



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Barcelona Activa

Data d'aprovació: 30/11/2017

ÍNDEX

MISSIÓ	- 2 -
DADES DE CONTACTE.....	- 2 -
COMPROMISOS DE QUALITAT	- 3 -
CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS	- 3 -
SERVEIS.....	- 4 -
Suport a la creació d'empreses.....	- 4 -
Atenció i suport a les empreses	- 6 -
Suport a les persones que cerquen una feina	- 7 -
ANNEXOS	- 8 -
CENTRES PRESTADORS.....	- 8 -
SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ	- 11 -

La Carta de serveis de **Barcelona Activa** s'adreça a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania

La Carta de serveis ajuda al fet que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i duu a terme **Barcelona Activa**, alhora que apropa l'Administració pública a les persones que en són usuàries:

- ✓ Facilita l'exercici dels seus drets i obligacions.
- ✓ La ciutadania coneix —mitjançant la Carta de serveis— què pot exigir i a què està obligada.
- ✓ Integra la veu de ciutadans i ciutadanes a l'organització. Un dels punts fonamentals de la carta és que estableix canals de comunicació i de participació de les persones, i de recollida i resposta a les queixes i els suggeriments.
- ✓ La carta dona transparència a la gestió i permet conèixer el grau de compromís pel que fa a la qualitat en la prestació dels serveis i el seu acompliment.

MISSIÓ

Impulsar la política econòmica i el desenvolupament local per promoure la millora de la qualitat de vida de les ciutadanes i ciutadans de Barcelona a través del foment de l'ocupació, l'impuls de l'emprenedoria i el suport a les empreses, responent a les diverses necessitats de les persones en el seu territori i des de la perspectiva de l'economia plural, que inclou, entre altres, l'economia social i solidària.

Potenciar l'apoderament de la ciutadania i el reequilibri entre territoris per assolir un model just de desenvolupament econòmic, així com de creació, manteniment i repartiment de l'ocupació.

DADES DE CONTACTE

Adreça	C/ Llacuna, 162-164, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí .
Telèfon	934 019 777
Correu electrònic / Web	barcelonactiva@barcelonactiva.cat http://www.barcelonactiva.cat
Atenció al públic	De dilluns a divendres: De dilluns a dijous, de 9.00 a 18.30 h Divendres, de 9.00 a 14.00 h
Com arribar-hi	Metro: L1 Glòries i L2 Clot Autobús: Bus 7 / H12 / 60 / 92 / 192 Tren: Rodalies R1 i R2 Clot

	Tramvia: T4 Ca l'Aranyó Bicing: Glòries
--	--

COMPROMISOS DE QUALITAT

- ✓ Donar suport a les persones que cerquen feina o que volen desenvolupar-se professionalment, així com a les persones que volen dissenyar i posar en marxa un projecte empresarial o consolidar la seva actual empresa mitjançant itineraris d'informació, orientació, formació i acompanyament.

Indicadors i objectius generals: Barcelona Activa gestiona els seus serveis mitjançant indicadors d'activitat basats en volums de participació (ciutadans, empreses, propostes, iniciatives...), quantitat d'atencions i tramitacions, actuacions a petició de persones amb necessitats, etcètera. Per gestionar la qualitat dels serveis, les seves direccions fan seguiment de mesures de qualitat de servei, temps d'atenció, resposta, tramitació, enquestes de qualitat, etcètera.

CANALS DE PARTICIPACIO, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

Participació i col·laboració ciutadana	<p>Procediment</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recollida de propostes a través del web de Barcelona Activa, que està vinculat al sistema municipal IRIS (acrònim d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments). 2. S'obté un codi per fer el seguiment de la proposta. 3. Barcelona Activa estudia la proposta. 4. Comunicació al proponent de la decisió presa sobre la seva proposta. <p>Canals</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: via el web http://www.barcelonactiva.cat i els webs que té associats. Enllaç al sistema municipal IRIS (acrònim d'Incidències, Reclamacions i Suggeriments) present a cada web de Barcelona Activa).
Queixes, reclamacions i suggeriments	<p>Procediment</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Accedir al punt d'entrada (a través dels webs). 2. Indicar el tema sobre el qual es vol tractar (de quatre de possibles). 3. Descriure els fets concrets aportant el màxim de detall. 4. S'obté un codi per fer el seguiment de la queixa, la reclamació o el suggeriment. 5. Recepció de la resposta, aclariment o explicació. <p>Canals</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemàtic</u>: via el web

	https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&element=1098&i=c&origen=BARCELONA_ACTIVIA ✓ <u>Presencial</u> : oficines d'atenció a la ciutadania http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ <u>Telefònic</u> : 010
Temps de resposta	Màxim 30 dies (Decret d'alcaldia de 28 de maig de 2009 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans d'incidències, queixes i suggeriments).

