


Memòria 2017

Àrea de Desenvolupament Econòmic,
Indústria i Ocupació

 Ajuntament de



	DIRECCIO DE SERVEIS	Àrea 4		
	SERVEI	Servei d'Activitats Econòmiques		
	PROGRAMA	CONSUM		
	CODI PROGRAMA	ANY	2017	

En aquestes caselles es marcarà si el programa fa accions derivades d'aquests processos. Les sigles PG, PP i PR es poden afegir a les actuacions realitzades per saber l'origen

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	1. Potenciarem l'activitat econòmica per tal de reduir l'atur i facilitarem la creació de feina estable i de qualitat.
Compromís	12. Incrementarem els serveis que s'ofereixen de manera descentralitzada des de l'Oficina de Consum, per tal de facilitar als ciutadans i ciutadanes la defensa dels seus drets, incloent-hi també una especial atenció a la mediació en matèria d'execució hipotecària.

Descripció del programa

Àmbit competencial	Persones destinatàries
La ciutat de Terrassa	La ciutadania en general

Objectius anuals

- Fomentar un consum responsable i defensar els drets de les persones consumidores
- Oferir una atenció personalitzada a tota la ciutadania mitjançant diversos canals de comunicació
- Aconseguir que els ciutadans i les ciutadanes tinguin consciència que hi ha algú que vetlla pels seus interessos com a persones consumidores.
- Actuació immediata davant conflictes nous (participacions preferents, clàusules hipoteques, etc.)

Actuacions realitzades

- Informar sobre els drets i deures com a persones consumidores.
- Informar sobre la seguretat i els riscos dels diferents productes i serveis que es troben en el mercat.

- Donar assessorament tècnic-jurídic a les consultes que les persones consumidores poden fer sobre qualsevol tema relacionat amb el consum.
- Ajudar a exercir els drets i deures de les persones consumidores, responent les consultes, facilitant la gestió de les reclamacions a través dels canals de resolució de conflictes (la mediació i l'arbitratge de consum).
- Fer el seguiment de les denúncies que es fan arribar. Tramitar denúncies, queixes, reclamacions i sol·licituds d'arbitratge: anàlisi i curs adequat a les problemàtiques de consum.
- Facilitar documentació i material complementari a disposició de totes les persones que ho sol·licitin.
- Oferir formació: Educació per al consum a les escoles i Formació per a adults en temes de consum, amb xerrades, col·loquis i campanyes, cursets i jornades. Edició i distribució d'opuscles informatius.

Resultats Assolits

- Durant l'any 2017 s'han realitzat un total de 6.401 consultes, de les quals 3.039 han estat fetes per homes i 3.362 per dones.
- Nombre de consultes rebudes durant el 2017: 6.401

Consultes en directe: 039
Consultes per telèfon: 2.812
Consultes Telemàtiques: 252

Rànquing de consultes per temàtiques:

1er El sector serveis amb 2.878. Les més usuals: les factures de la llum i la telefonia mòbil
2on El sector financer/banca amb 838
3er El sector del comerç amb 580 consultes

- Durant l'any 2017, s'han obert 138 expedients de Consum dels quals 30 han estat denúncies i 108 queixes.
- Al llarg de l'any 2017, les persones usuàries van presentar 1.003 sol·licituds d'arbitratge, dels quals 996 s'han tancat i 254 estan en tràmit de resolució. També es van resoldre 35 laudes arbitral.
- A desembre de 2017, 915 empreses estan adherides a la Junta Arbitral de Consum de Terrassa. Durant aquest any, les persones consumidores han presentat 1.003 sol·licituds d'arbitratge, un punt per sota de l'any anterior.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Enguany s'han atès 54 persones més que l'any anterior, el que significa que hem incrementat un 2% l'atenció.


També destaquem que durant el 2017 hem atès més dones, 3.362, que homes, 3.039 i que les vies d'atenció personalitzada han augmentat a través d'internet, passant de 152 a 252, i mentre que les atencions telefòniques tendeixen a minvar, passant de 3.093 a 2.812.

