

CARTA DE SERVEIS

SERVEI D'INNOVACIÓ

La Carta de serveis s'adreça a la ciutadania, entitats i professionals que volen conèixer els serveis que s'ofereixen i les condicions en què es presten. La carta és l'expressió del compromís municipal amb la qualitat dels serveis i la transparència, i apropa l'Administració municipal a les persones usuàries.

1. QUI SOM

Nom del servei: Servei d'Innovació
Àrea: Promoció Econòmica i Educació
Responsable polític: Regidoria d'Innovació
Responsable tècnic: Cap del Servei d'Innovació

2. ON SOM

Adreça: C. Telers 5, passadís B, Zona planta. Ed. Vapor Gran. 08221
Telèfon: 937 397 000 ext. 4950
Web: <http://www.terrassa.cat/es/innovacio>
Correu electrònic: terrassainnovacio@terrassa.cat
Horaris: De dilluns a divendres de 09 a 14 h.
Tardes amb cita concertada.

3. QUÈ FEM

Missió

La nostra missió és contribuir a la creació d'ocupació de qualitat i incidir en les polítiques locals d'innovació, mitjançant l'impuls d'iniciatives que fomentin la creació i consolidació d'empreses innovadores al nostre territori amb el suport d'empreses, universitat, centres tecnològics i ciutadania.

Les nostres **línies estratègiques**:

- Donar suport a les persones emprenedores i empresàries amb projectes innovadors per ajudar-los a consolidar-se en el mercat.
- Posicionar la ciutat de Terrassa com a "*Ciudad de la Ciencia y la Innovación*" i ser referent en innovació arreu d'Espanya.

Serveis que oferim

- Organitzar l'edició anual dels Premis Muncunill a la Innovació.
- Participar en xarxes vinculades a la innovació: INNPULSO, AEI textil i Plataforma Innointegra.
- Presentar projectes innovadors de ciutat a convocatòries de subvencions i ajuts supramunicipals.
- Desenvolupar projectes de sensibilització a l'emprenedoria innovadora.

- Gestionar espais d'allotjament empresarial destinats a persones emprenedores i empresàries.
- Gestionar i dinamitzar activitats específiques i programes d'acompanyament per impulsar i/o consolidar el teixit empresarial innovador de Terrassa i la seva competitivitat.

Atenció telemàtica

Web: <http://www.terrassa.cat/es/innovacio>

Adreça electrònica: terrassainnovacio@terrassa.cat

Horari: L'atenció telemàtica s'ofereix 24 hores els 365 dies de l'any

També es pot fer de forma presencial a qualsevol oficina de Districte (OAC) i telefònicament: [010 Informació i Tràmits per Telèfon](#)

4. PER A QUI HO FEM

Els serveis que oferim s'adrecen a les persones emprenedores, professionals i empresàries amb projectes innovadors.

5. ELS NOSTRES COMPROMISOS

Ens comprometem a:	Com ho mesurarem
Difondre i reconèixer un mínim de 10 projectes i/o empreses innovadores.	Nombre d'empreses innovadores reconegudes i de les que s'ha fet difusió.
Impulsar la creació d'empreses a través de la seva participació en projectes innovadors. Assolir mínim un 20% d'empreses creades anualment o amb pla de negoci finalitzat.	Nombre d'empreses creades anualment o amb el pla de negoci finalitzat sobre el total d'empreses participants.
Presentar un mínim 2 projectes innovadors de ciutat a convocatòries de subvencions i ajuts supramunicipals.	Nombre de projectes presentats a convocatòries de subvencions supramunicipals.
Millorar la competitivitat de les empreses innovadores del territori fent accions formatives i jornades. Valoració de la utilitat del contingut de l'acció amb un mínim de 7 sobre 10 en les enquestes.	Mitjana mínima de 7 sobre 10 en les enquestes de valoració de la utilitat del contingut de l'acció.
Millorar la competitivitat de les empreses innovadores del territori mitjançant Programes de <i>mentoratge</i> .	Mitjana de 7 sobre 10 en les enquestes de percepció de millora de la competitivitat.

Valoració de la percepció de millora de la competitivitat amb un mínim de 7 sobre 10 en les enquestes.	
Organitzar un mínim de 8 activitats/programes específics per impulsar el teixit empresarial innovador del territori i la seva competitivitat	Nombre d'activitats i programes convocats / organitzats.
Donar resposta en un termini inferior a 7 dies naturals, a les persones emprenedores i empresàries que sol·licitin accés als espais.	Temps mitjà de resposta.