SERVEIS

Els serveis de Barcelona Activa se centren a proporcionar informació, suport i facilitats a les empreses i persones emprenedores, així com a fomentar l'ocupació i la capacitat professional de la ciutadania.

- ✓ Suport a la creació d'empreses.
- ✓ Atenció i suport a les empreses.
- ✓ Suport a les persones que cerquen feina.

SUPORT A LA CREACIÓ D'EMPRESES

Descripció Promoure la iniciativa emprenedora i acompanyar les persones emprenedores en el procés, des de la idea de negoci fins a la posada en marxa de l'empresa.

Utilitat Millorar els coneixements i aportar experiències rellevants per reduir els riscos que comporta posar en marxa un projecte empresarial.

Garantia Aplicació d'un model d'atenció a la persona emprenedora que posseeix una àmplia trajectòria i que ha demostrat la seva qualitat i capacitat d'adaptació a les necessitats de les empreses i el mercat.

Procediments de gestió del servei

1. Apuntar-se via web a la sessió informativa de caràcter obligatori. S'hi pot assistir presencialment o fer-la en línia.
2. Assistir a la sessió informativa.
3. Rebre assessorament personalitzat al centre de recursos per emprendre i obtenir una proposta d'itinerari personalitzat.
4. Inscriure-s'hi en línia i assistir presencialment a les accions de formació de curta durada per definir i estructurar el projecte empresarial.
5. Rebre assessorament personalitzat i suport en línia amb l'eina POL per a l'elaboració d'un pla d'empresa.
6. Aprovar, si escau, el pla d'empresa.

Objectius de gestió del servei ✓ Iniciar el procés d'informació, orientació i acompanyament en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes.

MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ A SESSIONS D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ BÀSICA EN CREACIÓ D'EMPRESA

Descripció Inscripció a les sessions informatives —presencials o en línia— per a la creació d'empresa que s'ofereixen a totes les persones que volen rebre orientació i informació bàsica per crear una empresa i iniciar, si ho volen, un itinerari d'acompanyament tècnic.

Ofereix Informació

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Centre de Recursos per Emprendre**
✓ **Nou Barris Activa**
✓ **Convent de Sant Agustí**

Canals de Petició ✓ **Telemàtic:** via el web
<http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/es>
✓ **Presencial:** al Centre de Recursos per Emprendre (Llacuna, 162)

Canals de Gestió ✓ **Telemàtic:** via el web
<http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/emprenedoria/sessions-informatives/index.jsp>

Canals de Recepció ✓ **Telemàtic:** confirmació telemàtica al correu electrònic de la persona que ho sol·licita.

Objectiu de gestió ✓ Garantir places lliures en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes.

MODALITAT 2: SOL·LICITUD D'INCUBACIÓ DE NOVES EMPRESES

Descripció Sol·licitud per iniciar els tràmits per a un espai físic d'incubació d'una nova empresa a les diverses incubadores que formen part de la xarxa.

Ofereix **Document.** El primer pas és omplir el qüestionari de sol·licitud d'espai d'incubació via web. Posteriorment l'empresa ha d'aportar informació a través de formularis tipus, per procedir a l'avaluació.

Cost i forma de Pagament 0 euros

Centres Prestadors ✓ **Xarxa d'incubadores**

Canals de Petició ✓ **Telemàtic:** via el web / correu electrònic incubadora Glòries:
<http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/viver-glories/index.do>;
incubadora ESA BIC:
<http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/esa-bic-bcn/index.do>;
incubadora Mediatric: emprenedoria@barcelonactiva.cat;
coworking incubadora Almogàvers:
<http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/coworking-almogavers/index.do>
✓ **Presencial:** al Centre de Recursos per Emprendre (Llacuna, 162)

Canals de Gestió ✓ Telemàtic: via web / correu electrònic

Canals de Recepció ✓ Telemàtic: via base de dades interna o el compte emprenedoria@barcelonactiva.cat

