Ajuntament de Barcelona

Carta de Servicios de Barcelona Activa

Fecha de actualización: 05/05/2023

Fecha de aprobación: 30/11/2017

ÍNDICE

Misión ..... - 2 -

Datos de contacto ..... - 2 -

Compromisos de calidad ..... - 3 -

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

Servicios ..... - 4 -

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

Atención y soporte a las empresas y entidades ..... - 6 -

Soporte a las personas que buscan trabajo ..... - 7 -

Anexos ..... - 9 -

Centros prestadores ..... - 9 -

Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión ..... - 12 -

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 ciudadana 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

Contribuir a la mejora de la calidad de vida de las personas promoviendo la competitividad económica de la ciudad y el reequilibrio de los territorios, a través del fomento del empleo de calidad, el impulso al emprendimiento y el apoyo a un tejido empresarial plural, diverso y sostenible, desde una perspectiva económica, social y ambiental.

Nuestra visión es convertir Barcelona en una ciudad de referencia internacional para trabajar, emprender y vivir con valores sociales y ambientales.

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

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

TELÉFONO

934 019 777

Atención personas usuarias:

900 533 175

WEB

http://www.barcelonactiva.cat

CORREO ELECTRÓNICO

barcelonactiva@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes viernes:

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

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 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. Nuestra política de calidad se puede consultar aquí.

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

PARTICIPACIÓN Y COLABORACIÓN CIUDADANA

Procedimiento:

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.

Canales:

- ✓ 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

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

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.

Canales:

- ✓ Presencial: En la red de equipamientos de Barcelona Activa: https://www.barcelonactiva.cat/equipaments
- ✓ Telemático: web https://atencioenlinia.ajuntament.barcelona.cat/fitxa/resultat-busqueda?area=18
- ✓ Telefónico: 900 533 175

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 Emprender y obtener una propuesta de itinerario personalizado.
4. Inscribirse en línea y asistir presencialmente a las acciones de formación de corta duración para definir y estructurar el proyecto empresarial.
5. Recibir asesoramiento personalizado y apoyo en línea con la herramienta 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

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Centro de Recursos para Emprender
- ✓ Nou Barris Activa
- ✓ Convento de Sant Agustí

Canales de Petición

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

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

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Red de incubadoras

Canales de Petición

- ✓ Telemático: vía web https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/web/guest/formulari-incubacio

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 dosier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones).

ATENCIÓN Y SOPORTE A LAS EMPRESAS Y ENTIDADES

DESCRIPCIÓN

Dar soporte y Mejorar el Tejido empresarial de la ciudad, ofreciendo a los servicios y recursos de Valor Añadido que necesiten los 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.

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.

Ofrece

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

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ OAE - Edificio MediaTIC

Información complementaria

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

- ✓ Información y trámites municipales
- ✓ Constitución de empresas
- ✓ Financiación
- ✓ Asesoramiento y estrategia

- ✓ Gestión del Talento
- ✓ Transmisión empresarial
- ✓ Internacionalización
- ✓ Localización
- ✓ Aterrizaje empresarial
- ✓ Prototipado e Innovación
- ✓ Espacio Barcelona
- ✓ Servicio de atención al talento internacional – Barcelona International Welcome Desk

Canales de Petición

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

Canales de Gestión

- ✓ Telefónico: en el número 900 533 175i en el del solicitante

Canales de Recepción

- ✓ Presencial: 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.

PROCEDIMIENTOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

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

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

Ofrece

Información de los recursos y programas de búsqueda de trabajo.

Coste y forma de Pago

Gratuito.

Centros Prestadores

- ✓ Centro para el Desarrollo Profesional (Porta22) y otros puntos de actividad en la ciudad: https://www.barcelonactiva.cat/estem-a-prop-teu

Canales de Petición

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

Canales de Gestión

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

Canales de Recepción

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

OBJETIVOS DE GESTIÓN DEL SERVICIO

- ✓ Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00).
- ✓ 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. Presenciales y online (aulas virtuales) en función de la situación de la pandemia.

ANEXOS

CENTROS PRESTADORES

Fecha de actualización: 05/05/2023

CENTRO DE RECURSOS PARA EMPRENDER

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Llacuna, 162, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí	934 019 777

WEB

http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/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

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	TELÉFONO
✓ Llacuna, 162 (incubadora Glòries), 08018 Barcelona ✓ Roc Boronat, 117 (incubadora Mediatic, 08018 Barcelona) ✓ Almogàvers, 165 (incubadora Almogàvers), 08018 Barcelona	934 019 777

Ver ubicación aquí.