(*). Trobareu la Memòria del Servei de Consum corresponent al 2017 amb la informació més detallada, al portal de transparència de l'Ajuntament de Terrassa www.governobert.terrassa.cat

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal	172.285,00 €	172.285,00 €	100,00%
Béns corrents i serveis	21.247,00	20.442,51 €	96,21%
Transferències corrents	- €	- €	#¡DIV/0!
Inversions	- €	- €	#¡DIV/0!
Transferències de capital	- €	- €	#¡DIV/0!
TOTAL.....	193.532,00 €	192.727,51 €	99,58%

Ingressos associats	Pressupost (definitiu)	Ingrés executat	% d'execució
Taxes i preus públics	- €	- €	#¡DIV/0!
Transferències corrents	49.473,00 €	66.919,00 €	135,26%
Ingressos Patrimonials	- €	- €	#¡DIV/0!
Transferències de capital	- €	- €	#¡DIV/0!
TOTAL.....	49.473,00 €	66.919,00 €	135,26%

	DIRECCIO DE SERVEIS Àrea 4	
	SERVEI	Servei d'Activitats Econòmiques
	PROGRAMA	EMPRENEDORIA I ECONOMIA SOCIAL
	CODI PROGRAMA	ANY 2017

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)
X		

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	1. Potenciarem l'activitat econòmica per tal de reduir l'atur i facilitarem la creació de feina estable i de qualitat
Compromís	6. Facilitarem encara més a través de l'Oficina d'Atenció a l'Empresa la creació, la consolidació i el creixement de les activitats econòmiques, posant especial atenció a l'autocupació i a les empreses d'economia social. 7. Incorporarem als pacte de concertació econòmica i social més entitats i institucions de diferents sectors, per tal de potenciar la seva representativitat i eficàcia. 13. Concretarem de manera accelerada un pla local per a la promoció i el suport de l'economia social a Terrassa. 14. Crearem el Consell Municipal de l'Economia Social. 16. Establir la marca "Terrassa Responsable"

Descripció del programa

Àmbit competencial	Persones destinatàries
Assessorament, suport i foment de l'emprenedoria a la ciutat i la promoció i suport de projectes, programes i serveis en l'àmbit de l'economia social.	Persones emprenedores i ciutadania en gral.

Objectius anuals

- Suport a persones emprenedores.
- Crear el Consell Municipal d'Economia social
- Desenvolupar el "Terrassa Cooperativa / Fira d'economia social"
- Fomentar l'emprenedoria en l'àmbit educatiu.
- Ajuts a associacions i entitats sense ànim de lucre.
- Suport a la creació, consolidació i creixement de projectes d'economia social.

Actuacions realitzades

- Foment de l'emprenedoria i l'economia social
 - > Premis dels Nous Professionals.
 - > Guia d'Activitats i Serveis Educatius.
 - > Cultura Emprenedora a l'Escola.
 - > Suport al Programa de cooperatives d'alumnes de secundària del programa Aracoop.
 - > Altres accions de foment de l'emprenedoria.
- Suport a persones emprenedores
 - > Informació a persones emprenedores.
 - > Orientació i assessorament sobre idees de negoci.
 - > Acompanyament i avaluació final del pla d'empresa.
- Formació
 - > Accions formatives
- Programes.
 - > Suport financer a projectes emprenedors.
 - > Projectes d'Economia Social i Solidària.
 - Ni un local buit.
 - Equipament d'Emprenedoria i Economia Social.
 - Consell Municipal d'Economia Social Solidària de Terrassa.
 - Pla Estratègic d'Economia Social i Solidària.
 - Terrassa Cooperativa.
 - Subvencions donades a les entitats.
 - Suport a Xarxes i programes supramunicipals
 - Suport projecte d'emprenedoria i cooperativisme de la "Unión Cultural Latinoamericana de Terrassa" la província de Satipo (Perú).

Resultats Assolits

Resum dels resultats de Foment de l'emprenedoria i l'economia social

Foment de l'emprenedoria i l'economia social

Tipologia	Nom de l'acció	Centres	Accions	Projectes	Assistents		
					dones	homes	Total
Emprenedoria	Premis dels nous professionals	23	-	95	110	130	240
Emprenedoria	Guia d'Activitats i Serveis Educatius	6	11	-	139	91	230
Economia Social	Cultura Emprenedora a l'Escola	3	7	6	50	60	110
Economia Social	Programa cooperativa alumnes d'Aracoop	7	-	13	nd	nd	nd
Economia Social	Guia d'Activitats i Serveis Educatius	2	2	-	16	18	34
Economia Social	Emprendre en femení	-	1	-	13	0	13
Economia Social	Transformem el barri	-	-	-	1	3	4

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

Resum Informació a persones emprenedores en Emprenedoria i Economia Social

Informació a persones emprenedores

Tipus	Nom	N.d'accions	Total hores	Assistents		
				dones	homes	Total
Emprenedoria	Visites individualitzades informatives empenedoria	111	222	65	46	111
Emprenedoria	Tallers informatius d'empenedoria	47	94	112	96	208
Economia Social	Tallers informatius d'economia social i solidària	1	2,5	4	1	5

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

Resum Orientació i assessorament sobre idees de negoci

Orientació i assessorament sobre idees de negoci

Tipus	Nom	N.d'accions	Total hores	Assistents		
				dones	homes	Total
Emprenedoria	Persones assessorades	216	324	114	63	177
Economia Social	Persones assessorades	22	33	12	7	19
Online	Persones assessorades	27	40,5	2	5	7
Total*	Persones assessorades	359	538,5	128	75	203