Objectiu de gestió ✓ Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'incubació en un màxim de 15 dies hàbils*, comptats des que la persona interessada envia via web el formulari tipus, fins que el personal tècnic li dona resposta (enviament del dossier informatiu, relació de documentació per poder fer la sol·licitud i dades de contacte per sol·licitar una visita a les instal·lacions). *Nota: *A excepció de sol·licituds per a la incubadora ESA BIC, per les mateixes característiques del programa.*

ATENCIÓ I SUPORT A LES EMPRESES I ENTITATS

Descripció Donar suport i millorar el teixit empresarial de la ciutat, oferint els serveis i recursos de valor afegit que necessiten les empreses i organitzacions per créixer de manera responsable i desenvolupar-se. També contempla una línia específica de serveis i activitats per enfortir les empreses i entitats d'Economia Social i Solidària de la ciutat.

Utilitat Facilitar la gestió de tràmits i oferir serveis de valor afegit, així com activitats i recursos relacionats amb l'activitat de les empreses i entitats.

Garantia Aplicació d'un model d'atenció a les empreses i entitats gràcies a l'Oficina d'Atenció a les Empreses, que posseeix una àmplia trajectòria i que ha demostrat la seva qualitat i capacitat d'adaptació a les necessitats de les organitzacions de la ciutat.

Ofereix **Atenció.** Cita a l'Oficina d'Atenció a les Empreses

Cost i forma de pagament 0 euros

Procediments de gestió del servei

1. Contactar amb l'Oficina d'Atenció a les Empreses (OAE) via web, telèfon o presencialment per concertar cita prèvia.
2. En menys de 48 hores es proposarà i es donarà accés al recurs disponible més adient a la necessitat de l'empresa.
3. L'usuari rebrà l'atenció concertada.

Centres prestadors ✓ **OAE - Edifici MediaTIC**

Informació complementària El servei d'atenció inicial dona accés a la cartera de serveis especialitzats de l'OAE:

- ✓ Informació i tràmits municipals
 - ✓ Constitució d'empreses
 - ✓ Finançament
 - ✓ Assessorament i estratègia
 - ✓ Gestió del Talent
 - ✓ Transmissió empresarial
 - ✓ Internacionalització
-

- ✓ Localització
- ✓ Aterratge empresarial
- ✓ Prototipatge i Innovació
- ✓ Espai Barcelona

Canals de Petició ✓ Telemàtic: via el web
<http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/serveis/index.jsp>
 ✓ Presencial: al Centre Prestador
 ✓ Telefònic: al número +34 933 209 600

Canals de Gestió ✓ Telefònic: al número +34 933 209 600 i al del sol·licitant

Canals de Recepció ✓ Presencial: al Centre Prestador

Objectius de gestió del servei ✓ Donar resposta a la demanda de servei en menys de 48 hores i proposar el recurs disponible més adient, concertant una cita presencial, si escau, segons la disponibilitat d'ambdues parts.

SUPORT A LES PERSONES QUE CERQUEN UNA FEINA

Descripció Promoure processos de recerca activa de feina per a les persones en situació d'atur.

Utilitat Augmentar l'ocupabilitat de les persones per afavorir-ne la inserció i la millora professional.

Garantia Aplicar un model de suport i acompanyament a les persones a l'atur que posseeix una trajectòria àmplia i que ha demostrat la seva qualitat i capacitat d'adaptació a les necessitats de la societat, el mercat i les empreses.

Ofereix **Informació.** Informació dels recursos i programes de recerca de feina

Cost i forma de pagament 0 euros

Procediments de gestió del servei Hi ha diversitat de procediments per rebre els serveis. El més habitual és el següent:

1. Inscriure's via web a la sessió d'informació de Barcelona Activa a la ciutat.
2. Assistir-hi presencialment i rebre informació directa de tots els serveis i programes que es divulguen a la sessió informativa i identificar els més adequats per al perfil de cada persona.
3. Inscriure's via web als serveis o les accions formatives d'interès.
4. Assistir presencialment al servei d'assessorament per personalitzar els itineraris de recerca de feina.

