Carta de Servicios de Barcelona Activa

Fecha de actualización: 21/04/2026

Fecha de aprobación: 30/11/2017

ÍNDICE

Misión ..... **- 2 -**

Datos de contacto ..... **- 2 -**

Compromisos de calidad ..... **- 3 -**

Canales de participación, quejas, reclamaciones y sugerencias ..... **- 3 -**

Servicios ..... **- 4 -**

Apoyo a la creación de empresas ..... - 4 -

Atención y soporte a las empresas y entidades ..... - 7 -

Soporte a las personas que buscan trabajo y para la mejora de la empleabilidad ..... - 8 -

Anexos ..... **- 10 -**

Centros prestadores ..... - 10 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 15 -

La Carta de servicios de **Barcelona Activa** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La Carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece **Barcelona Activa**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ La ciudadania conoce –a través de la Carta de servicios- qué puede exigir y a qué está obligada.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es establecer canales de comunicación y de participación de las personas, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Impulsar la política económica y el desarrollo local para promover la mejora de la calidad de vida de las ciudadanas y ciudadanos de Barcelona a través del fomento de la ocupación, el impulso al emprendimiento y el apoyo a las empresas, respondiendo a las diversas necesidades de las personas en su territorio y desde la perspectiva de la economía plural, que incluye, entre otros, la economía social y de impacto.

Potenciar el empoderamiento de la ciudadanía y el reequilibrio entre territorios para alcanzar un modelo justo de desarrollo económico, así como de creación, mantenimiento y reparto de la ocupación.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

C/ Llacuna, 162-164, 08018 Barcelona
Véase ubicación aquí.

TELÉFONO

Atención personas usuarias:
900 533 175

WEB

https://www.barcelonactiva.cat

CORREO ELECTRÓNICO

barcelonactiva@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 18.30 h
- ✓ Viernes, de 9.00 a 14.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 Glòries y L2 Clot
- ✓ Autobús: Bus 7 / H12 / 60 / 92 / 192 / X1
- ✓ Tren: Cercanías R1 y R2 Clot
- ✓ Tranvía: T4 Ca l'Aranyó y T5 y T6 Can Jaumeandreu
- ✓ Otros: Bicing

COMPROMISOS DE CALIDAD

Los establecidos en la Política de calidad disponible a la web de Barcelona Activa.

INDICADORES Y OBJETIVOS GENERALES

Barcelona Activa gestiona sus servicios mediante indicadores de actividad basados en volúmenes de participación (ciudadanos, empresas, propuestas, iniciativas...), cantidad de atenciones y tramitaciones, actuaciones a petición de personas con necesidades, etcétera. Para gestionar la calidad de los servicios, sus direcciones hacen seguimiento de medidas de calidad de servicio, tiempo de atención, respuesta, tramitación, encuestas de calidad, etcétera.

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento:

1. Recogida de propuestas a través del web de Barcelona Activa, que está vinculado al sistema municipal IRIS (acrónimo de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias).
2. Se obtiene un código para hacer el seguimiento de la propuesta.
3. Barcelona Activa estudia la propuesta.
4. Comunicación al proponente de la decisión tomada sobre su propuesta.

Canales:

- ✓ Telemático:
  - Canal ético https://www.barcelonactiva.cat/canal-etic-de-barcelona-activa
  - Vía el web https://www.barcelonactiva.cat y los webs que tiene asociados. Enlace al sistema municipal IRIS (acrónimo de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias) presente en cada web de Barcelona Activa.
- ✓ Correo postal: Comité de Compliance, Carrer Llacuna, 162, 08018 Barcelona
- ✓ Buzón: compliance@barcelonactiva.cat

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Acceder al enlace "Quejas y sugerencias" de las webs corporativas al apartado de Contacto.
2. Indicar el tema que se quiere tratar (entre cuatro posibles).
3. Describir los hechos concretos aportando el máximo detalle.
4. Se obtiene un código para hacer el seguimiento de la queja, la reclamación o la sugerencia.
5. Recepción de la respuesta, aclaración o explicación.