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

Resum Acompanyament i avaluació final del pla d'empresa d'Emprenedoria i Economia Social

Acompanyament i avaluació final del pla d'empresa

Tipus	Nom	Núm.	Promotors		
			dones	homes	Total
Emprenedoria	Projectes finalitzats: plans empresa, canvas, etc.	25	12	9	21
Emprenedoria	Empreses creades amb el suport del servei	70			0
Economia Social*	Empreses creades amb el suport del servei	2	1	1	2
Total	Empreses creades amb el suport del servei	72	1	1	2
Emp i ESS	Llocs de treball generats per les empreses creades		nd	nd	91

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

*Empreses que tenen elements d'economia social (2 empreses).

Resum Formació d'Emprenedoria i Economia Social

Formació Emprenedoria i Economia Social

Tipus	Format	Nom	N.d'accions	Total hores	Assistents		
					dones	homes	Total
Emprenedoria	Càpsula	Aspectes legals i fiscals de les persones empresàries autònomes	2	8	14	7	21
Emprenedoria	Càpsula	Testeja la teva idea, fes un CANVAS	1	4	1	3	4
Emprenedoria	Càpsula	Com fer un bon Pla de Negoci	2	8	12	4	16
Emprenedoria	Taller	Com m'afecta la nova llei del treball autònom	1	1,5	13	15	28
Emprenedoria	Taller	Coneix els requisits legals i fiscals de la venda online	1	6	19	16	35
Emprenedoria	Taller	Twitter i facebook per a persones emprenedores	1	8	9	6	15
Emprenedoria	Tallers pràctics	Treballa el teu projecte amb nosaltres	4	16	13	1	14
Economia Social	Taller	Tallers d'economia col·laborativa	1	7	25	8	33
Economia Social	Taller	Sessions d'introducció a l'RSC	1	7	4	0	4

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

Resum Assessorament i suport a iniciatives creades d'economia social

Assessorament i suport a iniciatives creades d'economia social

Tipus	N.projectes
Associacions/fundacions	6
SCP	1
SL	1
SCCL	1
Total	9

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

Resum Terrassa Cooperativa

Terrassa Cooperativa

Tipus	Entitats participants	N.d'accions	Assistents		
			dones	homes	Total
Tallers per a empreses i/o per a projectes de nova creació	-	4	39	21	60
Tallers en l'àmbit educatiu	-	3	14	23	37
Tallers per a personal tècnic municipal	-	1	14	1	15
Accions per a la ciutadania	-	11	206	150	356
Entitats participants del programa	26	-	-	-	-
Fira d'Economia Social i Solidària	28	1	nd	nd	800
Total	54	20	nd	nd	1268

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

Resum Subvencions a entitats

Subvencions a entitats

Entitat	Projecte	Quantitat
Xarxa d'Economia Social i Solidària	Exposició de l'ESS de la XES Terrassa	1.898,00 €
Caritas Diocesana	Hort Comunitari de Can'Amat	1.093,00 €
Associació pel Consum Responsable i la sostenibilitat de Terrassa	Jornades sobre cooperativisme de consum	261,00 €
Ateneu Candela	Projecte del centre social Ateeu Candela 2017	1.876,00 €
Xarxa Emprenedora de Terrassa	Formació i desenvolupament intern e interacció amb l'entorn.	1.049,00 €
Grup d'Esplai la Fabrica de Can Tusell	Ni un local buit	1.822,00 €
Total		7.999,00 €

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Durant el 2017 hem estat desenvolupant accions marcades pel Pla de mandat 2016-2019 i els compromisos establerts amb els plans de treball del programa Catalunya Emprèn, el de l'AODL de la Generalitat, subvenció de la Diputació de Barcelona per realitzar un pla estratègic i el de CLSE. Aquests programes juntament amb el pressupost propi de l'Ajuntament són les fonts de finançament del servei.

Tots els objectius marcats s'han assolit i superats en alguns casos.

