



Ajuntament  
de Barcelona

# Carta de Serveis de Barcelona Activa

Data d'actualització: 04/07/2024

Data d'aprovació: 30/11/2017

## **ÍNDEX**

<b>Missió</b> .....	- 2 -
<b>Dades de contacte</b> .....	- 2 -
<b>Compromisos de qualitat</b> .....	- 3 -
<b>Canals de participació, queixes, reclamacions i suggeriments</b> .....	- 3 -
<b>Serveis</b> .....	- 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 -
<b>Annexos</b> .....	- 9 -
Centres prestadors.....	- 9 -
Seguiment d'indicadors i objectius de gestió .....	- 14 -

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

**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

Atenció persones usuàries:  
900 533 175

### WEB

<http://www.barcelonactiva.cat>

### CORREU ELECTRÒNIC

[barcelonactiva@barcelonactiva.cat](mailto:barcelonactiva@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 / X1
- ✓ **Tren:** Rodalies R1 i R2 Clot
- ✓ **Tramvia:** T4 Ca l'Aranyó
- ✓ **Bicing:** Glòries

## COMPROMISOS DE QUALITAT

Els establerts a la [Política de qualitat](#) disponible a la web de Barcelona Activa.

### 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 satisfacció a les persones usuàries, 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:
  - Canal ètic <https://www.barcelonactiva.cat/canal-etic-de-barcelona-activa>
  - 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.
- Correu postal: Comitè de Compliance, carrer Llacuna, 162, 08018 Barcelona
- Bústia: [compliance@barcelonactiva.cat](mailto:compliance@barcelonactiva.cat)

### QUEIXES, RECLAMACIONS I SUGGERIMENTS

---

#### Procediment:

1. Accedir a l'enllaç "Queixes i suggeriments" de les webs corporatives a l'apartat de Contacte
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, o d'algun aclariment previ.

#### Canals:

- Presencial: A la xarxa d'equipaments de Barcelona Activa : <https://www.barcelonactiva.cat/equipaments>
- Telemàtic: [Queixes i suggeriments](#)

### TEMPS DE RESPOSTA

---

Màxim 30 dies (art. 8 "Resposta" del Decret d'alcaldia S1/D/2018-1597 pel qual es regula el sistema informàtic per a la gestió de comunicacions dels ciutadans, d'incidències, queixes i suggeriments).

## COMPENSACIONS ESTABLERTES PER A INCOMPLIMENTS

---

El reconeixement d'un incompliment dels compromisos no donarà lloc necessàriament a la tramitació d'un procediment de reclamació patrimonial envers l'Ajuntament.

## 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 capacitació 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 (centre principal)
- ✓ Nou Barris Activa
- ✓ Sant Andreu Activa
- ✓ Sants Montjuïc Activa
- ✓ El Convent
- ✓ Ca n' Andalet

### Canals de Petició

- ✓ **Presencial:** al Centre de Recursos per Emprendre (Llacuna, 162)
- ✓ **Telemàtic:** via el web <http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/es>
- ✓ **Telefònic:** 900 533 175

### Canals de Gestió

- ✓ **Telemàtic:** via el web <http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/emprenedoria/sessions-informatives/>

### 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 la Incubadora Glòries.

### 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. A partir del 2024 el servei es centralitza a la Incubadora Glòries

### **Canals de Petició**

---

- ✓ Telemàtic:
    - via el web/correu electrònic.
- Incubadora Glòries: <https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/>

### **Canals de Gestió**

---

- ✓ Telemàtic: via web / correu electrònic

### **Canals de Recepció**

---

- ✓ Telemàtic: via base de dades interna o el compte [emprenedoria@barcelonactiva.cat](mailto: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. La persona usuària 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
- ✓ Servei d'atenció al talent internacional – Barcelona International Welcome Desk

## **Canals de Petició**

---

- ✓ Presencial: al Centre Prestador
- ✓ Telemàtic: via el web <https://empreses.barcelonactiva.cat/web/es/serveis>
- ✓ Telefònic: al número 900 533 175

## **Canals de Gestió**

---

- ✓ Telefònic: al número 900 533 175 i al de la persona 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**

---

Aumentar 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 posseeixen una trajectòria àmplia i que han 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. Trucada telefònica al 900 533 175
3. Enviar WhatsApp al 608 573 263 o correu electrònic a [porta22@barcelonaactiva.cat](mailto:porta22@barcelonaactiva.cat)
4. 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.
5. Inscriure's via web als serveis o les accions formatives d'interès.
6. 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) i altres punts d'activitat a la ciutat <https://www.barcelonactiva.cat/estem-a-prop-teu>

