

1. Identificació del servei

Denominació:	Serveis a les empreses i a l'emprenedoria	
Descripció:	L'Ajuntament del Masnou ofereix un seguit de serveis a les empreses i l'emprenedoria per tal d'acompanyar-les en els diferents processos de gestació, creació, posta en marxa i consolidació d'activitats econòmiques. Aquests serveis presten una especial atenció al teixit comercial de la Vila.	
Missió:	La missió del servei és afavorir un desenvolupament econòmic equilibrat i sostenible del municipi, que generi ocupació i riquesa, que aprofiti les oportunitats que ofereixen les activitats tecnològicament més avançades, i que tingui en compte les característiques locals.	
Persones destinatàries:	Persones emprenedores, comerços i altres activitats empresarials ubicades al Masnou o interessades a traslladar-s'hi al municipi.	
Regidoria responsable:	2051	Promoció econòmica i turisme
Departament responsable:	2.50.00.00.00	Promoció econòmica

2. Accés al servei

Ubicació:	Edifici Centre Carrer d'Itàlia 50, 1a planta 08320 El Masnou
Web:	https://www.elmasnou.cat/temes/promocio-economica-i-empresa
Telèfon:	93 557 17 60
Correu electrònic:	p.economica@elmasnou.cat
Horari d'atenció al públic:	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.



3. Cartera de prestacions del servei

Codi	Prestació
43110.10	Suport a la participació en fires organitzades per l'Ajuntament
43110.21	Suport a l'organització d'esdeveniments firals
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
43300.50	Prospecció empresarial

43110.10	Suport a la participació en fires organitzades per l'Ajuntament	
	Descripció:	Des del departament de Promoció econòmica s'ofereix informació i suport a establiments comercials o de restauració, professionals, artesans i artesanes i altres negocis per participar com expositors a les fires organitzades per l'Ajuntament, singularment a la Fira Comercial i Gastronòmica, esdeveniment a cel obert de promoció comercial que se celebra al Masnou des de l'any 2021, i la Fira de Nadal. Aquest suport inclou orientació sobre les condicions de participació, els requisits a complir i la taxa a satisfer (cas de concretar-se la participació com expositor) i assistència en els tràmits administratius a realitzar.
	Persones destinatàries:	Establiments comercials o de restauració, professionals, artesans i artesanes i altres que puguin ser interessats a participar com expositors en un esdeveniment firal organitzat per l'Ajuntament.
	Requisits d'accés:	Podran obtenir la condició d'expositor a les fires organitzades per l'Ajuntament del Masnou, aquelles sol·licituds que compleixin els requisits específics següents: 1) Tots: a) Estar legalment constituït i tenir els permisos corresponents per al desenvolupament de l'activitat. b) Disposar d'assegurança de responsabilitat civil per cobrir les despeses derivades dels sinistres individuals i col·lectius que es puguin causar en l'exercici de l'activitat c) Trobar-se al corrent de les obligacions amb la Seguretat Social i l'Agència Tributària. 2) Establiments de venda de productes alimentaris i/o del sector de la restauració. A més dels requisits indicats en el punt anterior: a) Disposar de la documentació que acrediti el compliment de la normativa general vigent sobre higiene i manipulació d'aliments i la normativa específica que pugui existir referida als productes comercialitzats. b) Disposar del registre o autorització sanitària de funcionament, si escau. A cada edició, la convocatòria corresponent podrà incloure altres requisits específics.
	Documents a aportar:	La documentació a presentar per sol·licitar la participació com expositor es recull a les bases que regulen les fires organitzades per l'Ajuntament del Masnou. 1. En tots els casos: a) Formulari de sol·licitud de participació com a expositor en model normalitzat. Aquest formulari inclourà la declaració responsable del compliment dels requisits establerts a l'article 2 de les bases i l'autorització a l'Ajuntament del Masnou a obtenir de forma directa el compliment de les obligacions tributàries amb l'AEAT i la TGSS. En cas de denegar aquesta autorització, caldrà que la persona sol·licitant aporti els documents acreditatius corresponents, concretament els certificats d'estar al corrent de les obligacions tributàries amb aquests dos organismes. b) Assegurança de responsabilitat civil per cobrir les despeses derivades dels sinistres individuals i col·lectius que es puguin causar en l'exercici de l'activitat. c) Memòria descriptiva del negoci i dels productes o serveis que es pretenen vendre per a l'obtenció de puntuació del procés d'elaboració del producte o productes, en el cas que es vulgui obtenir puntuació pel criteri de valoració relatiu a la confecció pròpia. 2. Establiments de venda de productes alimentaris i/o del sector de la restauració, addicionalment: a) Declaració responsable en matèria de salut alimentària segons model normalitzat.
	Prestació obligatòria:	No
	Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
	Pagament:	Sí
	Ordenança fiscal:	Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.