(*) *Trobareu la Memòria del Servei d'Emprenedoria i Economia Social corresponent al 2017 amb la informació més detallada, al portal de transparència de l'Ajuntament de Terrassa [HYPERLINK "http://www.governobert.terrassa.cat" www.governobert.terrassa.cat](http://www.governobert.terrassa.cat)*

INFORMACIÓ ESPECÍFICA ASSOCIADA A LA PERSPECTIVA DE GÈNERE*

*Accions concretes especificades a les fitxes de pressupost

Classificació del programa	6
Objectius anuals	<ul style="list-style-type: none"> Realitzar tallers, formacions i accions de suport a les persones emprenedores i col·lectius que vulguin emprendre. Realitzar el programa de foment de l'economia social "Terrassa Cooperativa" Posar en marxa el Consell Municipal d'Economia Social i Solidària Participar en la fundació de l'Associació de Municipis per l'Economia Social i Solidària i altres xarxes de foment de l'economia social i de l'emprenedoria Realitzar el Pla Estratègic d'Economia Social i Solidària Potenciar, dins del treball i metodologia de pla d'empresa, que es treballin propostes inclusives dins de l'apartat RSC. Continuar amb la coordinació amb el servei de polítiques de gènere per tal de treballar el foment de l'emprenedoria i l'economia social amb actuacions específiques (formació, incorporació d'iniciatives dins del programa Terrassa Cooperativa)

Actuacions realitzades. Indicar quan sigui possible el cost de cada actuació

1. Foment de l'emprenedoria i l'economia social

Foment de l'emprenedoria i l'economia social

Tipologia	Nom de l'acció	Centres	Accions	Projectes	Assistents		
					dones	homes	Total
Emprenedoria	Premis dels nous professionals	23	-	95	110	130	240
Emprenedoria	Guia d'Activitats i Serveis Educatius	6	11	-	139	91	230
Economia Social	Cultura Emprenedora a l'Escola	3	7	6	50	60	110
Economia Social	Programa cooperativa alumnes d'Aracoop	7	-	13	nd	nd	nd
Economia Social	Guia d'Activitats i Serveis Educatius	2	2	-	16	18	34
Economia Social	Emprendre en femení	-	1	-	13	0	13
Economia Social	Transformem el barri	-	-	-	1	3	4

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

En total s'han atès 329 dones en accions de foment de l'emprenedoria, respecte 302 homes atesos.

2. Suport a persones emprenedores

2.1. Informació a persones emprenedores

Informació a persones emprenedores

Tipus	Nom	N.d'accions	Total hores	Assistents		
				dones	homes	Total
Emprenedoria	Visites individualitzades informatives empenedoria	111	222	65	46	111
Emprenedoria	Tallers informatius d'empenedoria	47	94	112	96	208
Economia Social	Tallers informatius d'economia social i solidària	1	2,5	4	1	5

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

En total s'han atès 181 dones respecte els 143 homes

2.2. Orientació i assessorament sobre idees de negoci

Orientació i assessorament sobre idees de negoci

Tipus	Nom	N.d'accions	Total hores	Assistents		
				dones	homes	Total
Emprenedoria	Persones assessorades	216	324	114	63	177
Economia Social	Persones assessorades	22	33	12	7	19
Online	Persones assessorades	27	40,5	2	5	7
Total*	Persones assessorades	359	538,5	128	75	203

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

En total s'han atès 128 dones, respecte el total d'homes que és de 75.

2.3. Acompanyament i avaluació final del pla d'empresa

Acompanyament i avaluació final del pla d'empresa

Tipus	Nom	Núm.	Promotors		
			dones	homes	Total
Emprenedoria	Projectes finalitzats: plans empresa, canvas, etc.	25	12	9	21
Emprenedoria	Empreses creades amb el suport del servei	70			0
Economia Social*	Empreses creades amb el suport del servei	2	1	1	2
Total	Empreses creades amb el suport del servei	72	1	1	2
Emp i ESS	Llocs de treball generats per les empreses creades		nd	nd	91

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

*Empreses que tenen elements d'economia social (2 empreses).

3. Formació

Formació Emprenedoria i Economia Social

Tipus	Format	Nom	N.d'accions	Total hores	Assistents		
					dones	homes	Total
Emprenedoria	Càpsula	Aspectes legals i fiscals de les persones empresàries autònomes	2	8	14	7	21
Emprenedoria	Càpsula	Testeja la teva idea, fes un CANVAS	1	4	1	3	4
Emprenedoria	Càpsula	Com fer un bon Pla de Negoci	2	8	12	4	16
Emprenedoria	Taller	Com m'afecta la nova llei del treball autònom	1	1,5	13	15	28
Emprenedoria	Taller	Coneix els requisits legals i fiscals de la venda online	1	6	19	16	35
Emprenedoria	Taller	Twitter i facebook per a persones emprenedores	1	8	9	6	15
Emprenedoria	Tallers pràctics	Treballa el teu projecte amb nosaltres	4	16	13	1	14
Economia Social	Taller	Tallers d'economia col·laborativa	1	7	25	8	33
Economia Social	Taller	Sessions d'introducció a l'RSC	1	7	4	0	4

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

En total, 110 dones han participat a la formació del servei i en el cas del gènere masculí la xifra ha estat de 54

4.3.5. Terrassa Cooperativa

Terrassa Cooperativa

Tipus	Entitats participants	N.d'accions	Assistents		
			dones	homes	Total
Tallers per a empreses i/o per a projectes de nova creació	-	4	39	21	60
Tallers en l'àmbit educatiu	-	3	14	23	37
Tallers per a personal tècnic municipal	-	1	14	1	15
Accions per a la ciutadania	-	11	206	150	356
Entitats participants del programa	26	-	-	-	-
Fira d'Economia Social i Solidària	28	1	nd	nd	800
Total	54	20	nd	nd	1268

Font: Ajuntament de Terrassa. Servei d'Emprenedoria i Economia Social.