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

- ✓ Solicitud de incubación de nuevas empresas

OFICINA DE ATENCIÓN A LAS EMPRESAS (OAE)

DIRECCIÓN	TELÉFONO
Roc Boronat, 117 - *Hall*, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí	933 209 600

WEB

http://empreses.barcelonactiva.cat

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	TELÉFONO
Llacuna, 162, 08018 Barcelona Ver ubicación aquí	934 019 777

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[i]

Fecha de actualización: 05/05/2023

SERVICIO: SOPORTE A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de proyectos empresariales acompañados	2.371	2.116	1.682	1.670	1.289
Número de personas emprendedoras atendidas	13.780	12.545	9.277	9.198	7.722

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 15 días hábiles	95%	95%	95%	95%	100%
Grado de cumplimiento	*100%*	*100%*	*100%*	*100%*	*105%*

Propuesta para el 2023:

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

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

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Cantidad de personas asistentes	8.072	7.950	5.056	5.555	4.559
Indicador de calidad de la sesión Questback (sobre 10)	8,1	8,27	8,28	8,86	8,87

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 15 días hábiles	95%	100%	95%	95%	99%
Grado de cumplimiento	*100%*	*105%*	*100%*	*100%*	*104%*

Propuesta para el 2023:

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

MODALIDAD 2: SOLICITUD DE INCUBACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de solicitudes recibidas	280	305	187	-	-
Número de solicitudes recibidas en las incubadoras Glòries, Almogàvers, Mediatic y sus programea de aceleración y pre-incubación	-	-	-	554	254
Número de empresas instaladas	125	173	119	119	114

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 15 días hábiles	100%	100%	100%	100%	100%
Grado de cumplimiento	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*	*111%*

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: ATENCIÓN Y SOPORTE A LAS EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de empresas atendidas	6.962	6.511	7.831	8.084	6.980
Número de demandas de servicios atendidas	12.766	13.106	14.914	18.343	14.927
Valoración de la calidad del servicio por parte de los usuarios(media sobre 10 de la valoración del conjunto de los servicios de la OAE) – Amabilidad	9,20	9,28	8,77	9,09	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	8,79	9,06	8,5	8,78	8,8
Valoración de la calidad del servicio por parte de los usuarios(media sobre 10 de la valoración del conjunto de los servicios de la OAE) - Conocimiento técnico	8,71	8,99	8,55	8,61	8,72

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzado antes de 48 horas	97%	99%	99%	99%	99%
Grado de cumplimiento	*97%*	*99%*	*99%*	*99%*	*99%*

Propuesta para el 2023:

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

SERVICIO: SOPORTE A LAS PERSONAS QUE BUSCAN TRABAJO

INDICADORES DE GESTIÓN

	2018	2019	2020	2021	2022
Número de personas atendidas	24.961	26.902	27.390	30.675	28.902
Número de personas diferentes atendidas	12.846	10.632	9.873	11.904	-
Número de persones usuarias (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	1.097	1.077	1.021	652	763
Número de sesiones (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	145	141	149	114	164
Indicador de la evaluación de la sesión según Questback (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona)	8,51	8,86	8,61	8,73	9,02

OBJETIVOS DE GESTIÓN

1. **Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00)**

	2018	2019	2020	2021	2022
Puntuación obtenida	8,51	8,86	8,54	8,5	9,02
Grado de cumplimiento	*105%*	*111%*	*107%*	*105%*	*113%*

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

	2018	2019	2020	2021	2022
% alcanzada antes de 15 días laborables	100%	100%	100%	100%	95%
Grado de cumplimiento	*105%*	*105%*	*105%*	*105%*	*100%*

Propuesta para el 2023:

✓ *Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00)*

✓ *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. Presenciales y online (aulas virtuales) en función de la situación de la pandemia.*

[i] **Año 2020**: *Hay que tener en cuenta que a raíz de la declaración de estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19 (Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo), muchos de los servicios y modalidades ofertados en la ciudadanía se vieron gravemente afectados, en algunos casos porque no se pudieron llevar a cabo, y en otros, porque vieron muy reducida su actividad. Es por eso que los indicadores vieron disminuidos sus valores y algunos de los objetivos de gestión no se pudieron cumplir y/o evaluar*