



**Ajuntament
de Barcelona**

Carta de Servicios de Barcelona Activa

Fecha de actualización: 04/07/2024

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..... - 7 -

 Soporte a las personas que buscan trabajo - 8 -

Anexos - 10 -

 Centros prestadores..... - 10 -

 Seguimiento de indicadores y objetivos de gestión - 15 -

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.
- ✓ La ciudadanía conoce –a través de la Carta de servicios- qué puede exigir y a qué está obligada.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es establecer canales de comunicación y de participación de las personas, y de recogida y respuesta a las quejas y sugerencias.
- ✓ La carta da transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

MISIÓN

Impulsar la política económica y el desarrollo local para promover la mejora de la calidad de vida de las ciudadanas y ciudadanos de Barcelona a través del fomento de la ocupación, el impulso al emprendimiento y el apoyo a las empresas, respondiendo a las diversas necesidades de las personas en su territorio y desde la perspectiva de la economía plural, que incluye, entre otros, la economía social y solidaria.

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

DATOS DE CONTACTO

DIRECCIÓN

C/ Llacuna, 162-164, 08018 Barcelona
Ver ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

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 / X1
- ✓ **Tren:** Cercanías R1 y R2 Clot
- ✓ **Tranvía:** T4 Ca l'Aranyó
- ✓ **Bicing:** Glòries

COMPROMISOS DE CALIDAD

Los establecidos en la [Política de calidad](#) disponible a la web de Barcelona Activa.

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, etcétera.

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 (acrónimo de 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:**
 - Canal ético <https://www.barcelonactiva.cat/canal-etic-de-barcelona-activa>
 - Vía el web <http://www.barcelonactiva.cat> y los webs que tiene asociados. Enlace al sistema municipal IRIS (acrónimo de Incidencias, Reclamaciones y Sugerencias) presente en cada web de Barcelona Activa.
- ✓ **Correo postal:** Comitè de Compliance, carrer Llacuna, 162, 08018 Barcelona
- ✓ **Buzón:** compliance@barcelonactiva.cat

QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

Procedimiento:

1. Acceder al enlace “Quejas y sugerencias” de las webs corporativas al apartado de Contacto.
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:** [Queixes i suggeriments](#)

TIEMPO DE RESPUESTA

Máximo 30 días (art. 8 “Respuesta” del Decreto de Alcaldía S1/D/2018-1597 por el que se regula el sistema informático para la gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).

COMPENSACIONES ESTABLECIDAS PARA INCUMPLIMIENTOS

El reconocimiento de un incumplimiento de los compromisos no dará lugar necesariamente a la tramitación de un procedimiento de reclamación patrimonial hacia el Ayuntamiento.

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 para crear una empresa 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 (centro principal)
- ✓ Nou Barris Activa
- ✓ Sant Andreu Activa
- ✓ Sants Montjuïc Activa
- ✓ El Convent
- ✓ Ca n'Andalet

Canales de Petición

- ✓ Presencial: en el Centro de Recursos para Emprender (Llacuna, 162)
- ✓ Telemático: vía el web <http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/es>
- ✓ Telefónico: 900 533 175

Canales de Gestión

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

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 a la Incubadora Glòries.

Ofrece

Documento. El primer paso es rellenar el cuestionario de solicitud de espacio de incubación vía 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. A partir del 2024 el servicio se centraliza en la Incubadora Glòries.

Canales de Petición

- ✓ **Telemático:**
 - vía el web/ correo electrónicoIncubadora Glòries : <https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/>

Canales de Gestión

- ✓ **Telemático:** vía web / correo electrónico

Canales de Recepción

- ✓ **Telemático:** vía base de datos interna o la cuenta emprenedoria@barcelonactiva.cat

Objetivos de gestión

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

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 las empresas y Organizaciones para Crecer de manera responsable y desarrolló a. También contempla una línea específica de servicios y actividades para Fortalecer las 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://empresas.barcelonactiva.cat/web/es/serveis>
- ✓ **Telefónico:** en el número 900 533 175