Canales:

- ✓ Presencial: En la red de equipamientos de Barcelona Activa: https://www.barcelonactiva.cat/equipaments
- ✓ Telemático: Quejas y sugerencias

TIEMPO DE RESPUESTA

Máximo 30 días (art. 8 "Respuesta" del Decreto de Alcaldía S1/D/2018-1597 por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS PARA INCUMPLIMIENTOS

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial hacia el Ayuntamiento.

SERVICIOS

Los servicios de Barcelona Activa se centran en proporcionar información, apoyo y facilidades a las empresas y personas emprendedoras, así como en fomentar el empleo y la capacitación profesional de la ciudadanía.

- ✓ Apoyo a la creación de empresas.
- ✓ Atención y asistencia a las empresas.
- ✓ Apoyo a las personas que buscan trabajo y para la mejora de la empleabilidad

APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

DESCRIPCIÓN

Promover la iniciativa emprendedora y acompañar a las personas emprendedoras en el proceso, desde la idea de negocio hasta la puesta en marcha de la empresa.

UTILIDAD

Mejorar los conocimientos y aportar experiencias relevantes para reducir los riesgos que comporta poner en marcha un proyecto empresarial.

GARANTÍA

Aplicación de un modelo de atención a la persona emprendedora que posee una amplia trayectoria y que ha demostrado su calidad y capacidad de adaptación a las necesidades de las empresas y el mercado.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Apuntarse vía web a la sesión informativa de carácter obligatorio. Se puede asistir presencialmente o en línea.
2. Asistir a la sesión informativa.
3. Recibir asesoramiento personalizado en el centro de recursos para emprender y obtener una propuesta de itinerario personalizado.
4. Inscribirse en línea y asistir presencialmente a las acciones de formación de corta duración para definir y estructurar el proyecto empresarial.
5. Recibir asesoramiento personalizado y apoyo en línea con la herramienta POL para la elaboración de un plan de empresa.
6. Aprobar, si es necesario, el plan de empresa.

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Iniciar el proceso de información, orientación y acompañamiento en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN A SESIONES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN BÁSICA EN CREACIÓN DE EMPRESAS

Descripción

Inscripción a las sesiones informativas —presenciales o en línea— para la creación de empresas, que se ofrecen a las personas que quieran recibir orientación e información básica para crear una empresa e iniciar, si lo desean, un itinerario de acompañamiento técnico o acceder al asesoramiento.

Ofrece

Información.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Centro de Emprendimiento
- ✓ Nou Barris Activa
- ✓ Sant Andreu Activa
- ✓ Sants Montjuïc Activa
- ✓ El Convent
- ✓ InnoBA

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en el Centro de Emprendimiento (Llacuna, 162)
- ✓ Telemático: vía el web https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/web/guest/sesion-informativa
- ✓ Telefónico: 900 533 175

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: vía el web https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/web/guest/sesion-informativa

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: confirmación telemática en el correo electrónico de la persona solicitante

Objetivos de gestión

- ✓ Garantizar plazas libres en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.

MODALIDAD 2: SOLICITUD DE INCUBACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS

Descripción

Solicitud para acceder a los servicios de acompañamiento a la incubación por parte de nuevas empresas con un máximo de 5 años de antigüedad.

Ofrece

Documento. El primer paso es rellenar el cuestionario de solicitud de espacio de incubación vía web. Posteriormente la empresa debe aportar información a través de formularios tipo para proceder a la evaluación.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Red de incubadoras. A partir del 2025 los servicios de incubación se estructura en dos equipamientos: Startup Lab Glòries y Startup Lab Nord.