Centre prestador ✓ **Centre per al Desenvolupament Professional (Porta22)**

Canals de petició ✓ Telemàtic: via el web
[http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea-
ws/coneix-els-recursos-de-barcelona-
treball.do?codiidioma=1&idlco=6&idArea=1046&titolArea=Coneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball](http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea-ws/coneix-els-recursos-de-barcelona-treball.do?codiidioma=1&idlco=6&idArea=1046&titolArea=Coneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball)

	✓ <u>Presencial</u> : al Centre Prestador
Canals de gestió	✓ <u>Telemàtic</u> : via el web http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea- ws/coneix-els-recursos-de-barcelona- treball.do?codildioma=1&idlco=6&idArea=1046&titolArea=Co neix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball ✓ <u>Presencial</u> : al Centre Prestador
Canals de recepció	✓ <u>Telemàtic</u> : al correu electrònic de la persona que ho sol·licita, confirmació i recordatori un dia abans de la sessió.
Objectius de gestió del servei	✓ Indicador de qualitat (sobre un valor mínim esperat de 8,00). ✓ Sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona: places disponibles en algun dels 10 districtes en menys de 15 dies laborables per al 95% de les sol·licituds (excepte agost, que no hi ha programació estable).

ANNEXOS

CENTRES PRESTADORS

Data actualització: 17/04/2018

CENTRE DE RECURSOS PER EMPRENDRE

Adreça	Llacuna, 162, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí .
Telèfon	934 019 777
Correu electrònic/Web	http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/
Atenció al públic	De dilluns a divendres: - De dilluns a dijous, de 9.00 a 13.30 h i de 15.30 a 18.00 h - Divendres, de 9.00 a 12.00 h Cal cita prèvia.
Com arribar-hi	Metro: L1 Glòries i L2 Clot Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 Tren: Rodalies R1 i R2 Clot Tramvia: T4 Ca l'Aranyó Bicing: Glòries
Modalitats de Servei	✓ Inscripció a sessions d'orientació i informació bàsica en creació d'empresa

XARXA D'INCUBADORES

Adreça	Llacuna, 162 (incubadora Glòries), 08018 Barcelona Roc Boronat, 117 (incubadora Mediativ, 08018 Barcelona) Almogàvers, 165 (incubadora Almogàvers), 08018 Barcelona Esteve Terrades, 1 (incubadora ESA BIC), 08860 Castelldefels Veure ubicació aquí .
Telèfon	934 019 777
Correu electrònic / Web	http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/incubacio/incubadores/glories.jsp
Atenció al públic	De dilluns a divendres - De dilluns a dijous, de 9.00 a 13.30 h i de 15.30 a 18.00 h - Divendres, de 9.00 a 13.30 h Cal cita prèvia.
Com arribar-hi	La informació de cada incubadora està al mateix web. Vegeu: http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/incubacio/index.jsp
Modalitats de Servei	✓ Sol·licitud d'incubació de noves empreses

OFICINA D'ATENCIÓ A LES EMPRESES (OAE)

Adreça	Roc Boronat, 117 - Hall, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfons / Fax	933 209 600
Correu electrònic / Web	http://empreses.barcelonactiva.cat
Atenció al públic	De dilluns a divendres: - De dilluns a dijous, de 8.30 a 18.00 h - Divendres, de 8.30 a 14.30 h
Com arribar-hi	Metro: L1 Glòries i L2 Clot Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 Tren: Rodalies R1 i R2 Clot Tramvia: T4 Ca l'Aranyó Bicing: Glòries
Modalitats de Servei	✓ Servei d'atenció inicial per accedir als recursos i serveis de l'Oficina d'Atenció a les Empreses

CENTRE PER AL DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL (PORTA22)

Adreça	Llacuna, 162, 08018 Barcelona Veure ubicació aquí
Telèfon	934 019 777
Correu electrònic /Web	http://w27.bcn.cat/porta22/cat/
Atenció al públic	De dilluns a divendres: - De dilluns a dijous, de 9.00 a 13.30 h i de 15.30 a 18.00 h - Divendres, de 9.00 a 12.00 h
Com arribar-hi	Metro: L1 Glòries i L2 Clot Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 Tren: Rodalies R1 i R2 Clot Tramvia: T4 Ca l'Aranyó Bicing: Glòries
Modalitats de Servei	✓ Sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona

SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ

Data actualització: 01/07/2020

SERVEI: SUPORT A LA CREACIÓ D'EMPRESES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de projectes empresarials acompanyats	2015	2.813
Nombre de persones emprenedores ateses	2015	14.850
Nombre de projectes empresarials acompanyats	2016	2.556
Nombre de persones emprenedores ateses	2016	14.307
Nombre de projectes empresarials acompanyats	2017	2.126
Nombre de persones emprenedores ateses	2017	14.395
Nombre de projectes empresarials acompanyats	2018	2.371
Nombre de persones emprenedores ateses	2018	13.780
Nombre de projectes empresarials acompanyats	2019	2.116
Nombre de persones emprenedores ateses	2019	12.545