 Ajuntament del Masnou	Carta de serveis	Codi: EMP/2024.02
	Serveis a les empreses i a l'emprenedoria	Data: 16/05/2025
		Pàg.: 3 de 8

43110.21	Suport a l'organització d'esdeveniments firals
-----------------	---

Descripció:	Des l'Ajuntament del Masnou es dona suport a l'organització per part de tercers de fires que contribueixin a la dinamització comercial o gastronòmica del municipi.
Persones destinatàries:	Comerços, establiments de restauració i altres agents comercials que operen en el territori i organitzin activitats firals.
Requisits d'accés:	Presentar a l'Ajuntament del Masnou un projecte d'activitat firal i complir amb els requisits derivats de l'ocupació de l'espai públic.
Documents a aportar:	Projecte d'activitat firal.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	Taxa per ocupació de terrenys d'ús públic.

43300.10	Informació i assessorament a empreses i persones emprenedores.
-----------------	---

Descripció:	L'Ajuntament, a través del Centre Local de Serveis a les Empreses (CLSE), ofereix informació i orientació a empreses i a persones emprenedores sobre diferents aspectes de la seva gestió: En el cas de les empreses: • Creació i inici de l'activitat. Suport en el procés de constitució, realització de tràmits i compliment de requisits mercantils i fiscals i informació sobre serveis que ofereixen el mateix Ajuntament i altres administracions. • Consolidació i cooperació empresarial. Orientació per la consolidació o l'obertura de noves línies de negoci, l'obtenció de finançament, l'accés a ajuts i subvencions, i la millora de processos interns, de l'estratègia de màrqueting i comunicació o la gestió econòmica, entre d'altres. • Intermediació en la compravenda d'empreses. Assistència en processos de compravenda d'empreses, a través de programes de cooperació amb diverses institucions, posant en contacte persones propietàries que volen cedir petites i mitjanes empreses viables i persones emprenedores disposades a donar-les continuïtat amb un projecte de futur, sense haver de passar per la fase de crear-les i aprofitant el bagatge acumulat. • Tramitació municipal. Suport a les empreses en la realització de tràmits administratius municipals, Específicament per al comerç, s'assessora i es treballa amb els agents del municipi per al desenvolupament de plans de dinamització i la realització de campanyes i altres accions de promoció del comerç local. Pel que fa a l'emprenedoria, es dóna suport per elaborar el pla d'empresa, l'estudi econòmic del projecte i l'estratègia empresarial. Durant els tres anys posteriors a la creació de l'empresa s'ofereixen plans de seguiment per a la seva consolidació. La prestació actua també com a Punt d'Atenció a l'Emprenedor (PAE), que s'encarrega de facilitar la creació de noves empreses i l'inici efectiu de la seva activitat i el seu desenvolupament. En el cas del comerç, s'assessora i es treballa conjuntament amb els agents comercials del municipi per al desenvolupament de plans de dinamització.
Persones destinatàries:	Persones emprenedores, empreses de recent creació i petites i mitjanes empreses constituïdes.
Requisits d'accés:	Les empreses de recent creació han de tenir menys d'un any d'antiguitat.
Documents a aportar:	Els necessaris per als tràmits a realitzar. Es concreten en concertar la visita o durant la primera entrevista.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No



43300.20

Formació per a empreses i persones emprenedores.

Descripció:	Organització i realització d'accions formatives sobre temes relacionats amb la gestió empresarial, per tal d'afavorir la millora de les competències professionals en aquest terreny i mantenir-se actualitzat sobre noves tècniques i enfocaments.
Persones destinatàries:	Persones emprenedores, autònoms i empreses.
Horari d'atenció:	L'horari de les accions formatives depèn de la programació de cadascuna d'elles.
Requisits d'accés:	Cal fer la inscripció quan s'obre el termini de cada acció formativa.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, amb recursos externs.
Pagament:	No

43300.30

Allotjament i domiciliació empresarial i usos puntuals d'espais.