## **Canals de Petició**

---

- ✓ **Presencial:** al Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** via el web <http://w27.bcn.cat/porta22>
- ✓ **Telefònic:** 900 533 175

## **Canals de Gestió**

---

- ✓ **Presencial:** al Centre Prestador
- ✓ **Telemàtic:** via el web <http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/>

## **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**

---

- ✓ Obtenir mitjançant enquesta a les persones usuàries una valoració mínima de 8 en l'Indicador de qualitat
- ✓ 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:** 04/07/2024

### CENTRE DE RECURSOS PER EMPRENDRE

#### ADREÇA

Llacuna, 162, 08018 Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

900 533 175

#### WEB

<https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/ca/web/guest/home>

#### CORREU ELECTRÒNIC

#### 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 / X1
- ✓ **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.

### INCUBADORA GLÒRIES

#### ADREÇA

✓ Llacuna, 162 (incubadora Glòries), 08018 Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

#### TELÈFON

900 533 175

#### WEB

<https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/ca/web/guest/home>

#### CORREU ELECTRÒNIC

#### 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

---

- ✓ Metro: L1 Glòries i L2 Clot
- ✓ Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192 / X1
- ✓ Tren: Rodalies R1 i R2 Clot
- ✓ Tramvia: T4 Ca l'Aranyó

#### 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

---

900 533 175

#### WEB

---

<http://empreses.barcelonactiva.cat>

#### CORREU ELECTRÒNIC

---

#### 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

---

900 533 175/ 608 573 263

**WEB****CORREU ELECTRÒNIC**

<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/ X1
- ✓ **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.

**EL CONVENT DE BARCELONA ACTIVA****ADREÇA**

Plaça Pons i Clerch, 2, 08003, Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

**TELÈFON**

900 533 175

**WEB**

<http://w27.bcn.cat/porta22/cat/>

**CORREU ELECTRÒNIC****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:** L4 Jaume I, L1 Arc de Triomf
- ✓ **Autobús:** 19/47/120/H14/H16/D50/V15
- ✓ **Tren:** Rodalies R2N Estació de França
- ✓ **Tramvia:** T4 Wellington
- ✓ **Bicing:** Jutjats

**MODALITATS DE SERVEI**

- ✓ Sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona.
- ✓ Inscripció a sessions d'orientació i informació bàsica en creació d'empresa

## NOU BARRIS ACTIVA

### ADREÇA

Carrer Vilalba dels Arcs,39, 08042, Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

900 533 175

### WEB

<https://www.barcelonactiva.cat/ca/web/guest/inici>

### CORREU ELECTRÒNIC

[noubarrisactiva@barcelonactiva.cat](mailto:noubarrisactiva@barcelonactiva.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De dilluns a divendres, de 8.30 a 15.00 h

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Metro: L4 Lluçmajor
- ✓ Autobús: 122/H2/V7

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Inscripció a sessions d'orientació i informació bàsica en creació d'empresa

## SANT ANDREU ACTIVA

### ADREÇA

Carrer Residència, 15, baixos, 08030, Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

900 533 175

### WEB

<https://www.barcelonactiva.cat/ca/web/guest/inici>

### CORREU ELECTRÒNIC

[proximitat@barcelonactiva.cat](mailto:proximitat@barcelonactiva.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De dilluns a divendres, de 8.30 a 15.00 h

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Metro: L1 Torres i Bages
- ✓ Autobús: H8
- ✓ Tren: Rodalies Fabra i Puig

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Inscripció a sessions d'orientació i informació bàsica en creació d'empresa

## SANTS MONTJUÏC ACTIVA

### ADREÇA

Carrer Constitució, 17, 08014, Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

900 533 175

### WEB

<https://www.barcelonactiva.cat/ca/web/guest/inici>

### CORREU ELECTRÒNIC

[proximitat@barcelonactiva.cat](mailto:proximitat@barcelonactiva.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De dilluns a divendres, de 8.30 a 15.00 h

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Metro: L1 i L5 Plaça de Sants
- ✓ Autobús: H12/H16, 46, 65, 79, 91, 115, V5
- ✓ FGC: S8 La Campana

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Inscripció a sessions d'orientació i informació bàsica en creació d'empresa

## CA N'ANDALET

### ADREÇA

Passatge Andalet, 11, 08032, Barcelona  
Veure ubicació [aquí](#)

### TELÈFON

900 533 175

### WEB

<https://www.barcelonactiva.cat/ca/web/guest/inici>

### CORREU ELECTRÒNIC

[proximitat@barcelonactiva.cat](mailto:proximitat@barcelonactiva.cat)

