

# CARTA de SERVICIOS



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

Innovación, Economía y Empleo

---

# INTRODUCCIÓN

---

La Carta de Servicios de Innovación, Economía y Empleo recoge todas las acciones que desde ésta área se prestan y los compromisos que se asumen para proporcionar un servicio de calidad a la población del municipio, con el fin de:

- Informar a los ciudadanos sobre los servicios ofrecidos por esta área y la forma de prestarlos.
- Impulsar y dinamizar la actividad económica del municipio.
- Mejorar la calidad de los servicios prestados.
- Fomentar la transparencia de los servicios.

Con la elaboración y aprobación de la Carta de Servicios de Innovación, Economía y Empleo , el Ayuntamiento de Las Rozas se compromete con la calidad de los servicios y con la mejora continua de los mismos, teniendo en cuenta las necesidades y expectativas de todos los vecinos del municipio.

# RELACIÓN SERVICIOS PRESTADOS

---

El Área de Innovación, Economía y Empleo del Ayuntamiento de Las Rozas tiene 3 líneas fundamentales de actuación:

## A. LAS ROZAS NEXT

Aglutina todas las iniciativas en materia de emprendimiento e innovación que se desarrollan para el crecimiento y dinamización del ecosistema digital y de innovación en el municipio. Incluye:

- INCUBADORA DE STARTUPS
- FORO UNIVERSIDAD – EMPRESA DE INNOVACIÓN ABIERTA
- AULA DIGITAL: formación, conocimiento, emprendimiento

## B. SERVICIO DE ATENCIÓN AL EMPRENDEDOR: PUNTO PAE Y OTROS SERVICIOS

## C. EMPLEO – SERVICIO DE ORIENTACIÓN LABORAL

## LAS ROZAS NEXT: INCUBADORA DE STARTUPS

### → Programa de emprendimiento joven Explorer

El programa Explorer 'Jóvenes con soluciones' es una iniciativa de impulso al talento joven promovida por Banco Santander a través de Santander Universidades, y dirigida por el Centro Internacional Santander Emprendimiento (CISE) formando parte de la red de 50 Explorer Spaces en España, Portugal, Argentina y México, entre los que se incluye el Ayuntamiento de Las Rozas.

Se trata de un programa de **pre-incubación** dirigido a **jóvenes de entre 18 y 31 años** de 12 semanas de duración, durante las cuales trabajan sobre su idea para transformarla en una solución que contribuya a lograr los ODS 2030.

- Periodicidad: 1 edición anual

### → Programa Incuba Las Rozas

Un programa de **incubación** dirigido a **emprendedores tecnológicos o innovadores**, que se desarrolla durante unos cuatros meses, durante los cuales los emprendedores cuentan con formación especializada para el desarrollo de su proyecto, mentorización personalizada y ajustada a las necesidades del mismo y sesiones de networking.

Durante el programa se combinan distintas herramientas que tratan de facilitar la puesta en marcha o consolidación de los proyectos con las máximas garantías de éxito, en un entorno dinámico e innovador como es el del municipio y su HUB.

- Periodicidad: 1 edición anual

## LAS ROZAS NEXT: INNOVACIÓN ABIERTA

### → Foro Universidad-Empresa de Innovación Abierta

El Foro Universidad-Empresa se articula alrededor de un ciclo anual de encuentros de Innovación Abierta. Pretende **conectar startups y spinoffs** derivadas de centros universitarios y de investigación con el **potente tejido empresarial** del área Madrid Oeste, con el objetivo de promover el contacto y la transferencia tecnológica entre el ámbito académico universitario y la empresa, fomentando la investigación, la innovación y el desarrollo tecnológico en el ámbito IT.

En cada uno de los encuentros, las spinoffs y/o startups participantes expondrán sus tecnologías y soluciones ante representantes de distintas empresas. También se invitará a un **proyecto o grupo de investigación universitario** a participar para dar a conocer las líneas de investigación básica o aplicada en las que están trabajando.

- Periodicidad: diversos encuentros a la largo de año, bimestral o trimestralmente

## LAS ROZAS NEXT: AULA DIGITAL

### → **Emprende +32**

Programa de **formación** organizado alrededor de diez sesiones para promover la creación de **nuevos proyectos empresariales** por parte de personas con **experiencia profesional** previa y que buscan **reinventarse** o re-enfocar su carrera profesional hacia la creación de empresas. Dirigido a personas de **más de 35 años**, la iniciativa tiene por objetivo aportar todo el conocimiento y herramientas necesarias para construir una actividad empresarial, a la vez que preparar a los participantes para incorporarse a sucesivas acciones de crecimiento como el programa Incuba Las Rozas.