Resultats Assolits

Valoració del grau d'assoliment dels objectius


Tots els objectius marcats s'han assolit i superats en alguns casos.

INDICADORS DEL PROGRAMA

Els indicadors de programa són el mateixos que queden reflectits a les taules anteriors.

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal	- €	- €	
Béns corrents i serveis	189.500,00 €	182.442,41 €	96,28%
Transferències corrents	- €	- €	
Inversions	- €	- €	
Transferències de capital	- €	- €	
TOTAL.....	189.500,00 €	182.442,41 €	96,28%

	DIRECCIO DE SERVEIS	Àrea 4		
	SERVEI	Servei d'Activitats Econòmiques		
	PROGRAMA	LEGALITZACIÓ D'ACTIVITATS		
	CODI PROGRAMA		ANY	2017

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	1. Potenciarem l'activitat econòmica per tal de reduir l'atur i facilitarem la creació de feina estable i de qualitat.
Compromís	

Descripció del programa

<i>Ambit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
Competència pròpia en la legalització d'activitats i competència delegada en matèria sancionadora d'activitats recreatives.	Ciutadania en gral. empreses i professionals liberals

Objectius anuals

- Fer de Terrassa una ciutat proactiva en la dinamització econòmica, l'enfortiment del seu teixit industrial de serveis i la transformació del model productiu per generar més i millors ocupació.
- Millorar i fer més accessible els serveis públics locals orientats a les empreses i persones emprenedores.

Actuacions realitzades

- Durant l'any 2017 s'ha finalitzat el document definitiu del Pla de Verificació i s'ha definit el programa que serà d'aplicació en l'exercici posterior.
- Manteniment dels continguts de l'aplicació en les tablettes per realitzar les visites de verificació.
- Seguiment dels serveis de verificació de control inicial executats per l'entitat col·laboradora de l'administració *Bureauveritas*.

- Redacció del Plec de Prescripcions Tècniques particulars reguladores del Contracte menor de serveis d'una entitat col·laboradora de l'administració per dur a terme les valoracions d'expedients de telefonia mòbil que no disposen d'acta de control inicial.
- Actualització jurídica, revisió i anàlisi de normativa que ha modificat la legislació vigent en l'últim exercici 2017, ha comportat la revisió de documents de classificació dels règims de legalització de les activitats per adaptar els procediments administratius a les modificacions normatives.
- Gestió de la franja de seguretat per risc químic d'accidents greus- Polígon Can Parellada.
- Programa de verificació de les declaracions responsables i canvis de titularitat.
- Verificació tècnica de legalitzacions, controls de funcionament i d'inici d'activitats legalitzades.
- Actualització i adaptació de processos a Normativa Disciplina d'activitats. (gestió i resolució)
- Manteniment i millora del servei atenció tècnica a l'OAE.
- Coordinació i col·laboració tècnica amb altres serveis.
- Seguiment de denúncies relacionades amb expedients d'activitats.

(*) Trobareu la Memòria del Servei de Legalització d'Activitats corresponent al 2017 amb la informació més detallada, al portal de transparència de l'Ajuntament de Terrassa www.governobert.terrassa.cat

Resultats Assolits

Resultats esperats	Resultats assolits
<p>Actualitzar els continguts tècnics dels tràmits afectats per la modificació de la llei 16/2015:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Declaració responsable d'obertura - Comunicació prèvia d'obertura - Sol·licitud d'informe previ en matèria d'incendis 	<p>S'estan aplicant els tràmits modificats amb el 100% dels continguts tècnics actualitzats.</p>
<p>Millores en el protocol de verificació del compliment de requisits legals de les activitats econòmiques innòcues.</p>	<p>S'han implementat al 100% les millores en el protocol de verificació i s'ha aplicat durant el 2017.</p> <p>També s'han realitzat les sessions formatives necessàries, l'equip d'inspectors/es, per la seva correcta aplicació.</p>
<p>Proposat les millores a implementar en l'eina telemàtica (tableta), per la realització de les inspeccions tècniques de les comunicacions prèvies d'obertura d'activitats.</p>	<p>S'han incorporat al 100% noves actes i actualitzat el contingut i el format de les actes de verificació per adaptar-les a l'aplicació informàtica de les tabletetes.</p> <p>Durant tot l'any 2017, les actes de verificació de les comunicacions prèvies d'obertura d'una activitat s'han realitzat de</p>