Descripció:	Cessió d'espais al Centre d'Empreses Casa del Marquès, amb accés a serveis i recursos complementaris, en diferents modalitats: Allotjament empresarial. El Centre disposa de divuit despatxos distribuïts en dues plantes, que poden ser cedits a empreses per al desenvolupament de la seva activitat de negoci en diferents modalitats, com <i>viver d'empreses</i> (per empreses de constitució recent) o <i>centre de negocis</i>. Espais de coworking. Modalitat d'allotjament en espais compartits amb altres empreses. Domiciliació. Prestació adreçada a empreses no allotjades al Centre per què hi puguin fixar el seu domicili social, rebre la seva correspondència i utilitzar els espais comuns i compartits. Cessió de sales de reunió i aules. El Centre disposa de sales que poden ser cedides per a reunions i activitats formatives. Els serveis i recursos complementaris són: recepció, espai office equipat, espai de venda automàtica, cafeteria, neteja d'espais comuns i compartits, climatització, línia telefònica fixa, connexió WiFi, accés permanent al Centre per les empreses allotjades, lloguer d'espais d'emmagatzematge i arxiu, lloguer d'equipament informàtic i audiovisual, i servei de fotocòpies, impressions i enquadernacions.
Persones destinatàries:	Persones emprenedores i empreses de nova creació o consolidades.
Ubicació:	Centre d'Empreses Casa del Marquès Passeig de Bellresguard, 12 08320 El Masnou
Lloc web:	
Telèfon:	93 557 17 70
Correu electrònic:	casadelmarques@elmasnou.cat
Horari d'atenció:	L'accés als espais cedits és continuat. L'atenció general al públic es presta: Horari ordinari: • Matins: de dilluns a divendres, de 08.00 a 15.00 hores. • Tardes: de dilluns a dijous, de 15.00 a 20.00 hores (excepte vigílies de festius). Horari d'estiu: • Matins: de dilluns a divendres, de 08.00 a 14.00 hores.
Requisits d'accés:	Pot ser objecte d'allotjament qualsevol activitat econòmica, llevat de les que impliquin processos de fabricació directa de qualsevol tipus en el mateix Centre i de les de venda al detall, quan es realitzi de manera presencial. A més, en funció de la modalitat d'allotjament, cal complir els requisits determinats en cada cas al Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès.
Documents a aportar:	Pla d'empresa que acrediti que es tracta d'un projecte viable, econòmicament, financerament i tècnicament.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	Sí
Ordenança fiscal:	Preu públic 10. Per la cessió d'ús d'espais i la prestació de serveis del Centre d'Empreses Casa del Marquès.

43300.40	Sensibilització, difusió i promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial
-----------------	--

Descripció:	Amb aquesta prestació, l'Ajuntament es marca els objectius de fomentar la cultura emprenedora com a font de creació d'ocupació i de riquesa, i d'ajudar a l'impuls i la consolidació del teixit empresarial local, amb especial atenció al comerç. Inclou accions com: • Campanyes divulgatives i programes de sensibilització i coneixement als centres educatius. • Dinamització de la xarxa empresarial local, afavorint l'intercanvi i el coneixement mutu. • Campanyes i altres activitats de promoció del comerç local. • Convocatòries de subvencions i premis.
Persones destinatàries:	Públic en general o sectors específics segons les diferents accions: centres educatius, empreses, persones emprenedores.
Requisits d'accés:	Segons el tipus d'activitat pot ser necessària la inscripció prèvia.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

43300.50	Prospecció empresarial
-----------------	-------------------------------

Descripció:	Sota la denominació comuna de prospecció empresarial i amb l'objectiu de promoure l'activitat econòmica al municipi, l'Ajuntament del Masnou realitza diverses accions per conèixer de primera mà les necessitats de les empreses locals, augmentar la seva visibilitat i contribuir al seu creixement. Les principals accions són: • Manteniment d'un directori de l'activitat econòmica al Masnou, allotjat al web del Centre Local de Serveis a les Empreses (CLSE) 'Casa del Marquès'. • Elaboració d'estudis de l'estructura empresarial del municipi, de les seves necessitats i expectatives, i de les possibilitats de desenvolupament futur. • Realització de visites a les empreses locals, per apropar l'oferta de serveis del CSLE i detectar de forma directa necessitats i vies de suport i col·laboració.
Persones destinatàries:	Empreses del municipi, persones emprenedores i públic en general.
Requisits d'accés:	Ser una empresa o disposar d'un projecte empresarial ubicat al Masnou.
Documents a aportar:	Cap en particular.
Prestació obligatòria:	No
Forma de gestió:	Directa, per la pròpia entitat.
Pagament:	No

