



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Barcelona Activa

Data d'aprovació: 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	- 6 -
Soporte a las personas que buscan trabajo.....	- 7 -
ANNEXOS	- 8 -
CENTROS PRESTADORES	- 8 -
SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN.....	- 11 -

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.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz de ciudadanos y ciudadanas en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ Proporciona 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 del empleo, el impulso del 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 modelos, la economía social y solidaria.

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

DATOS DE CONTACTO

Dirección	C/ Llacuna, 162-164, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí .
Teléfono	934 019 777
Correo electrónico / Web	barcelonactiva@barcelonactiva.cat http://www.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 Glorias y L2 Clot Autobús: Bus 7 / H12 / 60 / 92 / 192 Tren: Cercanías R1 y R2 Clot Tranvía: T4 Ca l'Aranyó Bicing: Glorias

COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Ayudar a las personas que buscan trabajo o que quieren desarrollarse profesionalmente, así como a quienes desean diseñar y poner en marcha un proyecto empresarial o consolidar su actual empresa, mediante itinerarios de información, orientación, formación y acompañamiento.

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...

CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

<p>Participación y colaboración ciudadana</p>	<p>Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Recogida de propuestas a través del web de Barcelona Activa, que está vinculado al sistema municipal IRIS (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. <p>Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemático: vía web http://www.barcelonactiva.cat y las webs asociadas. Hay enlaces al sistema municipal IRIS (incidencias, reclamaciones y sugerencias) en cada web de Barcelona Activa.
<p>Quejas, reclamaciones y sugerencias</p>	<p>Procedimiento</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Acceder al punto de entrada (a través de las webs). 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. <p>Canales</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Telemático: web https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&element=1098&i=c&origen=BARCELONA_ACTIVIA ✓ Presencial: oficinas de atención ciudadana http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac ✓ Telefónico: 010

Tiempo de respuesta	Máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía, de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).
----------------------------	---

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.

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 Empezar 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 POLO 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 al respecto e iniciar, si lo desean, un itinerario de acompañamiento técnico.

Ofrece Información

Coste y forma de Pago 0 euros

Centros Prestadores ✓ **Centro de Recursos para Emprender**
✓ **Nou Barris Activa**
✓ **Convento de Sant Agustí**

Canales de Petición ✓ **Telemático:** vía el web
<http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/es>
✓ **Presencial:** en el Centro de Recursos para Emprender (Llacuna, 162)

Canales de Gestión ✓ **Telemático:** vía el web
<http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/emprenedoria/sessions-informatives/index.jsp>

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 iniciar los trámites para un espacio físico de incubación de una nueva empresa en las diversas incubadoras que forman parte de la red.

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

Coste y forma de Pago 0 euros

Centros Prestadores ✓ **Red de incubadoras**

Canales de Petición ✓ **Telemático:** vía web / correo electrónico incubadora Glorias:
<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 Mediatic: emprenedoria@barcelonactiva.cat;
coworking incubadora Almogàvers:

<http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/coworking-almogavers/index.do>

- ✓ **Presencial:** en el Centro de Recursos para Emprender (Llacuna, 162)

Canales de Gestión ✓ **Telemático:** vía web / correo electrónico

Canales de Recepción ✓ **Telemático:** vía base de datos interna o la cuenta 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 dossier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones).
Nota: *A excepción de solicitudes para la incubadora ESA BIC, por las características del programa.

ATENCIÓN Y SOPORTE A LAS EMPRESAS Y ENTIDADES

Descripción Dar soporte y Mejorar el Tejido empresarial de la ciudad, ofreciendo a los servicios y recursos de Valor Añadido que necesitan las empresas y Organizaciones para Crecer de manera responsable y desarrolló a. También contempla una línea específica de servicios y actividades para Fortalecer los empresas y entidades de Economía Social y Solidaria 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.

Ofrece **Atención:** cita en la Oficina de Atención a las Empresas

Coste y forma de pago 0 euros

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. El usuario recibirá la atención concertada.