	forma telemàtica, eliminant el format paper.
Millorar l'atenció tècnica als/les professionals, les empreses i a les persones emprenedores millorant amb l'eficàcia i l'eficiència del servei	Durant 2017 d'assessorament tècnic telemàtic, "Consultes sobre normativa tècnica i/o jurídica d'activitats econòmiques" s'han resolt al 95% en el termini de 2 dies des de la seva recepció. S'ha complert el compromís assumit en la carta de serveis.
Proposta document Instrucció Seveso	Durant 2017 s'ha elaborat per part dels tècnics el document de proposta, s'ha contractat un tècnic especialista per a la seva redacció definitiva i s'ha coordinat amb els serveis municipals. 90% Executat, resta pendent procediment d'aprovació.
Document definitiu Pla de Verificació i Programa.	Durant 2017 s'ha treballat en la redacció dels documents del Pla i el Programa de verificació, executant-se al 85%. Rest a pendent revisió definitiva de dades del document i procediment d'aprovació.
Contractació d'ECA per a valoració d'un paquet d'expedients de telefonia mòbil.	Durant 2017 s'ha informat, s'ha contractat i s'han valorat al 100% el paquet d'expedients.

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Durant el 2017 s'ha anat aconseguint tots els objectius plantejats.

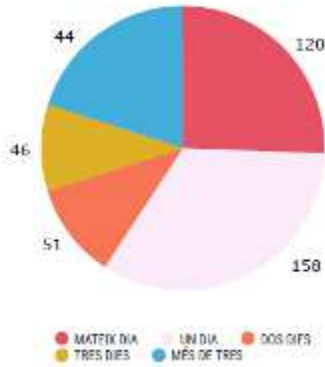
INDICADORS DEL PROGRAMA

- Expedients de disciplina iniciats l'any 2017:
 - 297 expedients d'inspecció, seguiment i requeriment d'esmenes per la regularització de les activitats en els que es detecta deficiències, ja sigui d'ofici o per denúncia de particulars o d'altres serveis de l'Ajuntament.
 - 154 expedients de disciplina amb valoració jurídica, sumatori d'expedients sancionadors (AM) i expedients de requeriment (DA) amb inspecció prèvia.
- Expedients de disciplina en tramitació a l'any 2017:
 - 649 total d'expedients, corresponents al sumatori dels iniciats l'any 2017 i els pendents de resoldre.
 - 225 total d'expedients resoltos i arxivats l'any 2017, corresponents al sumatori d'expedients d'anys anteriors i també iniciats al 2017.
- Expedients de legalització amb valoració jurídica (CSMA, declaracions responsables amb inspecció prèvia) 125
- Expedients de legalització amb valoració jurídica CP/CM/PE/PM/LB/LE/CT (comunicacions prèvies i llicències) 79
- Informes jurídics/requeriments efectuats de legalització 250
- Visites presencials/consultes amb valoració jurídica 155
- Atenció presencial de personal tècnic/jurídic 313
- Atenció via bústia tècnics: 469
- Atenció telefònica/correu personal: 132
- Altres (servei a altres departaments i absents) 63

TEMPS DE RESPOSTA



DIES ENTRE CONSULTA I RESPOSTA




Temps mig de
resposta bústia **2,1 dia**

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal	611.135,00 €	611.135,00 €	100,00%
Béns corrents i serveis	340.309,00 €	337.539,37 €	99,19%
Transferències corrents	- €	- €	#jDIV/0!
Inversions	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències de capital	- €	- €	#jDIV/0!
TOTAL.....	951.444,00 €	948.674,37 €	99,71%

Ingressos associats	Pressupost (definitiu)	Ingrés executat	% d'execució
Taxes i preus públics	465.000,00 €	470.000,00 €	101,08%
Transferències corrents	- €	- €	#jDIV/0!
Ingressos Patrimonials	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències de capital	- €	- €	#jDIV/0!
TOTAL.....	465.000,00 €	470.000,00 €	101,08%

	DIRECCIO DE SERVEIS Àrea 4	
	SERVEI	Servei d'Activitats Econòmiques
	PROGRAMA	OFICINA D'ATENCIÓ A L'EMPRESA
	CODI PROGRAMA	ANY 2017

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	1. Potenciarem l'activitat econòmica per tal de reduir l'atur i facilitarem la creació de feina estable i de qualitat
Compromís	6. Facilitarem encara més a través de l'Oficina d'Atenció a l'Empresa la creació, la consolidació i el creixement de les activitats econòmiques, posant especial atenció en l'autocupació i en les empreses d'economia social.

