



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Barcelona Activa

Data d'actualització: 26/04/2021

Data d'aprovació: 30/11/2017

ÍNDEX

Missió	- 2 -
Dades de contacte	- 2 -
Compromisos de qualitat	- 3 -
Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments	- 3 -
Serveis	- 4 -
Suport a la creació d'empreses.....	- 4 -
Atenció i suport a les empreses i entitats	- 6 -
Suport a les persones que cerquen una feina	- 7 -
Annexos	- 9 -
Centres prestadors	- 9 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió	- 12 -

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, responant 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

WEB

barcelonactiva@barcelonactiva.cat

CORREU ELECTRÒNIC

<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 PARTICIPACIÓ, QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

PARTICIPACIÓ I COL·LABORACIÓ CIUTADANA

Procediment:

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.

Canals:

- ✓ **Telemàtic:** 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

Procediment:

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.

Canals:

- ✓ **Presencial:** oficines d'atenció a la ciutadania <http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac>
- ✓ **Telemàtic:** via el web https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&element=1098&i=c&origen=BARCELONA_ACTIVA
- ✓ **Telefònic:** 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 capaciació 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

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Centre de Recursos per Emprendre
- ✓ Nou Barris Activa
- ✓ Convent de Sant Agustí

Canals de Petició

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

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

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Xarxa d'incubadores

Canals de Petició

- ✓ Presencial: al Centre de Recursos per Emprendre (Llacuna, 162)
- ✓ 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/emprenedori/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>

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.

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.

Ofereix

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

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

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

- ✓ Presencial: al Centre Prestador
- ✓ Telemàtic: via el web <http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/serveis/index.jsp>
- ✓ 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.

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.

Ofereix

Informació. Informació dels recursos i programes de recerca de feina

Cost i forma de Pagament

Gratuït.

Centres Prestadors

- ✓ Centre per al Desenvolupament Professional (Porta22)

Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** al Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** via el 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>

Canals de Gestió

- ✓ **Presencial:** al Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** via el 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>

Canals de Recepció

- ✓ **Telemàtic:** 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. Presencials i online (aules virtuals) en funció de la situació de la pandèmia.

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

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 Mediatric, 08018 Barcelona)
- ✓ Almogàvers, 165 (incubadora Almogàvers), 08018 Barcelona
- ✓ Esteve Terrades, 1 (incubadora ESA BIC), 08860 Castelldefels

Veure ubicació [aquí](#)

TELÈFON

934 019 777

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](#)

TELÈFON

933 209 600

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

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: 26/04/2021

Cal tenir en compte que arran de la declaració d'estat d'alarma per la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19 (Reial Decret 463/2020, de 14 de març), molts dels serveis i modalitats ofertats a la ciutadania durant l'any 2020 s'han vist greument afectats, en alguns casos perquè no s'han pogut portar a terme, i en d'altres, perquè han vist molt reduïda la seva activitat. És per això que els indicadors han vist disminuïts els seus valors i els objectius de gestió no s'han pogut complir i/o avaluar.

SERVEI: SUPORT A LA CREACIÓ D'EMPRESES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de projectes empresarials acompanyats	2.556	2.126	2.371	2.116	1.682
Nombre de persones emprenedores ateses	14.307	14.395	13.780	12.545	9.277

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. 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	2018	2019	2020
% assolit abans de 15 dies hàbils	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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 DE CREACIÓ D'EMPRESA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Quantitat de persones assistents	8.926	7.551	8.072	7.950	5.056
Indicador de qualitat de la sessió QuestBack (sobre 10)	8,27	8,19	8,1	8,27	8,28

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans de 15 dies hàbils	95%	95%	100%	95%
Grau acompliment	100%	100%	105%	100%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de sol·licituds rebudes	331	302	280	305	187
Nombre d'empreses instal·lades	170	146	125	173	119

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **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

	2017	2018	2019	2020
% assolit abans de 15 dies hàbils	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	111%	111%	111%	111%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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

SERVEI: ATENCIÓ I SUPORT A LES EMPRESES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre d'empreses ateses	6.291	6.052	6.962	6.511	7.831
Nombre de demandes de serveis ateses	10.822	11.341	12.766	13.106	14.914
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (Mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) – amabilitat	9,14	9,04	9,20	9,28	8,77
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	8,82	8,65	8,79	9,06	8,5
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	8,67	8,71	8,71	8,99	8,55

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **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	2018	2019	2020
% assolit abans de 48 hores	94%	97%	99%	99%
Grau acompliment	94%	97%	99%	99%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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

SERVEI: SUPORT A LES PERSONES QUE CERQUEN UNA FEINA

INDICADORS DE GESTIÓ

	2016	2017	2018	2019	2020
Nombre de persones ateses	28.247	24.779	24.961	26.902	27.390
Nombre de persones diferents ateses	7.763	8.464	12.846	10.632	9.873
Nombre de persones usuàries (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	1.066	586	1.097	1.077	1.021
Nombre de sessions (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	99	95	145	141	149
Indicador de l'avaluació de la sessió segons Questback (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	8,48	8,54	8,51	8,86	8,61

OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. Indicador de qualitat (sobre un valor mínim esperat de 8,00)

	2016	2017	2018	2019	2020
- Puntuació assolida	8,48	8,42	8,51	8,86	8,54
- Grau acompliment	106%	105%	105%	111%	107%

2. 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	2018	2019	2020
- % assolit abans de 15 dies laborables	100%	100%	100%	100%
- Grau acompliment	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2021:

- ✓ 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. Presencials i online (aules virtuals) en funció de la situació de la pandèmia.