



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Serveis de Barcelona Activa

Data d'actualització: 02/05/2022

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 ciutadana 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

Contribuir a la millora de la qualitat de vida de les persones promovent la competitivitat econòmica de la ciutat i el reequilibri dels territoris, a través del foment de l'ocupació de qualitat, l'impuls a l'emprenedoria i el suport a un teixit empresarial plural, divers i sostenible, des d'una perspectiva econòmica, social i ambiental.

La nostra visió és fer de Barcelona una ciutat de referència internacional per treballar, emprendre i viure amb valors socials i ambientals.

DADES DE CONTACTE

ADREÇA	TELÈFON
C/ Llacuna, 162-164, 08018 Barcelona. Veure ubicació aquí	934 019 777
WEB	CORREU ELECTRÒNIC
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. La nostra política de qualitat es pot consultar [aquí](#).

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 [barcelonactiva.cat](http://www.barcelonactiva.cat)
- ✓ Telefònic:
 - 010
 - Telèfon d'atenció i informació general: 900 533 175

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

- ✓ Telemàtic:
 - via el web <https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/web/guest/formulari-incubacio>

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).

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)
- ✓ Serveis territorialitzats

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?codiIdioma=1&idIco=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?codiIdioma=1&idIco=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: 02/05/2022

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

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: 02/05/2022

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

SERVEI: SUPORT A LA CREACIÓ D'EMPRESES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de projectes empresarials acompanyats	2.126	2.371	2.116	1.682	1.670
Nombre de persones emprenedores ateses	14.395	13.780	12.545	9.277	9.198

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	2021
% assolit abans de 15 dies hàbils	95%	95%	95%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	100%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ 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

	2017	2018	2019	2020	2021
Quantitat de persones assistents	7.551	8.072	7.950	5.056	5.555
Indicador de qualitat de la sessió QuestBack (sobre 10)	8,19	8,1	8,27	8,28	8,86

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	2021
% assolit abans de 15 dies hàbils	95%	95%	100%	95%	95%
Grau acompliment	100%	100%	105%	100%	100%

Proposta pel 2022:

- ✓ 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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de sol·licituds rebudes	302	280	305	187	-
Nombre de sol·licituds rebudes a les incubadores Glòries, Almogàvers, Mediatic i els seus programes d'acceleració i pre-incubació	-	-	-	-	554
Nombre d'empreses instal·lades	146	125	173	119	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	2021
% assolit abans de 15 dies hàbils	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta pel 2022:

- ✓ 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).

SERVEI: ATENCIÓ I SUPORT A LES EMPRESES

INDICADORS DE GESTIÓ

	2017	2018	2019	2020	2020
Nombre d'empreses ateses	6.052	6.962	6.511	7.831	8.084
Nombre de demandes de serveis ateses	11.341	12.766	13.106	14.914	18.343
Valoració de la qualitat del servei per part dels usuaris (Mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) – amabilitat	9,04	9,20	9,28	8,77	9,09
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	8,65	8,79	9,06	8,5	8,78
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	8,71	8,71	8,99	8,55	8,61

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	2021
% assolit abans de 48 hores	94%	97%	99%	99%	99%
Grau acompliment	94%	97%	99%	99%	99%

Proposta pel 2022:

- ✓ 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

	2017	2018	2019	2020	2021
Nombre de persones ateses	24.779	24.961	26.902	27.390	30.675
Nombre de persones diferents ateses	8.464	12.846	10.632	9.873	11.904
Nombre de persones usuàries (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	586	1.097	1.077	1.021	652
Nombre de sessions (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	95	145	141	149	114
Indicador de l'avaluació de la sessió segons Questback (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	8,54	8,51	8,86	8,61	8,73

OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2017	2018	2019	2020	2021
Puntuació assolida	8,42	8,51	8,86	8,54	8,5
Grau compliment	105%	105%	111%	107%	105%

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	2021
% assolit abans de 15 dies laborables	100%	100%	100%	100%	100%
Grau compliment	105%	105%	105%	105%	105%

Proposta pel 2022:

- ✓ 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.