Descripció del programa

<i>Ambit competencial</i>	<i>Persones destinatàries</i>
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>El servei s'adreça principalment a les empreses, les persones emprenedores i els/les professionals</p>

Objectius anuals

- 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, directe i una major celeritat en la resolució.
- Integrar tots els tràmits i serveis municipals que és 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.
- 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
- Consolidar el Punt d'atenció a l'Emprenedor/a, d'ara endavant PAE.

Actuacions realitzades

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: 11.156
Consultes d'obertures d'activitats: 3.675
Consultes sobre traspassos: 1.476
Consulta sobre Disciplina d'activitats: 774
Consulta sobre Comerç i gestió de mercats: 1.597
Consultes d'Emprenedoria: 784
Consultes de Consum: 13
Consultes al Punt PAE: 236
Altres: 2.601

D'aquestes consultes, un 35% han estat presencials, un 46% telefòniques i un 19% telemàtiques.

Des de l'OAE durant el 2017 s'han tramitat un total de 910 expedients dels quals 858 són d'activitats i 52 són expedients de mercats i mercadal.

D'altra banda, aquest any s'ha consolidat la signatura Biomètrica als tràmits que es gestionen presencialment, la qual 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.

Atencions realitzades a través del **Punt d'atenció a l'emprenedor/a (PAE)**: 159 atencions, de les quals el 50% han estat 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 de empresaris individuals autònoms.

Durant 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/es, 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.

D'altra banda, s'han realitzat 21 assessoraments a la consolidació 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.

En la línia d'accions de suport a l'empresa també s'han realitzat 16 assessoraments personalitzats sobre com realitzar i presentar una factura electrònica a l'Ajuntament i 146 assessoraments telefònics.

Pel que fa a les dades de l'activitat del programa **Reempresa** enguany hem realitzat:

- 30 atencions presencials a persones reemprenedores o empreses cedents.
- s'han atès a 7 projectes reemprenedors.
- s'han atès a 9 projectes cedents.
- s'han iniciat 9 processos de negociació entre empreses cedents i reemprenedors/es interessats en aquestes empreses.
- no s'ha materialitzat cap reempresa d'èxit

L'any 2018 els Mercats municipals de Terrassa s'incorporaran 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.

Finalment, durant el 2017 s'ha iniciat la primera fase de la reorganització del Servei d'Activitats Econòmiques. En aquest sentit, 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.

Resultats Assolits

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	En relació a l'any 2016, s'ha mantingut, amb un

(PAE)	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 pag web de l'OAE, on es pot trobar la informació necessària per la legalització de les activitats així com informació relacionada, s'ha incrementa amb 693 persones i les visites realitzades a la pagina web s'ha incrementat amb 1.688 visites També s'han incrementat els tràmits per la legalització de les activitats realitzats a traves de la SEU electrònica amb 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 podem obtenir al 2019. L'objectiu bàsic és la millora del servei adequant-lo a les necessitats detectades de les persones usuàries.

() Trobareu la Memòria de l'Oficina d'Atenció a l'Empresa corresponent al 2017 amb la informació més detallada, al portal de transparència de l'Ajuntament de Terrassa www.governobert.terrassa.cat*

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Durant el 2017 s'ha anat aconplint tots els objectius plantejats.


INDICADORS DEL PROGRAMA

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 PAE.	SI		
- Potenciar la tramitació electrònica.			3%
Consultes ateses			11.156
Consultes d'obertures d'activitats			3.675
Consultes sobre traspessos			1.476
Consulta sobre Disciplina d'activitats			774
Consulta sobre Comerç i gestió de mercats			1.597
Consultes d'Emprenedoria			784
Consultes de Consum			13
Consultes al Punt PAE			236
Altres			2.601

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal	90.833,00 €	90.833,00 €	100,00%
Béns corrents i serveis	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències corrents	1.500,00 €	1.500,00 €	100,00%
Inversions	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències de capital	- €	- €	#jDIV/0!
TOTAL.....	92.333,00 €	92.333,00 €	100,00%

Ingressos associats	Pressupost (definitiu)	Ingrés executat	% d'execució
Taxes i preus públics	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències corrents	- €	- €	#jDIV/0!
Ingressos Patrimoniais	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències de capital	- €	- €	#jDIV/0!
TOTAL.....	- €	- €	#jDIV/0!