4. Drets i deures de les persones usuàries

Drets:	Són drets de les persones usuàries: • Disposar de serveis accessibles. • Ser atesos amb respecte i deferència i en els idiomes oficials de la comunitat autònoma. • No ser discriminades de cap forma. • Rebre l'orientació necessària sobre qualsevol de les prestacions. • Poder presentar queixes o suggeriments sobre les prestacions. • Tenir garantida la confidencialitat de les seves dades. • Utilitzar les eines i recursos tecnològics i materials del servei, d'acord amb la seva disponibilitat. • Conèixer la identitat de les persones que treballen al servei. Són també drets els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.
Deures:	Són deures de les persones usuàries: • Tractar respectuosament les persones que treballen al servei. • Comportar-se amb civisme i tractar amb respecte la resta de persones usuàries. • Utilitzar els equipaments i les seves instal·lacions amb respecte i de manera adequada, d'acord amb les normes i reglaments vigents. • Aportar la documentació i les dades necessàries, de forma llegible, per a dur a terme les gestions i tràmits propis de cada prestació, segons els criteris que es defineixin. • Proporcionar informació real i fiable. Són també deures els que es contenen en els reglaments i normes d'ús que puguin existir per cada prestació, que han de ser públics i accessibles.
Canals de participació:	L'Ajuntament té un Consell de Promoció Econòmica, òrgan sectorial de participació ciutadana, amb caràcter informatiu, consultiu i assessor. Les seves competències, funcions i activitats es desenvolupen en l'àmbit del foment del desenvolupament socioeconòmic del territori, que té com a eixos principals la millora de l'ocupació, la consolidació del teixit empresarial, i la dinamització turística i comercial, així com totes aquelles iniciatives relacionades amb les entitats representatives dels sectors comercial, de restauració, empresarial i turístic.

5. Compromisos i objectius

Amb aquesta carta de serveis l'Ajuntament del Masnou adquireix els compromisos i es planteja assolir els objectius següents:

Compromisos	Objectius	Descripció
20		Actuar amb rapidesa i agilitat.
	111	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.
	116	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.
	117	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.
	118	Assolir un percentatge anual màxim de no ocupació dels despatxos destinats a allotjament empresarial a la Casa del Marquès.
30		Assolir els impactes esperats amb les actuacions.
	095	Cobrir un percentatge alt de les places (stands) destinades a expositors a les fires organitzades per l'Ajuntament.
	112	Tenir un percentatge significatiu de les empreses domiciliades al municipi del Masnou com a usuàries dels serveis del CLSE.
	119	Realitzar anualment un nombre mínim d'accions de sensibilització, difusió o promoció de la cultura emprenedora i l'activitat empresarial.
42		Minimitzar els errors o els incompliments i actuar amb un alt nivell de fiabilitat.
	113	Garantir que es produirà un nombre mínim i reduït de cancel·lacions d'accions formatives del servei d'empresa i emprenedoria que s'hagin programat.
90		Aconseguir un alt nivell de satisfacció de les persones usuàries.
	096	Tenir un nombre màxim i reduït de queixes dels expositors participants a fires organitzades per l'Ajuntament en relació amb el suport rebut.
	097	Tenir un nombre màxim i reduït de queixes dels organitzadors d'esdeveniments firals al municipi, en relació amb el suport rebut.
	110	Assolir una nota mínima i alta en la valoració global del servei del Centre Local de Serveis a les Empreses (CLSE) a les enquestes de satisfacció de les persones usuàries.
	114	Assolir un grau de satisfacció mínim de les persones participants a les accions formatives organitzades pel CLSE, segons les enquestes de satisfacció.
	115	Assolir un grau de satisfacció mínim de les empreses allotjades al Centre d'empreses 'Casa del Marquès', segons les enquestes de satisfacció.