Canales de Petición

- ✓ Telemático:
  - vía el web/ correo electrónico

  Startup Lab: https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/startup-lab-glories

Canales de Gestión

- ✓ Telemático: vía web / correo electrónico

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: vía base de datos interna o la dirección electrónica emprenedoria@barcelonactiva.cat

Objetivos de gestión

- ✓ Dar respuesta al 90 % de las solicitudes de incubación en un máximo de 15 días hábiles, contados desde que la persona interesada envía a través del web el formulario tipo hasta que el personal técnico le responde (envío del dosier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones).

ATENCIÓN Y SOPORTE A LAS EMPRESAS Y ENTIDADES

DESCRIPCIÓN

Dar soporte y mejorar el tejido empresarial de la ciudad, ofreciendo los servicios y recursos de valor añadido que necesiten las empresas y organizaciones para crecer de manera responsable y a desarrollarse. También contempla una línea específica de servicios y actividades para fortalecer las empresas y entidades de Economía social y de impacto de la ciudad.

UTILIDAD

Facilitar la gestión de trámites y ofrecer servicios de valor añadido, así como actividades y recursos relacionados con la actividad de las empresas y entidades.

GARANTÍA

Aplicación de un modelo de atención a las empresas y entidades gracias a la Oficina de Atención a las Empresas, que posee una amplia trayectoria y que ha demostrado su calidad y capacidad de adaptación a las necesidades de las organizaciones de la ciudad.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

1. Contactar con la Oficina de Atención a las Empresas (OAE) por medio del web, el teléfono o presencialmente para concertar una cita previa.
2. En menos de 48 horas, se propondrá y se dará acceso al recurso disponible más adecuado a la necesidad de la empresa.
3. La persona usuaria recibirá la atención concertada.

Ofrece

Atención: cita en la Oficina de Atención a las Empresas.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ OAE - Edificio MediaTIC

Información complementaria

El servicio de atención inicial da acceso a la cartera de servicios especializados de la OAE:

- ✓ Información y trámites municipales
- ✓ Constitución de empresas
- ✓ Financiación
- ✓ Asesoramiento y estrategia
- ✓ Gestión del Talento
- ✓ Transmisión empresarial
- ✓ Internacionalización
- ✓ Localización
- ✓ Aterrizaje empresarial
- ✓ Prototipado e Innovación
- ✓ Espacio Barcelona
- ✓ Servicio de atención al talento internacional – Barcelona International Welcome Desk

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en el Centro Prestador
- ✓ Telemático: vía el web https://empreses.barcelonactiva.cat/web/es/serveis
- ✓ Telefónico: en el número 900 533 175

Canales de Gestión

- ✓ Telefónico: en el número 900 533 175 y en el de la persona solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: en el Centro Prestador

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Dar respuesta a la demanda de servicio en menos de 48 horas y proponer el recurso disponible más adecuado, concertando una cita presencial, si es conveniente, según la disponibilidad de ambas partes.

SOPORTE A LAS PERSONAS QUE BUSCAN TRABAJO Y PARA LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD

DESCRIPCIÓN

Promover procesos de búsqueda activa de trabajo para las personas en situación de paro y de mejora de la empleabilidad

UTILIDAD

Aumentar la empleabilidad de las personas para favorecer su inserción y la mejora profesional.

GARANTÍA

Aplicar un modelo de apoyo y acompañamiento a las personas en paro que tienen una trayectoria amplia y que han demostrado su calidad y capacidad de adaptación a las necesidades de la sociedad, el mercado y las empresas.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

Hay varios procedimientos para recibir los servicios. El más habitual es el siguiente:

1. Inscribirse vía web en la sesión de información de Barcelona Activa en la ciudad.
2. Asistir presencialmente y recibir información directa de todos los servicios y programas que se divulgan en la sesión informativa e identificar los más adecuados para el perfil de cada persona.
3. Inscribirse vía web en los servicios o las acciones formativas de interés.
4. Asistir presencialmente al servicio de asesoramiento para personalizar los itinerarios de búsqueda de trabajo.