	DIRECCIO DE SERVEIS Àrea 4	
	SERVEI	Servei d'Activitats Econòmiques
	PROGRAMA	PROMOCIÓ INDUSTRIAL
	CODI PROGRAMA	ANY 2017

perspectiva gènere (PG)	procés participatiu (PP)	proposta resolució (PR)

Orientació estratègica (referència al Pla de mandat 2015-2019)

Prioritat	1. Potenciarem l'activitat econòmica per tal de reduir l'atur i facilitarem la creació de feina estable i de qualitat
Compromís	7. Incorporarem als pactes de concertació econòmica i social més entitats i institucions de diferents sectors, per tal de potenciar la seva representativitat i eficàcia 8. Crearem un dispositiu per a la recerca d'empreses i inversions de l'exterior, que desenvolupi una estratègia de posicionament atractiu de la ciutat i les seves potencialitats de sòl industrial i de capacitació del treball, tant en l'àmbit nacional i estatal com en l'internacional. 9. Posarem en valor el territori industrial del nostre terme municipal. Per això constituïrem el "districte industrial", que aplegui tots els polígons industrials de la ciutat i adquireixi així, la mateixa rellevància urbana que la resta d'espais de la ciutat. 10. Emprendrem iniciatives per activar el màxim de sòl industrial possible i posar-lo a disposició del mercat, d'una manera més ràpid, atractiva i de qualitat, amb accions que facilitin la modernització del parc de naus i industrials locals. 11. Establirem una pla plurianual de manteniment i senyalització de polígons industrials.

Descripció del programa

Àmbit competencial	Persones destinatàries
<ul style="list-style-type: none"> - Implementar el Pla de Desenvolupament Industrial de Terrassa - Donar suport a la nova indústria - Oferir eines per a la millora de la competitivitat de les empreses, de la indústria i dels espais industrials existents a la ciutat, així com els de nova creació. - Promoure sinergies entre els diferents 	- Empreses, persones empresàries i ciutadania en gral.

agents econòmics de la ciutat i
l'Ajuntament.

Objectius anuals

- Implementar les accions del Pla de Desenvolupament Industrial de Terrassa a través de les següents actuacions:
 - Accions sectorials
 - Accions transversals
 - Millora de la competitivitat dels PAES

Actuacions realitzades

- Accions sectorials:
 - > Seminaris per sectors per treballar plans d'acció conjunts.
 - > Trobades curtes (matching) amb proveïdors, clients ...
 - > Plataforma Coopera Tèxtil.
 - > Difusió informació de xarxes i clústers catalans dels respectiu negocis.
- Accions transversals:
 - Promoció xarxes de proveïdors especialitzats:
 - Indústria/indústria. Indústria/comerç.
 - Indústria 4.0. Comunitat virtual i pla acció sectorial.
 - Millora competitiva en estratègies retail i e-Commerce.
 - Col·laboració projectes internacionalització.
- Millora de competitivitat dels PAE:
 - Brigades de manteniment.
 - Projectes de reforma dels paviments: Can Farcan, Colom II, Cerdanya, Avda Madrid.
 - Execució asfaltat Rotonda carrer Colom.
 - Redacció Pla de millores dels PAE.
 - Millora enllumenat (SMART CITY municipal).
 - Estudi prioritització actuacions manteniment paviments de polígons.
 - Redacció del projecte d'asfaltat del carrer Colom.
 - Asfaltat Bellots.
 - Atenció demandes naus.
 - Atenció incidències.

() Trobareu la Memòria del Servei de Promoció Industrial corresponent al 2017 amb la informació més detallada, al portal de transparència de l'Ajuntament de Terrassa www.governobert.terrasa.cat*

Resultats Assolits

Valoració del grau d'assoliment dels objectius

Durant el 2017 s'ha anat acomplint tots els objectius plantejats i els que manquen finalitzaran durant el primer quadrimestre de 2018.

INDICADORS DEL PROGRAMA

Recollir en una única taula tots els indicadors del programa, ja estiguin associats a la gestió, el seguiment o el resultat ordinari, o estiguin associats a actuacions de perspectiva de gènere, derivades de processos participatius o de propostes de resolució.
Si es vol, es poden emprar les sigles PG, PP i PR per diferenciar-los.

INDICADORS D'EXECUCIÓ ECONÒMICA

Concepte de despesa	Pressupost (definitiu)	Despesa executada	% d'execució
Personal	174.634,00 €	174.634,00 €	100,00%
Béns corrents i serveis	210.000,00 €	188.304,65 €	89,67%
Transferències corrents	- €	- €	#jDIV/0!
Inversions	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències de capital	- €	- €	#jDIV/0!
TOTAL.....	384.634,00 €	362.938,65 €	94,36%

Ingressos associats	Pressupost (definitiu)	Ingrés executat	% d'execució
Taxes i preus públics	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències corrents	- €	- €	#jDIV/0!
Ingressos Patrimonials	- €	- €	#jDIV/0!
Transferències de capital	- €	- €	#jDIV/0!
TOTAL.....	- €	- €	#jDIV/0!