Canales de Gestión

- ✓ **Telefónico:** en el número 900 533 175 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>

Canals de Petició

- ✓ **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&idlco=6&idArea=1046&titolArea=Coneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball>

Canals de Gestió

- ✓ **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&idlco=6&idArea=1046&titolArea=Coneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20Treball>

Canals de Recepció

- ✓ **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: 04/07/2024

CENTRO DE RECURSOS PARA EMPRENDER

DIRECCIÓN

Llacuna, 162, 08018 Barcelona
Ver ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

934 019 777

WEB

<https://emprenedoria.barcelonactiva.cat/es/>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:
✓ De lunes a jueves, de 9.00 a 13.30 h y de 15.30 a 18.00 h
✓ Viernes, de 9.00 a 12.00 h
Se requiere cita previa.

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 Glorias y L2 Clot
- ✓ Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192
- ✓ Tren: Cercanías R1 y R2 Clot
- ✓ Tranvía: T4 Ca l'Aranyó
- ✓ Bicing: Glorias

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

RED DE INCUBADORAS

DIRECCIÓN

- ✓ Llacuna, 162 (incubadora Glòries), 08018 Barcelona
- ✓ Roc Boronat, 117 (incubadora Mediatric, 08018 Barcelona)
- ✓ Almogàvers, 165 (incubadora Almogàvers), 08018 Barcelona

Ver ubicación [aquí](#).

TELÉFONO

934 019 777

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

Roc Boronat, 117 - Hall, 08018 Barcelona

Ver ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

933 209 600

WEB

<https://empreses.barcelonactiva.cat/es/>

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:

- ✓ De lunes a jueves, de 8.30 a 18.00 h
- ✓ Viernes, de 8.30 a 14.30 h

CÓMO LLEGAR

- ✓ Metro: L1 Glorias y L2 Clot
- ✓ Autobús: 7 / H12 / 60 / 92 / 192
- ✓ Tren: Cercanías R1 y R2 Clot
- ✓ Tranvía: T4 Ca l'Aranyó
- ✓ Bicing: Glorias

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Servicio de atención inicial para acceder a los recursos y servicios de la Oficina de Atención a las Empresas

CENTRO PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL (PORTA22)

DIRECCIÓN

Llacuna, 162, 08018 Barcelona

Ver ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

900 533 175/ 608 573 263

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

EL CONVENT DE BARCELONA ACTIVA

DIRECCIÓN

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

TELÉFONO

900 533 175

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Sesión de información básica para a la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona
- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

NOU BARRIS ACTIVA

DIRECCIÓN

Carrer Vilalba dels Arcs,39, 08042, Barcelona
Ver ubicación [aquí](#)

TELÉFONO

900 533 175

WEB

<https://www.barcelonactiva.cat/es/web/guest/inicio>

CORREO ELECTRÓNICO

noubarrisactiva@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:
✓ De lunes a viernes, de 8.30 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

SANT ANDREU ACTIVA

DIRECCIÓN

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

TELÉFONO

900 533 175

WEB

<https://www.barcelonactiva.cat/es/web/guest/inicio>

CORREO ELECTRÓNICO

proximitat@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:
✓ De lunes a viernes, de 8.30 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

SANTS MONTJUÏC ACTIVA

DIRECCIÓN

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

TELÉFONO

900 533 175

WEB

<https://www.barcelonactiva.cat/es/web/guest/inicio>

CORREO ELECTRÓNICO

proximitat@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:
✓ De lunes a viernes, de 8.30 a 15.00 h

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

CA N'ANDALET

DIRECCIÓN

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

TELÉFONO

900 533 175

WEB

<https://www.barcelonactiva.cat/es/web/guest/inicio>

CORREO ELECTRÓNICO

proximitat@barcelonactiva.cat

ATENCIÓN AL PÚBLICO

De lunes a viernes:
✓ De lunes a viernes, de 8.00 a 20.00 h

CÓMO LLEGAR

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

MODALIDADES DE SERVICIO

- ✓ Inscripción a sesiones de orientación e información básica en creación de empresa

SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓNⁱ

Fecha de actualización: 04/07/2024

SERVICIO: SOPORTE A LA CREACIÓN DE EMPRESAS

INDICADORES DE GESTIÓN

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|--------|-------|-------|-------|-------|
| Número de proyectos empresariales acompañados | 2.116 | 1.682 | 1.670 | 1.289 | 1.401 |
| Número de personas emprendedoras atendidas | 12.545 | 9.277 | 9.198 | 7.722 | 8.899 |

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**

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado antes de 15 días hábiles | 95% | 95% | 95% | 100% | 95% |
| Grado de cumplimiento | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |

Propuesta para el 2024:

- ✓ 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

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|-------|-------|-------|-------|-------|
| Cantidad de personas asistentes | 7.950 | 5.056 | 5.555 | 4.559 | 5.276 |
| Indicador de calidad de la sesión Questback (sobre 10) | 8,27 | 8,28 | 8,86 | 8,87 | 8,69 |

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado antes de 15 días hábiles | 100% | 95% | 95% | 99% | 95% |
| Grado de cumplimiento | 105% | 100% | 100% | 104% | 100% |

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

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|------|------|------|------|------|
| Número de solicitudes recibidas | 305 | 187 | - | - | - |
| Número de solicitudes recibidas en las incubadoras Glòries, Almogàvers, Mediativ y sus programea de aceleración y pre-incubación | - | - | 554 | 254 | 482 |
| Número de empresas instaladas | 173 | 119 | 119 | 114 | 118 |

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 dossier informativo, relación de documentación para poder hacer la solicitud y datos de contacto para solicitar una visita a las instalaciones). Nota: *A excepción de solicitudes para la incubadora ESA BIC, por las características del programa

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--------------------------------------|------|------|------|------|------|
| % 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 dossier 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

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Número de empresas atendidas | 6.511 | 7.831 | 8.084 | 6.980 | 7.248 |
| Número de demandas de servicios atendidas | 13.106 | 14.914 | 18.343 | 14.927 | 10.593 |
| 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 | 9,28 | 8,77 | 9,09 | 9,14 | 9,36 |
| 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 | 9,06 | 8,5 | 8,78 | 8,8 | 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) - Conocimiento técnico | 8,99 | 8,55 | 8,61 | 8,72 | 9,08 |
| Valoración de la calidad del servicio por parte de las personas usuarias (media sobre 10 de la valoración del conjunto de los servicios de la OAE) - capacidad de entender mis necesidades en el conjunto de los servicios | - | - | - | - | 9,12 |

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**

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-------------------------------|------|------|------|------|------|
| % alcanzado antes de 48 horas | 99% | 99% | 99% | 99% | 95% |
| Grado de cumplimiento | 99% | 99% | 99% | 99% | 95% |

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

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|--|--------|--------|--------|--------|--------|
| Número de personas atendidas | 26.902 | 27.390 | 30.675 | 28.902 | 31.828 |
| Número de personas diferentes atendidas | 10.632 | 9.873 | 11.904 | - | - |
| Número de personas usuarias (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona) | 1.077 | 1.021 | 652 | 763 | 1.158 |
| Número de sesiones (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona) | 141 | 149 | 114 | 164 | 134 |
| Indicador de la evaluación de la sesión según Questback (sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona) | 8,86 | 8,61 | 8,73 | 9,02 | 9,1 |

OBJETIVOS DE GESTIÓN

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

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|-----------------------|------|------|------|------|------|
| Puntuación obtenida | 8,86 | 8,54 | 8,5 | 9,02 | 9,1 |
| Grado de cumplimiento | 111% | 107% | 105% | 113% | 114% |

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)**

| | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 |
|---|------|------|------|------|------|
| % alcanzada antes de 15 días laborables | 100% | 100% | 100% | 95% | 95% |
| Grado de cumplimiento | 105% | 105% | 105% | 100% | 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

podieron 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