Ofrece

Información de los recursos y programas de búsqueda de trabajo.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Centro para el Desarrollo Profesional (Porta22) y otros puntos de actividad en la ciudad:

https://www.barcelonactiva.cat/estem-a-prop-teu

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en el Centro Prestador
- ✓ Telemático: vía web http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea-ws/coneix-els-recursos-de-barcelona-treball.do?codIdioma=1&idIco=6&idArea=1046&titolArea=Coneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball

Canales de Gestión

- ✓ Presencial: en el Centro Prestador
- ✓ Telemático: vía web http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea-ws/coneix-els-recursos-de-barcelona-treball.do?codIdioma=1&idIco=6&idArea=1046&titolArea=Coneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball

Canales de Recepción

- ✓ Telemático: en el correo electrónico de la persona que lo solicita, confirmación y recordatorio un día antes de la sesión

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Obtener, mediante encuesta a las personas usuarias, una valoración mínima de 8 en el indicador de calidad.
- ✓ Sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona: plazas disponibles en alguno de los diez distritos en menos de 15 días laborables para el 95 % de las solicitudes. (excepto agosto, que no hay programación estable).

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 21/04/2026

CENTRO DE EMPRENDIMIENTO

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

Llacuna, 162, 08018 Barcelona
Véase ubicación aquí

900 533 175

WEB

https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 13.30 h y de 15.30 a 18.00 h
- ✓ Viernes, de 9.00 a 12.00 h

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 Glòries y L2 Clot
- ✓ Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 / X1
- ✓ Tren: Cercanías R1 y R2 Clot
- ✓ Tranvía: T4 Ca l'Aranyó y T5 y T6 Can Jaumandreu

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

STARTUP GLÒRIES

DIRECCIÓN | **TELÉFONO**

- ✓ Llacuna, 162 (incubadora Glòries), 08018 Barcelona

900 533 175

Véase ubicación aquí.

WEB

https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/ca/web/guest/home

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 13.30 h y de 15.30 a 18.00 h
- ✓ Viernes, de 9.00 a 13.30 h

Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 Glòries y L2 Clot
- ✓ Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 / X1
- ✓ Tren: Cercanías R1 y R2 Clot
- ✓ Tranvía: T4 Ca l'Aranyó y T5 y T6 Can Jaumandreu

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Solicitud de incubación de nuevas empresas

OFICINA DE ATENCIÓN A LAS EMPRESAS (OAE)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Roc Boronat, 117 - *Hall*, 08018 Barcelona Véase ubicación aquí	900 533 175

WEB

https://empreses.barcelonactiva.cat/es/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 8.30 a 18.00 h
- ✓ Viernes, de 8.30 a 14.30 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 Glòries y L2 Clot
- ✓ Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192
- ✓ Tren: Cercanías R1 y R2 Clot
- ✓ Tranvía: T4 Ca l'Aranyó y T5 y T6 Can Jaumandreu

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de atención inicial para acceder a los recursos y servicios de la Oficina de Atención a las Empresas

CENTRO PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL (PORTA22)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Llacuna, 162, 08018 Barcelona Véase ubicación aquí	900 533 175 / 608 573 263

WEB

http://w27.bcn.cat/porta22/cat/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 13.30 h y de 15.30 a 18.00 h

- ✓ Viernes, de 9.00 a 12.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 Glòries y L2 Clot
- ✓ Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 / X1
- ✓ Tren: Cercanías R1 y R2 Clot
- ✓ Tranvía: T4 Ca l'Aranyó y T5 y T6 Can Jaumandreu
- ✓ Bicing: Glorias

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Sesión de información básica para a la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona

EL CONVENT DE BARCELONA ACTIVA

DIRECCIÓN

Plaza Pons i Clerch, 2, 08003, Barcelona
Véase ubicación aquí

TELÉFONO

900 533 175

WEB

http://w27.bcn.cat/porta22/cat/

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 13.30 h y de 15.30 a 18.00 h
- ✓ Viernes, de 9.00 a 12.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L4 Jaume I, L1 Arc de Triomf
- ✓ Autobús: 19/47/120/H14/H16/D50/V15
- ✓ Tren: R2N Estación de França
- ✓ Tranvía: T4 Wellington

