors d'esdeveniments firals al municipi ni dels serveis del Centre d'Empreses Casa del Marquès (CLSE) durant l'any 2023, d'acord amb el protocol de l'Oficina d'Atenció Ciutadana de l'Ajuntament, a través dels canals disposats a tal efecte i que es poden consultar a la seu electrònica de l'Ajuntament. Sí que es va rebre una queixa no formal d'un expositor d'una fira organitzada per l'Ajuntament que indicava que havia mancat més comunicació de l'esdeveniment. Es va gestionar i respondre la queixa.

### Resultats de les enquestes de satisfacció fetes a persones usuàries:

Al 2023 es van rebre un total de 91 enquestes, 61 corresponents a les accions formatives programades i realitzades al centre d'empreses Casa del Marquès; 25 en relació als serveis d'assessorament realitzats pel CLSE i 5 enquestes de les empreses allotjades a la Casa del Marquès. En tots els serveis oferts s'ha assolit una puntuació superior al 9.

Pel que fa als serveis de suport als organitzadors d'esdeveniments firals al municipi, es van lliurar les enquestes de satisfacció als 56 expositors de la fira Gastronòmica i Comercial (19 gastronòmics i 37 comercials) i se'n van rebre un total de 45, amb una valoració qualitativa molt bona.

Per últim, en relació amb el Servei local d'Ocupació, al 2023 es van rebre un total de 81 enquestes, 19 corresponents a les accions formatives programades, a una mitja de valoració de 8,8 i 62 en relació als serveis d'assessorament realitzats pel SLO i el Club de la Feina, amb un 9 de puntuació.

## 6. Avaluació de la carta de serveis

### Valoració dels resultats i assoliment de compromisos i objectius:

Per part dels serveis del Centre d'Empreses, la valoració és positiva ja que s'han assolit amb una alta satisfacció tots els objectius, menys el següent:

- "Relació entre el nombre d'empreses ateses al CLSE i el nombre total d'empreses domiciliades al Masnou". El menor volum d'empreses ateses s'ha compensat amb un alt volum de persones emprenedores ateses al 2023 al CLSE.

En relació al Servei local d'Ocupació, la valoració general dels objectius i compromisos assolits és positiva. Pel que fa l'objectiu de "garantir que les persones usuàries del servei d'orientació professional son ateses dins d'un termini màxim de 5 dies naturals de de la seva sol·licitud de visita, s'establiran mecanismes per reprogramar les cites que s'hagin de cancel·lar per motius tècnics, en un període màxim de 5 dies des de la primera cita programada, i també un sistema de recordatori a les persones usuàries de les cites programades.

### Propostes d'actualització d'objectius i d'indicadors:

Es va fer una actualització de totes les cartes de serveis a inicis de l'any 2024. En el cas dels serveis que es presten a Promoció Econòmica es va fer una revisió completa de la carta de serveis PEC/2021, per tal d'adequar-la als serveis que es presten des del departament (SLO/2024: Ocupació, MER/2024: Mercats i EMP/2024: Empresa i emprenedoria) i s'han definit compromisos, objectius i indicadors més detallats i ajustats a la naturalesa de cadascun d'aquests serveis.

Respecte la carta de serveis d'EMP/2024 actualitzada a 1/1/2024, es proposa modificar-la i redactar en positiu l'objectiu "Percentatge de mesos en què hi ha hagut despatxos per allotjament empresarial buits a la Casa del Marquès" per "Percentatge de mesos en què els despatxos d'allotjament empresarial han estat ocupats a la Casa del Marquès i canviant la fita assolir del 100% al 85%.

### Propostes de modificacions al contingut de la carta de serveis:

Com s'ha apuntat, des del departament de Promoció Econòmica a inicis del 2024, es va desglossar la carta de serveis PEC/2021, que es correspon amb un criteri orgànic (el departament) en tres cartes que s'adeqüen als tres grans serveis que es presten: Ocupació (SLO/2024), Mercats (MER/2024) i Empresa i emprenedoria (EMP/2024).

Amb això es considera que es podrà millorar i actualitzar la informació que s'ofereix i que es podran ajustar els compromisos i objectius perquè siguin més significatius.

No obstant, es proposa modificar els horaris de la carta de serveis actualitzada EMP/2024, MER/2024 i SLO/2024 de la forma següent:

#### **Edifici Centre.**

- Horari ordinari:

Matins: De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.

Tardes: Visites concertades.

- Horari d'estiu (del 15/07 al 31/08):

Matins: De dilluns a divendres de 08.30 a 14.00 hores.

Per evitar possibles esperes, es recomana demanar cita prèvia.

#### **Casa del Marquès**

- Horari ordinari:

Matins: De dilluns a divendres de 08.15 a 15.00 hores.

Tardes: De dilluns a dijous de 15.00 a 20.00 hores.

- Horari d'estiu (del 15/07 al 31/08):

Matins: De dilluns a divendres de 08.15 a 14.00 hores.

Per evitar possibles esperes, es recomana demanar cita prèvia.

### Propostes de millora del servei:

Els serveis que s'ofereixen des del CLSE han assolit la majoria dels objectius previstos amb escreix. Tot i això, es promourà l'impuls d'actuacions dirigides específicament a les empreses existents per a millorar els índexs d'activitat i d'interacció amb aquestes.

Pel que fa a les enquestes en l'àmbit d'Ocupació, tenint en compte el baix índex de respostes, es proposa fer el qüestionari en línia l'últim dia de la formació amb acompanyament de la persona formadora. I per la valoració del SLO i Club de la Feina, es proposa enviar mensualment a totes les persones usuàries ateses i informar a les sessions informatives d'alta al servei de que rebran l'enquesta i que la resposta a aquesta ens ajuda a millorar el servei.