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

Canales de Petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: vía el web http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/serveis/index.jsp ✓ <u>Presencial</u>: en el Centro Prestador ✓ <u>Telefónico</u>: en el número +34 933 209 600
Canales de Gestión	✓ <u>Telefónico</u> : en el número +34 933 209 600 i en el del solicitante
Canales de Recepción	✓ <u>Presencial</u> : en el Centre 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

Descripción	Promover procesos de búsqueda activa de trabajo para las personas en situación de paro.
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.
Ofrece	Información de los recursos y programas de búsqueda de trabajo
Coste y forma de pago	0 euros
Procedimientos de gestión del servicio	<p>Hay varios procedimientos para recibir los servicios. El más habitual es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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.

Centro prestador	✓ Centro para el Desarrollo Profesional (Porta22)
Canales de petición	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: vía web http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea-ws/coneix-els-recursos-de-barcelona-treball.do?codidioma=1&idlco=6&idArea=1046&titolArea=Coneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball ✓ <u>Presencial</u>: en el Centro Prestador
Canales de gestión	<ul style="list-style-type: none"> ✓ <u>Telemático</u>: vía web http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea-ws/coneix-els-recursos-de-barcelona-treball.do?codidioma=1&idlco=6&idArea=1046&titolArea=Coneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball ✓ <u>Presencial</u>: en el Centro Prestador
Canales de recepción	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico de la persona que lo solicita, confirmación y recordatorio un día antes de la sesión.
Objetivos de gestión del servicio	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00). ✓ 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).

ANNEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 17/04/2018

CENTRO DE RECURSOS PARA EMPRENDER	
Dirección	Llacuna, 162, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí .
Teléfono	934 019 777
Correo electrónico/Web	http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/ca/t/
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 Glorias y L2 Clot Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 Tren: Cercanías R1 y R2 Clot Tranvía: T4 Ca l'Aranyó Bicing: Glorias
Modalidades de Servicio	✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

RED DE INCUBADORAS

Dirección	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 Ver ubicación aquí .
Teléfono	934 019 777
Correo electrónico / Web	http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/incubacio/incubadores/glories.jsp
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	La información de cada incubadora está en el propio web. Ver: http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/incubacio/index.jsp
Modalidades de Servicio	✓ Sol·licitud d'incubació de noves empreses

OFICINA DE ATENCIÓN A LAS EMPRESAS (OAE)

Dirección	Roc Boronat, 117 - Hall, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfonos / Fax	933 209 600
Correo electrónico /	http://empreses.barcelonactiva.cat

Web	
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 Glorias y L2 Clot Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 Tren: Cercanías R1 y R2 Clot Tranvía: T4 Ca l'Aranyó Bicing: Glorias
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	Llacuna, 162, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí
Teléfonos / Fax	934 019 777
Correo electrónico / 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 Glorias y L2 Clot Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 Tren: Cercanías R1 y R2 Clot Tranvía: T4 Ca l'Aranyó Bicing: Glorias
Modalidades de Servicio	✓ Sesión de información básica para a la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

Fecha de actualización: 01/07/2020

SERVICIO: SOPORTE A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de proyectos empresariales acompañados	2015	2.813
Número de personas emprendedoras atendidas	2015	14.850
Número de proyectos empresariales acompañados	2016	2.556
Número de personas emprendedoras atendidas	2016	14.307
Número de proyectos empresariales acompañados	2017	2.126
Número de personas emprendedoras atendidas	2017	14.395
Número de proyectos empresariales acompañados	2018	2371
Número de personas emprendedoras atendidas	2018	13.780
Número de proyectos empresariales acompañados	2019	2.116
Número de personas emprendedoras atendidas	2019	12.545

OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Iniciar el proceso de información, orientación y acompañamiento en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.	2017	95%	100%
Iniciar el proceso de información, orientación y acompañamiento en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.	2018	95%	100%
Iniciar el proceso de información, orientación y acompañamiento en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.	2019	95%	100%
Iniciar el proceso de información, orientación y acompañamiento en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.	2020		-%

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

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Cantidad de personas asistentes	2015	9.811
Indicador de calidad de la sesión Questback (sobre 10)	2015	8,13

Cantidad de personas asistentes	2016	8.926
Indicador de calidad de la sesión Questback (sobre 10)	2016	8,27
Cantidad de personas asistentes	2017	7.551
Indicador de calidad de la sesión Questback (sobre 10)	2017	8,19
Cantidad de personas asistentes	2018	8.072
Indicador de calidad de la sesión Questback (sobre 10)	2018	8,1
Cantidad de personas asistentes	2019	7.950
Indicador de calidad de la sesión Questback (sobre 10)	2019	8,27

OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

Garantizar plazas libres en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.	2017	95%	100%
Garantizar plazas libres en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.	2018	95%	100%
Garantizar plazas libres en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.	2019	95%	105%
Garantizar plazas libres en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.	2020		-%

MODALIDAD 2: SOLICITUD DE INCUBACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes recibidas	2015	384
Número de empresas instaladas	2015	161
Número de solicitudes recibidas	2016	331
Número de empresas instaladas	2016	170
Número de solicitudes recibidas	2017	302
Número de empresas instaladas	2017	146
Número de solicitudes recibidas	2018	280
Número de empresas instaladas	2018	125
Número de solicitudes recibidas	2019	305
Número de empresas instaladas	2019	173

OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO CUMPLIMIENTO

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	2017	100%	111%
--	------	------	------

personal técnico le responde (envío del dossier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones). Nota: *A excepción de solicitudes para la incubadora ESA BIC, por las características del programa.			
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 dossier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones). Nota: *A excepción de solicitudes para la incubadora ESA BIC, por las características del programa.	2018	100%	111%
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 dossier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones). Nota: *A excepción de solicitudes para la incubadora ESA BIC, por las características del programa.	2019	100%	111%
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 dossier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones). Nota: *A excepción de solicitudes para la incubadora ESA BIC, por las características del programa.	2020		-%

SERVICIO: ATENCIÓN Y SOPORTE A LAS EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR		
Número de empresas atendidas	2015	5.966
Número de demandas de servicios atendidas	2015	9.792
Número de empresas atendidas	2016	6.291
Número de demandas de servicios atendidas	2016	10.822
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	2016	9,14
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	2016	8,82

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	2016	8,67
Número de empresas atendidas	2017	6.052
Número de demandas de servicios atendidas	2017	11.341
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	2017	9,04
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	2017	8,65
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	2017	8,71
Número de empresas atendidas	2018	6.962
Número de demandas de servicios atendidas	2018	12.766
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	2018	9,20
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	2018	8,79
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	2018	8,71
Número de empresas atendidas	2019	6.511
Número de demandas de servicios atendidas	2019	13.106
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	2019	9,28
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	2019	9,06
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	2019	8,99

OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
---	--	--	--

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	2017	94%	94%
--	------	-----	-----

de ambas partes.			
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.	2018	97%	97%
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.	2019	97%	99%
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.	2020		-%

SERVICIO: SOPORTE A LAS PERSONAS QUE BUSCAN TRABAJO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR		
Número de personas atendidas	2015	26.982
Número de personas diferentes atendidas	2015	9.395
Número de personas usuarias (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2015	1.497
Número de sesiones (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2015	121
Indicador de la evaluación de la sesión según Questback (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2015	8,29
Número de personas atendidas	2016	28.247
Número de personas diferentes atendidas	2016	7.763
Número de personas usuarias (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2016	1.066
Número de sesiones (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2016	99
Indicador de la evaluación de la sesión según Questback (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2016	8,48
Número de personas atendidas	2017	24.779
Número de personas diferentes atendidas	2017	8.464
Número de personas usuarias (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2017	586
Número de sesiones (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2017	95

de trabajo en la ciudad de Barcelona)		
Indicador de la evaluación de la sesión según Questback (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2017	8,54
Número de personas atendidas	2018	24.961
Número de personas diferentes atendidas	2018	12.846
Número de personas usuarias (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2018	1.097
Número de sesiones (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2018	145
Indicador de la evaluación de la sesión según Questback (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2018	8,51
Número de personas atendidas	2019	26.902
Número de personas diferentes atendidas	2019	10.632
Número de personas usuarias (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2019	1.077
Número de sesiones (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2019	141
Indicador de la evaluación de la sesión según Questback (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	2019	8,86

OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO			
Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00).	2015	8,29	104%
Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00).	2016	8,48	106%
Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00).	2017	8,42	105%
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).	2017	100%	105%
Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00).	2018	8,51	106%
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).	2018	100%	105%
Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00).	2019	8,86	111%
Sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona: plazas disponibles en alguno de los	2019	100%	105%

diez distritos en menos de 15 días laborables para el 95 % de las solicitudes (excepto agosto, cuando no hay programación estable).			
Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00).	2020		-%
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).	2020		-%