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Iniciar el procés d'informació, orientació i acompanyament en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes	2017	95%	100%
Iniciar el procés d'informació, orientació i acompanyament en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes	2018	95%	100%
Iniciar el procés d'informació, orientació i acompanyament en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes	2019	95%	100%
Iniciar el procés d'informació, orientació i acompanyament en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes	2020		-%

MODALITAT 1: INSCRIPCIÓ A SESSIONS D'ORIENTACIÓ I INFORMACIÓ BÀSICA DE CREACIÓ D'EMPRESA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Quantitat de persones assistents	2015	9.811
Indicador de qualitat de la sessió QuestBack (sobre 10)	2015	8,13

Quantitat de persones assistents	2016	8.926
Indicador de qualitat de la sessió QuestBack (sobre 10)	2016	8,27
Quantitat de persones assistents	2017	7.551
Indicador de qualitat de la sessió QuestBack (sobre 10)	2017	8,19
Quantitat de persones assistents	2018	8.072
Indicador de qualitat de la sessió QuestBack (sobre 10)	2018	8,1
Quantitat de persones assistents	2019	7.950
Indicador de qualitat de la sessió QuestBack (sobre 10)	2019	8,27

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Garantir places lliures en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes	2017	95%	100%
Garantir places lliures en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes	2018	95%	100%
Garantir places lliures en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes	2019	95%	105%
Garantir places lliures en un període màxim de 15 dies hàbils per al 95% de les sol·licituds rebudes	2020		-%

MODALITAT 2: SOL·LICITUD D'INCUBACIÓ DE NOVES EMPRESES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR

Nombre de sol·licituds rebudes	2015	384
Nombre d'empreses instal·lades	2015	161
Nombre de sol·licituds rebudes	2016	331
Nombre d'empreses instal·lades	2016	170
Nombre de sol·licituds rebudes	2017	302
Nombre d'empreses instal·lades	2017	146
Nombre de sol·licituds rebudes	2018	280
Nombre d'empreses instal·lades	2018	125
Nombre de sol·licituds rebudes	2019	305
Nombre d'empreses instal·lades	2019	173

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT

Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'incubació en un màxim de 15 dies hàbils*, comptats des que la persona interessada envia via web el formulari tipus, fins que el personal	2017	100%	111%
--	------	------	------

tècnic li dona resposta (enviament del dossier informatiu, relació de documentació per poder fer la sol·licitud i dades de contacte per sol·licitar una visita a les instal·lacions). <i>Nota: *A excepció de sol·licituds per a la incubadora ESA BIC, per les mateixes característiques del programa.</i>			
Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'incubació en un màxim de 15 dies hàbils*, comptats des que la persona interessada envia via web el formulari tipus, fins que el personal tècnic li dona resposta (enviament del dossier informatiu, relació de documentació per poder fer la sol·licitud i dades de contacte per sol·licitar una visita a les instal·lacions). <i>Nota: *A excepció de sol·licituds per a la incubadora ESA BIC, per les mateixes característiques del programa.</i>	2018	100%	111%
Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'incubació en un màxim de 15 dies hàbils*, comptats des que la persona interessada envia via web el formulari tipus, fins que el personal tècnic li dona resposta (enviament del dossier informatiu, relació de documentació per poder fer la sol·licitud i dades de contacte per sol·licitar una visita a les instal·lacions). <i>Nota: *A excepció de sol·licituds per a la incubadora ESA BIC, per les mateixes característiques del programa.</i>	2019	100%	111%
Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'incubació en un màxim de 15 dies hàbils*, comptats des que la persona interessada envia via web el formulari tipus, fins que el personal tècnic li dona resposta (enviament del dossier informatiu, relació de documentació per poder fer la sol·licitud i dades de contacte per sol·licitar una visita a les instal·lacions). <i>Nota: *A excepció de sol·licituds per a la incubadora ESA BIC, per les mateixes característiques del programa.</i>	2020		-%

SERVEI: ATENCIÓ I SUPORT A LES EMPRESES

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR		
Nombre d'empreses ateses	2015	5.966
Nombre de demandes de serveis ateses	2015	9.792
Nombre d'empreses ateses	2016	6.291
Nombre de demandes de serveis ateses	2016	10.822
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (Mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) – amabilitat	2016	9,14
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - capacitat d'entendre les meves necessitats	2016	8,82

Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - coneixement tècnic	2016	8,67
Nombre d'empreses ateses	2017	6.052
Nombre de demandes de serveis ateses	2017	11.341
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (Mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) – amabilitat	2017	9,04
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - capacitat d'entendre les meves necessitats	2017	8,65
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - coneixement tècnic	2017	8,71
Nombre d'empreses ateses	2018	6.962
Nombre de demandes de serveis ateses	2018	12.766
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (Mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) – amabilitat	2018	9,20
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - capacitat d'entendre les meves necessitats	2018	8,79
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - coneixement tècnic	2018	8,71
Nombre d'empreses ateses	2019	6.511
Nombre de demandes de serveis ateses	2019	13.106
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (Mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) – amabilitat	2019	9,28
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - capacitat d'entendre les meves necessitats	2019	9,06
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - coneixement tècnic	2019	8,99

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
Donar resposta a la demanda de servei en menys de 48 hores i proposar el recurs disponible més adient, concertant una cita presencial, si escau, segons la disponibilitat d'ambdues parts.	2017	94%	94%
Donar resposta a la demanda de servei en menys de 48 hores i proposar el recurs disponible més adient, concertant una cita presencial, si escau, segons la disponibilitat d'ambdues parts.	2018	97%	97%

Donar resposta a la demanda de servei en menys de 48 hores i proposar el recurs disponible més adient, concertant una cita presencial, si escau, segons la disponibilitat d'ambdues parts.	2019	97%	99%
Donar resposta a la demanda de servei en menys de 48 hores i proposar el recurs disponible més adient, concertant una cita presencial, si escau, segons la disponibilitat d'ambdues parts.	2020		-%

SERVEI: SUPORT A LES PERSONES QUE CERQUEN UNA FEINA

INDICADORS DE GESTIÓ / ANY / VALOR		
Nombre de persones ateses	2015	26.982
Nombre de persones diferents ateses	2015	9.395
Nombre de persones usuàries (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2015	1.497
Nombre de sessions (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2015	121
Indicador de l'avaluació de la sessió segons Questback (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2015	8,29
Nombre de persones ateses	2016	28.247
Nombre de persones diferents ateses	2016	7.763
Nombre de persones usuàries (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2016	1.066
Nombre de sessions (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2016	99
Indicador de l'avaluació de la sessió segons Questback (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2016	8,48
Nombre de persones ateses	2017	24.779
Nombre de persones diferents ateses	2017	8.464
Nombre de persones usuàries (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2017	586
Nombre de sessions (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2017	95
Indicador de l'avaluació de la sessió segons Questback (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2017	8,54
Nombre de persones ateses	2018	24.961
Nombre de persones diferents ateses	2018	12.846

Nombre de persones usuàries (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2018	1.097
Nombre de sessions (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2018	145
Indicador de l'avaluació de la sessió segons Questback (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2018	8,51
Nombre de persones ateses	2019	26.902
Nombre de persones diferents ateses	2019	10.632
Nombre de persones usuàries (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2019	1.077
Nombre de sessions (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2019	141
Indicador de l'avaluació de la sessió segons Questback (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	2019	8,86

OBJECTIUS DE GESTIÓ / ANY / VALOR / GRAU COMPLIMENT			
Indicador de qualitat (sobre un valor mínim esperat de 8,00).	2015	8,29	104%
Indicador de qualitat (sobre un valor mínim esperat de 8,00).	2016	8,48	106%
Indicador de qualitat (sobre un valor mínim esperat de 8,00).	2017	8,42	105%
Sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona: places disponibles en algun dels 10 districtes en menys de 15 dies laborables per al 95% de les sol·licituds (excepte agost, que no hi ha programació estable).	2017	100%	105%
Indicador de qualitat (sobre un valor mínim esperat de 8,00).	2018	8,51	106%
Sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona: places disponibles en algun dels 10 districtes en menys de 15 dies laborables per al 95% de les sol·licituds (excepte agost, que no hi ha programació estable).	2018	100%	105%
Indicador de qualitat (sobre un valor mínim esperat de 8,00).	2019	8,86	111%
Sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona: places disponibles en algun dels 10 districtes en menys de 15 dies laborables per al 95% de les sol·licituds (excepte agost, que no hi ha programació estable).	2019	100%	105%
Indicador de qualitat (sobre un valor mínim esperat de 8,00).	2020		-%
Sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona: places disponibles en algun dels 10 districtes en menys de 15 dies laborables per al 95% de les sol·licituds (excepte agost, que no hi ha programació estable).	2020		-%