6. Qualitat i millora del servei

Gestió de la qualitat:	L'equip humà del servei té com a objectiu satisfer plenament les persones usuàries i aconseguir la màxima eficàcia i eficiència a cadascuna de les actuacions que desenvolupa, en un marc de millora contínua. Per aconseguir aquesta fita, orienta la seva gestió a determinar i complir els processos necessaris per satisfer les necessitats de les persones usuàries i es compromet a satisfer els requisits aplicables i a millorar el servei de forma contínua, a partir del seguiment dels resultats i l'avaluació d'aquesta carta de serveis.
Vies de reclamació:	Les persones usuàries poden presentar en qualsevol moment una queixa o suggeriment a 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. La queixa o suggeriment serà atesa per les persones responsables del servei i es donarà resposta en un termini màxim de 20 dies hàbils.
Compensacions en cas d'incompliment:	En cas d'incompliment dels termes de la carta de serveis, l'Ajuntament del Masnou: • Donarà explicacions de les circumstàncies que l'origenen i de les mesures correctores adoptades per evitar que es torni a repetir. • Oferirà alternatives, dins dels recursos disponibles, per donar resposta a la necessitat de la persona usuària. El reconeixement d'un incompliment dels termes de la carta de serveis no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un expedient de reclamació patrimonial.

7. Normativa aplicable al servei

Normativa municipal:	Reglament del Centre d'Empreses Casa del Marquès, aprovat pel Ple de l'Ajuntament el 21/07/2016.
----------------------	--

8. Gestió de la carta de serveis

Caràcter jurídic de la carta:	L'article 23.3 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, disposa que les administracions públiques de Catalunya han de tenir cartes de serveis a disposició de la ciutadania, empreses i professionals, com a instruments per a la millora de la qualitat dels serveis, en els termes establerts per la normativa vigent. Així mateix, d'acord amb el que estableix l'article 59 de la Llei 19/2014, del 29 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, modificat per l'article 179.1 de la LLEI 5/2020, del 29 d'abril, de mesures fiscals, financeres, administratives i del sector públic i de creació de l'impost sobre les instal·lacions que incideixen en el medi ambient, l'Administració pública ha de garantir que els serveis de la seva competència es presten en unes condicions mínimes i raonables de qualitat, i ha d'incloure cartes de servei en el marc regulador dels serveis públics finalistes que gestiona directament. Els estàndards mínims de qualitat declarats en les cartes de servei són exigibles per a l'Administració quan el servei es presta en les condicions normals per a les quals es van establir i sense pertorbacions alienes que n'alterin el funcionament. Si concorren raons excepcionals sobrevingudes que n'afecten el funcionament de manera extraordinària, es poden suspendre temporalment un o alguns dels estàndards mínims de qualitat declarats en la carta i els drets directament derivats d'aquesta. Les cartes de serveis de l'Ajuntament del Masnou, així com les seves modificacions, s'aproven per acord de la Junta de Govern Local. D'aquest acord se'n farà publicitat a la Seu Electrònica (e-Tauler) i se'n donarà compte al Ple municipal en un punt específic de l'ordre del dia de la següent sessió que s'hagi de celebrar. El text íntegre i actualitzat de les cartes es publica al Butlletí Oficial de la Província de Barcelona i, en compliment de l'article 9.1.j) de l'esmentada Llei 19/2014, al Portal de Transparència de l'Ajuntament.
Revisió de la carta:	Anualment es farà una revisió de la carta de serveis per tal d'actualitzar-ne el seu contingut, quan s'escaigui. En aquesta revisió es tindran en consideració les possibles modificacions en la normativa reguladora del servei, els canvis en l'organització o els processos de treball o altres circumstàncies que afectin les característiques del servei prestat o el contingut de la pròpia carta de serveis.
Seguiment d'objectius i resultats i avaluació de la carta:	Amb caràcter anual es farà un seguiment dels objectius de la carta de serveis i dels resultats assolits, així com una avaluació basada en aquests resultats, les queixes i suggeriments rebuts i les possibles enquestes de satisfacció a persones usuàries del servei.
Número d'expedient:	X2024000228
Data d'aprovació:	27/06/2024
Data de publicació al BOPB:	27/06/2024
Data d'entrada en vigor:	27/06/2024