### ATENCIÓ AL PÚBLIC

De dilluns a divendres:

- ✓ De dilluns a divendres, de 8.00 a 20.00 h

### COM ARRIBAR-HI

- ✓ Metro: L5 Horta
- ✓ Autobús: v21, V23, 19

### MODALITATS DE SERVEI

- ✓ Inscripció a sessions d'orientació i informació bàsica en creació d'empresa

## SEGUIMENT D'INDICADORS I OBJECTIUS DE GESTIÓ<sup>i</sup>

Data actualització: 04/07/2024

### SERVEI: SUPORT A LA CREACIÓ D'EMPRESES

#### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de projectes empresarials acompanyats	2.116	1.682	1.670	1.289	1.401
Nombre de persones emprenedores ateses	12.545	9.277	9.198	7.722	8.899

#### 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**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies hàbils	95%	95%	95%	100%	95%
Grau acompliment	100%	100%	100%	105%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ 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

	2019	2020	2021	2022	2023
Quantitat de persones assistents	7.950	5.056	5.555	4.559	5.276
Indicador de qualitat de la sessió QuestBack (sobre 10)	8,27	8,28	8,86	8,87	8,69

#### OBJECTIUS DE GESTIÓ

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

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies hàbils	100%	95%	95%	99%	95%
Grau acompliment	105%	100%	100%	104%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ 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

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de sol·licituds rebudes a la xarxa d'incubadores	305	187	-	-	-
Nombre de sol·licituds rebudes a les incubadores Glòries, Almogàvers, Mediatic i els seus programes d'acceleració i pre-incubació (xarxa d'incubadores)	-	-	554	254	482
Nombre d'empreses instal·lades a la xarxa d'incubadores	173	119	119	114	118

### 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).

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit	100%	100%	100%	100%	100%
Grau acompliment	111%	111%	111%	111%	111%

Proposta per al 2024:

- ✓ Donar resposta al 90% de les sol·licituds d'incubació<sup>(1)</sup> 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).

<sup>(1)</sup> A partir del 2024, la incubació d'empreses passarà a estar centralitzada a la Incubadora Glòries.

## SERVEI: ATENCIÓ I SUPORT A LES EMPRESES I ENTITATS

### INDICADORS DE GESTIÓ

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre d'empreses ateses	6.511	7.831	8.084	6.980	7.248
Nombre de demandes de serveis que han estat ateses	13.106	14.914	18.343	14.927	10.593
Valoració de la qualitat del servei per part de les persones usuàries (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) – amabilitat	9,28	8,77	9,09	9,14	9,36
Valoració de la qualitat del servei per part de les persones usuàries (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - capacitat d'entendre les meves necessitats	9,06	8,5	8,78	8,8	9,14
Valoració de la qualitat del servei per part de les persones usuàries (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - coneixement tècnic	8,99	8,55	8,61	8,72	9,08
Valoració de la qualitat del servei per part de les persones usuàries (mitjana sobre 10 de la valoració del conjunt dels serveis de l'OAE) - capacitat d'entendre les meves necessitats en el conjunt dels serveis	-	-	-	-	9,12



## 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**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 48 hores	99%	99%	99%	99%	95%
Grau acompliment	99%	99%	99%	99%	95%

Proposta per al 2024:

- ✓ 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

	2019	2020	2021	2022	2023
Nombre de persones ateses	26.902	27.390	30.675	28.902	31.828
Nombre de persones diferents ateses	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)	1.077	1.021	652	763	1.158
Nombre de sessions (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	141	149	114	164	134
Indicador de l'avaluació de la sessió segons Questback (sessió d'informació bàsica per a la recerca de feina a la ciutat de Barcelona)	8,86	8,61	8,73	9,02	9,1

## OBJECTIUS DE GESTIÓ

1. **Obtenir mitjançant enquesta a les persones usuàries una valoració mínima de 8 en l'Indicador de qualitat**

	2019	2020	2021	2022	2023
Puntuació assolida	8,86	8,54	8,5	9,02	9,1
Grau acompliment	111%	107%	105%	113%	114%

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)**

	2019	2020	2021	2022	2023
% assolit abans de 15 dies laborables	100%	100%	100%	95%	95%
Grau acompliment	105%	105%	105%	100%	100%

Proposta per al 2024:

- ✓ Obtenir mitjançant enquesta a les persones usuàries una valoració mínima de 8 en l'Indicador de qualitat
- ✓ 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)

<sup>i</sup> **Anys 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 oferts 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.*