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Sesión de información básica para a la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona
- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

NOU BARRIS ACTIVA

DIRECCIÓN

Calle Vilalba dels Arcs,39, 08042, Barcelona
Véase ubicación aquí

TELÉFONO

900 533 175

WEB

https://www.barcelonactiva.cat/es/web/guest/inicio

CORREO ELECTRÓNICO

noubarrisactiva@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a viernes, de 8.30 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L4 Llucmajor
- ✓ Autobús: 122/H2/V7

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa
- ✓ Sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona

SANT ANDREU ACTIVA

DIRECCIÓN

Calle Residència, 15, bajos, 08030, Barcelona
Véase ubicación aquí

TELÉFONO

900 533 175

WEB

https://www.barcelonactiva.cat/es/web/guest/inicio

CORREO ELECTRÓNICO

proximitat@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a viernes, de 8.30 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 Torres i Bages
- ✓ Autobús: H8
- ✓ Tren: Rodalies Fabra i Puig

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa
- ✓ Sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona

SANTS MONTJUÏC ACTIVA

DIRECCIÓN

Calle Constitució, 17, 08014, Barcelona
Véase ubicació aquí

TELÉFONO

900 533 175

WEB

https://www.barcelonactiva.cat/es/web/guest/inicio

CORREO ELECTRÓNICO

proximitat@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a viernes, de 8.30 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 i L5 Plaza de Sants

- ✓ Autobús: H12/H16, 46, 65, 79, 91, 115, V5
- ✓ FGC: S8 La Campana

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa
- ✓ Sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona

INNOBA

DIRECCIÓN

Pasaje Andalet, 11, 08032, Barcelona
Véase ubicación aquí

TELÉFONO

900 533 175

WEB

https://www.barcelonactiva.cat/es/web/guest/inicio

CORREO ELECTRÓNICO

proximitat@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a viernes, de 8.00 a 20.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L5 Horta
- ✓ Autobús: v21, V23, 19

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

STARTUP LAB NORD

DIRECCIÓN

Pasaje Andalet, 11, 08032, Barcelona
Véase ubicación aquí

TELÉFONO

933 575 252

WEB

https://www.barcelonactiva.cat/ca/web/guest/inici

CORREO ELECTRÓNICO

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a viernes, de 8.00 a 20.00 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L5 Horta
- ✓ Autobús: v21, V23, 19

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 21/04/2026

SERVICIO: SOPORTE A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de proyectos empresariales acompañados	1.670	1.289	1.401	1.444	1.386
Número de personas emprendedoras atendidas	9.198	7.722	8.899	8.956	8.545

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Iniciar el proceso de información, orientación y acompañamiento en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de 15 días hábiles	95%	100%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*105%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Iniciar el proceso de información, orientación y acompañamiento en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas*

MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN A SESIONES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN BÁSICA DE CREACIÓN DE EMPRESA

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Cantidad de personas asistentes	5.555	4.559	5.276	5.163	4.914
Indicador de calidad de la sesión Questback (sobre 10)	8,86	8,87	8,69	8,65	8,60

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Garantizar plazas libres en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de 15 días hábiles	95%	99%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*100%*	*104%*	*100%*	*100%*	*100%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Garantizar plazas libres en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas*

MODALIDAD 2: SOLICITUD DE INCUBACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de solicitudes recibidas en las incubadoras Startup Lab y los programas de pre-incubación[1]	554	254	482	287	297
Número de empresas instaladas a la red de incubadoras	119	114	118	98	93

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta al 90 % de las solicitudes de incubación en un máximo de 15 días hábiles, contados desde que la persona interesada envía a través del web el formulario tipo hasta que el personal técnico le responde** (envío del dosier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones).