- Periodicidad: 2 ediciones anuales

### → **Ciclos de formación digital**

Ciclos **monográficos** de tres sesiones de dos horas duración enfocados a la formación en **competencias y negocios digitales**, abordados desde la perspectiva de diferentes agentes relacionados. Dan respuesta a temáticas sectoriales, de gestión, verticales concretos y/o tecnologías específicas. Aportan un nivel de especialización importante y enormemente enriquecedor para el ecosistema.

- Periodicidad: 10 ciclos anuales

## LAS ROZAS NEXT: AULA DIGITAL

- Las Rozas Emplea:  
Webinars y formación orientados al empleo
- Cursos para personas en situación de desempleo  
Ofimática, Idiomas, Gestión y Administración, Técnicas de venta y marketing
- Alianza con CODECADEMY  
Formación especializada en programación y ciencia de datos

## SERVICIO DE ATENCIÓN AL EMPRENDEDOR:

### → Punto PAE:

- Tramitación telemática de Constitución de Empresa
- Tramitación telemática de Alta/Baja de autónomos

### → Elaboración y revisión de PLAN DE EMPRESA

### → Acompañamiento empresarial

### → Mentoring especializado para proyectos en marcha

### → Formación, eventos y networking

### → Servicio de información:

- Asesoramiento empresarial
- Búsqueda de financiación
- Actualización normativa
- Formas jurídicas
- Subvenciones y ayudas
- Puesta en marcha de negocio



# SERVICIOS PRESTADOS

---

## SERVICIO DE EMPLEO :

- Información y Orientación laboral
  
- Cursos y webinars para el empleo  
LinkedIn, CV, entrevistas . Marca personal
  
- AGENCIA DE COLOCACIÓN  
Plataforma web para empresas y candidatos: acceso al [portal](#)

Para solicitar información o pedir cita:  
[empleo@lasrozas.es](mailto:empleo@lasrozas.es)  
Tfno: 91 7579428

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD

<p>I. Incubadora de Startups*</p>	<p>Programa Explorer: 1 edición anual, 20 proyectos Programa Incuba Las Rozas: 1 edición anual con <b>9 proyectos participantes</b></p>
<p>II. Punto de Atención al Emprendedor*</p>	<p>Apoyamos en la realización de trámites y en la resolución de dudas, acompañamos en la búsqueda de financiación y en la elaboración de un plan de empresa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de acciones de atención (consultas y asesoramientos): <b>Aprox 800 anuales</b></li> <li>- Nº de altas y bajas de sociedades: <b>más de 25 anuales</b></li> </ul>
<p>III. Formación en emprendimiento*</p>	<p>Impartimos talleres y ciclos de formación para emprendedores en temáticas como la financiación, herramientas digitales, marketing, inteligencia artificial y big data para empresas, fiscalidad entre otras.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de asistentes al taller Elabora tu Plan de Empresa (3 ediciones): <b>aprox 250</b></li> <li>- Nº de asistentes a otros talleres de emprendimiento (10 talleres): <b>aprox 300</b></li> <li>- Nº de asistentes a ciclos de formación (6 ciclos): <b>aprox 500</b></li> <li>- Nº participantes programa Emprende +32 (profesionales con experiencia): <b>aprox 25</b></li> </ul>
<p>IV. Aula Digital</p>	<p>Impartimos cursos para mejorar las capacidades y competencias de los desempleados de Las Rozas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nº de cursos impartidos en ofimática, idiomas, gestión y administración, habilidades empresariales, etc: <b>400</b></li> <li>- Nº de licencias asignadas para realizar cursos en lenguajes de programación (Codecademy): <b>80</b></li> </ul>

\* Datos de abril a diciembre de 2021 (por comienzo de ejecución de contrato nuevo)

# COMPROMISOS E INDICADORES DE CALIDAD



Ayuntamiento de  
Las Rozas

## V. Servicio de Empleo

Realizamos tareas de intermediación laboral, poniendo en contacto empresas que quieren cubrir puestos de trabajo con demandantes de empleo adecuados a los perfiles solicitados por dichas empresas, atendemos a los usuarios interesados en encontrar empleo a través del servicio de Orientación laboral y trabajamos la mejora de la empleabilidad de los desempleados a través de talleres en formato webinar:

- Nº de personas atendidas: **3153**
- Nº de oferta de trabajo publicadas: **208**
- Nº de personas insertadas notificadas a la Agencia de Colocación: **69**
- Nº de participantes en webinars de empleo (102 webinars): **3234**

# DERECHOS DE LA CIUDADANÍA

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

- Recibir una atención e información adecuada de los servicios que presta el área y a las necesidades del ciudadano.
- Recibir un trato personalizado tanto a la hora de solicitar información como a la hora de plantear una queja o sugerencia. Siendo tratado con respeto y amabilidad.
- Disponer de información suficiente, veraz y fácilmente comprensible, y, si lo requiere por escrito, sobre las consultas realizadas.
- Confidencial en las solicitudes, entendiéndose por ello el derecho a que los datos de carácter personal que obren en su expediente o en cualquier documento que les concierna sean tratados con pleno respeto de lo previsto en la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Acceder a los servicios sin discriminación por razón de edad, etnia, sexo, estado civil, religión, ideología, discapacidad o cualquier otra circunstancia personal o social.
- Formular sugerencias, reclamaciones, o quejas sobre el servicio, y recibir una respuesta en el plazo establecido.
- Utilizar los recursos materiales o tecnológicos facilitados por el área para el correcto aprovechamiento del servicio que realice.

# RESPONSABILIDADES DE LA CIUDADANÍA

- Conocer y cumplir las normas, requisitos, condiciones y procedimientos establecidos para la obtención y el uso y disfrute de las prestaciones y servicios, haciendo un uso responsable de los mismos.
- Facilitar a la Administración Pública información veraz de los datos personales, familiares, económicos y patrimoniales necesarios.
- Cumplir con el horario, normas de uso y requisitos determinados en las condiciones generales de utilización del Servicio, atendiendo en cualquier caso a las indicaciones del personal de los mismos.
- Cumplimentar de manera legible los documentos, instancias y hojas o impresos requeridos.
- Utilizar con responsabilidad y cuidar las instalaciones y bienes muebles de los centros en los que se les presten servicios.
- Mantener normas de respeto y convivencia con el resto de usuarios de lo servicios y con el personal del área.
- Efectuar sugerencias y propuestas que pudieran mejorar el funcionamiento de los servicios del área de cultura o cualquier servicio o instalación relacionada con ellos.

# MECANISMOS Y MODALIDADES DE PARTICIPACIÓN



La ciudadanía puede participar y/o colaborar en la mejora continua y desarrollo de los servicios a través de los siguientes medios:

- Encuestas de satisfacción ofrecidas por cada uno de los servicios.
- Correo electrónico al Departamento correspondiente.
- Audiencias con los técnicos, profesores o personal responsable del servicio.
- En el Portal de Transparencia a través del “formulario de propuesta ciudadana”
- Atención al ciudadano 010

# SUGERENCIAS, RECLAMACIONES Y FELICITACIONES

Los canales establecidos para la presentación de las sugerencias, reclamaciones y felicitaciones son:

- Las Oficinas de Registro.
- El Registro Electrónico del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico dirigido al órgano responsable de la prestación del servicio.
- Portal de Transparencia del Ayuntamiento de Las Rozas.
- Correo electrónico: [atencionciudadana@lasrozas.es](mailto:atencionciudadana@lasrozas.es)

## Normativa Municipal

- Decreto de Alcaldía por el que se establece el número, la denominación y las competencias de las Concejalías en las que se estructura el Ayuntamiento de las Rozas de Madrid.
- Reglamento Orgánico de Gobierno y Administración del Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid (ROGAR). Pleno del Ayuntamiento, en sesión celebrada el día 13 de marzo de 2020.

## Normativa específica

- Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local.
- Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal.
- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público.



# DATOS COMPLEMENTARIOS

---



Ayuntamiento de  
Las Rozas

## **Concejalía de Innovación, Economía y Empleo**

C/ Kálamos, 32

010 / 900 153 856

[next@lasrozas.es](mailto:next@lasrozas.es)

Horario de atención: de 9:00 a 14:00 h.

## **Servicio de Orientación Laboral y Agencia de colocación**

Para solicitar información o pedir cita:

[empleo@lasrozas.es](mailto:empleo@lasrozas.es)

Tfno: 91 7579428



Ayuntamiento de  
**Las Rozas**

[www.lasrozas.es](http://www.lasrozas.es)