Els indicadors que mesuren el compliment dels compromisos seran avaluats anualment i els resultats es podran consultar al Portal de Transparència.

6. VOLEM MILLORAR

En cas d'incompliment dels compromisos adquirits en aquesta carta informarem a la persona interessada sobre les causes que l'han motivat i s'emprendrà, si fos necessari, l'acció correctora escaient.

En cap cas, el reconeixement d'un incompliment dels compromisos d'aquesta carta dona lloc a una reclamació patrimonial de la ciutadania cap a l'Ajuntament.

Aportacions, consultes, queixes i suggeriments

Podeu fer-nos arribar les vostres consultes, aportacions, queixes i suggeriments:

- A la bústia de consultes, queixes i suggeriments, indicant el servei al que s'adreça. Accediu a través del següent [enllaç](#)
- Presencialment, adreçant-vos a qualsevol de les [Oficines d'Atenció Ciutadana](#).
- Telefònicament, trucant al 937 397 190 o al servei 010 (trucades des de fora de Terrassa: 937 397 031).

Formulades les queixes, les consultes i/o els suggeriments, en el termini màxim de deu dies hàbils les persones interessades rebran de l'òrgan competent la constància que s'ha rebut la petició, la consulta o la queixa, i se'ls notificarà quin és l'òrgan encarregat de la resolució i el termini d'aquesta mateixa resolució, que pot ser diferent en cada cas sense superar els límits que s'estableixen legalment.

7. NORMATIVA ESPECIFICA I REGIM ECONOMIC APLICABLE

Els serveis i activitats oferts pel Servei d'Innovació no estan subjectes a cap taxa o preu públic a excepció dels preus de lloguer i cessió d'us dels espais que queden recollits en l'Ordenança fiscal núm.1.03, Ordenança general reguladora dels preus públics, en el seu annex 2. <https://aoberta.terrassa.cat/normativa/detallNormativa.jsp?id=01775>

8. DRETS I DEURES

DRETS

- ✓ A rebre un tracte professional, amable i respectuós i una atenció sense discriminació per raó de naixement, ètnia, origen, religió, creença, orientació sexual, identitat o expressió de gènere, opinió o qualsevol altra circumstància personal o social.
- ✓ A obtenir de l'Ajuntament serveis d'atenció, informació i orientació per exercir i protegir llurs drets i interessos i complir llurs deures i obligacions.
- ✓ A poder escollir el mitjà que volem fer servir per a rebre l'atenció, informació o orientació, entre els mitjans que estiguin disponibles en cada moment. Poden ser l'assistència a oficines presencials, l'atenció telefònica i, en la mesura que els criteris de seguretat ho permetin, els mitjans electrònics o altres que siguin tècnicament possibles i econòmicament proporcionals.
- ✓ A rebre informació sobre els serveis, els tràmits i els requisits necessaris per a les seves actuacions davant l'Ajuntament.
- ✓ A presentar queixes i suggeriments relatives als serveis municipals.
- ✓ A tenir la garantia del correcte tractament de les dades personals i de la confidencialitat de les consultes.
- ✓ A accedir als serveis públics en condicions d'igualtat i que aquests siguin de qualitat.
- ✓ A no aportar les dades o els documents que estiguin en poder de les administracions públiques o dels quals aquestes puguin disposar.
- ✓ A conèixer en qualsevol moment l'estat de tramitació dels procediments en què són persones interessades.

DEURES

- ✓ De complir les normes municipals i, en particular, els deures, els horaris i la resta d'aspectes establerts en aquesta carta.
- ✓ D'utilitzar de manera correcta i responsable els serveis públics.
- ✓ De respectar els i les professionals encarregats i encarregades de la prestació dels serveis públics.
- ✓ A facilitar la identificació, en els supòsits previstos a la llei, en la seva relació amb l'Ajuntament.

- ✓ A facilitar l'actuació de l'Administració municipal i subministrar informació veraç, quan no estigui en poder de l'Ajuntament, en els casos i en la forma previstos a la llei.

9. DATA D'APROVACIÓ I PROPERA ACTUALITZACIÓ

En data 27 de setembre del 2024 el Ple de l'Ajuntament de Terrassa va aprovar aquesta Carta de serveis.

El contingut es revisarà i actualitzarà sempre que tinguin lloc algunes de les següents circumstàncies:

- ✓ Modificacions normatives que afectin als serveis prestats o a les Cartes de serveis.
- ✓ Canvis significatius en l'organització de les unitats administratives i en els processos interns de treball.
- ✓ Introducció de nous serveis i compromisos que responguin millor a les expectatives ciutadanes.