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de 15 días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Dar respuesta al 90 % de las solicitudes de incubación en un máximo de 15 días hábiles, contados desde que la persona interesada envía a través del web el formulario tipo hasta que el personal técnico le responde (envío del dosier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones).*

SERVICIO: ATENCIÓN Y SOPORTE A LAS EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de empresas atendidas	8.084	6.980	7.248	6.802	6.173
Número de demandas de servicios atendidas	18.343	14.927	10.593	10.499	10.348
Valoración de la calidad del servicio por parte de los usuarios(media sobre 10 de la valoración del conjunto de los servicios de la OAE) – Amabilidad	9,09	9,14	9,36	9,34	9,52
Valoración de la calidad del servicio por parte de los usuarios(media sobre 10 de la valoración del conjunto de los servicios de la OAE) - Capacidad de entender mis necesidades	8,78	8,8	9,14	9,11	9,24
Valoración de la calidad del servicio por parte de los usuarios(media sobre 10 de la valoración del conjunto de los servicios de la OAE) - Conocimiento técnico	8,61	8,72	9,08	9,12	9,24

[1] *La red de incubadoras de Barcelona Activa, hasta el ejercicio 2023 ha incluido la incubadora Glòries, Mediatic y Almogàvers. A partir del ejercicio 2024 las incubadoras Mediatic y Almogàvers dejan de funcionar como incubadoras para pasar a ofrecer otro tipo de Servicio. A partir del 2025, los espacios de incubación pasan a ser: Startup Lab Glòries y Startup Lab Nord.*

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Dar respuesta a la demanda de servicio en menos de 48 horas y proponer el recurso disponible más adecuado, concertando una cita presencial, si es conveniente, según la disponibilidad de ambas partes**

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzado antes de 48 horas	99%	99%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*99%*	*99%*	*95%*	*95%*	*95%*

Propuesta para el 2026:

✓ *Dar respuesta a la demanda de servicio en menos de 48 horas y proponer el recurso disponible más adecuado, concertando una cita presencial, si es conveniente, según la disponibilidad de ambas partes*

SERVICIO: SOPORTE A LAS PERSONAS QUE BUSCAN TRABAJO Y PARA LA MEJORA DE LA EMPLEABILIDAD

INDICADORES DE GESTIÓN

	2021	2022	2023	2024	2025
Número de personas atendidas en los servicios de ocupación	30.675	28.902	31.828	33.656	34.187
Número de personas diferentes atendidas en información y asesoramiento para la ocupación	11.904	15.524	17.021	18.188	19.201
Número de persones usuarias (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)[2]	652	1.223[3]	2.430[4]	2.254	2.370
Número de sesiones (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	114	164	134	284	260
Indicador de la evaluación de la sesión según Questback (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	8,73	9,02	9,1	8,41	8,47

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Obtener, mediante encuesta a las personas usuarias, una valoración mínima de 8 en el indicador de calidad.**

	2021	2022	2023	2024	2025
Puntuación obtenida	8,5	9,02	9,1	8,41	8,47
Grado de cumplimiento	*105%*	*113%*	*114%*	*105%*	*106%*

2. **Sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona: plazas disponibles en alguno de los diez distritos en menos de 15 días laborables para el 95 % de las solicitudes** (excepto agosto, cuando no hay programación estable)

	2021	2022	2023	2024	2025
% alcanzada antes de 15 días laborables	100%	95%	95%	95%	95%
Grado de cumplimiento	*105%*	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*

[2] *A partir del año 2023 se refuerza la atención a jóvenes y por estes motivo hay un incremento de asistentes a sesiones formativas.*

[3] *Se enmienda error material. Dato erróneo publicado en la edición anterior: 763.*

[4] *Se enmienda error material. Dato erróneo publicado en la edición anterior: 1.158.*

Propuesta para el 2026:

- ✓ *Obtener, mediante encuesta a las personas usuarias, una valoración mínima de 8 en el indicador de calidad.*
- ✓ *Sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona: plazas disponibles en alguno de los diez distritos en menos de 15 días laborables para el 95 % de las solicitudes. (excepto agosto, cuando no hay programación estable).*