



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de la Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona

Fecha de aprobación: 15/12/2016

## **ÍNDICE**

MISIÓN .....	- 2 -
DATOS DE CONTACTO .....	- 2 -
COMPROMISOS DE CALIDAD .....	- 3 -
CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS .....	- 3 -
SERVICIOS .....	- 4 -
Subvenciones al comercio.....	- 4 -
Premios de la Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona.....	- 9 -
Divulgación del comercio en las escuelas .....	- 11 -
ANEXOS .....	- 14 -
SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN.....	- 14 -

La Carta de Servicios de la **Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona** está dirigida exclusivamente a las entidades relacionadas con el mundo del comercio.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca los servicios que ofrece y realiza la **Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona**, a la vez que acerca la Administración pública a los ciudadanos que son usuarios de ella:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Mediante la carta, los ciudadanos conocen qué pueden exigir y a qué están obligados.
- ✓ Integra la voz ciudadana en la organización. Uno de los puntos fundamentales de la carta es que establece canales de comunicación y de participación de los ciudadanos, 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

En la Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona se trabaja para hacer del comercio una pieza clave de vertebración de la ciudad. Hablamos de una Barcelona dinámica, emprendedora y socialmente cohesionada, que considera el comercio un valor de calidad y crecimiento económico.

- ✓ Ofrecemos subvenciones a las asociaciones y entidades territoriales y sectoriales de comerciantes del municipio.
- ✓ Hacemos campañas de promoción comercial y colaboramos con las que llevan a cabo las asociaciones de comerciantes para promocionar el comercio de la ciudad.
- ✓ Facilitamos información y datos estadísticos sobre el comercio barcelonés mediante el web de comercio [www.barcelona.cat/comerc/](http://www.barcelona.cat/comerc/).
- ✓ Facilitamos información sobre la normativa aplicable al comercio a través del web.
- ✓ Firmamos convenios de colaboración con entidades públicas y privadas que tengan por objeto la promoción del comercio local.

## DATOS DE CONTACTO

<b>Dirección</b>	Ronda de Sant Pau, 43-45, 2ª planta, 08015 Barcelona Ver ubicación <a href="#">aquí</a>
<b>Correo electrónico / Web</b>	<a href="mailto:direcciocomerc@bcn.cat">direcciocomerc@bcn.cat</a> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/comerc/ca/home">http://ajuntament.barcelona.cat/comerc/ca/home</a>

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Promover el modelo asociativo en el sector comercial.
- ✓ Favorecer la participación del mundo del comercio.
- ✓ Promover el comercio de proximidad, especialmente en los barrios, para evitar la desertización comercial y los procesos de degradación urbana.
- ✓ Defender el valor social del comercio.
- ✓ Reforzar la implantación de la calidad en el comercio.
- ✓ Reforzar el dinamismo, la innovación y la adaptación permanente en el mundo del comercio, apostando por el emprendimiento y haciendo emerger el talento.
- ✓ Garantizar el conocimiento y la formación de los comerciantes, y promover una adaptación permanente de la normativa para dar una respuesta rápida a las necesidades y prioridades de cada momento del mundo del comercio.

**Indicadores y objetivos generales:** para gestionar correctamente los servicios de la dirección, utilizamos indicadores de actividad (volúmenes de demanda y asistencia, cantidad de actuaciones...) y objetivos de eficacia normalmente expresados en porcentajes de cumplimiento de plazos de respuesta o resolución.

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

<p><b>Participación i colaboración ciudadana</b></p>	<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recepción de todas las aportaciones realizadas por las entidades en los espacios de participación.</li> <li>2. Estudio de las propuestas.</li> <li>3. Respuesta a cada aportación por el medio indicado en la propuesta.</li> <li>4. Aplicación, si procede, de la propuesta recibida.</li> </ol> <p><b>Canales:</b> Presencial: Ver: <a href="#">Participación: Foro y Consejo Ciudad y Comercio</a></p>
<p><b>Quejas, reclamaciones y sugerencias</b></p>	<p><b>Procedimiento:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactar con la Dirección de Comercio.</li> <li>2. Indicar el máximo de información posible sobre el asunto objeto de la comunicación.</li> <li>3. Estudiar cada caso de forma individualizada.</li> <li>4. Dar respuesta a los ciudadanos.</li> <li>5. Empezar las acciones derivadas, si estas se ajustan a razón.</li> </ol> <p><b>Canales:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático:</u> <a href="http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.do?tema=24&amp;directo=0&amp;tescolta=1&amp;i=c">http://w10.bcn.es/APPS/irsconsultesWeb/continuar.executant.do?tema=24&amp;directo=0&amp;tescolta=1&amp;i=c</a></li> </ul> <p><b>Tiempo de respuesta:</b> máximo, 30 días (Decreto de Alcaldía de 28 de mayo de 2009, por el que se regula el sistema informático para la</p>

	gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).
--	--

## SERVICIOS

Los servicios de la Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona se centran en las ayudas, los premios y la divulgación de la actividad comercial en la ciudad.

- ✓ Subvenciones al comercio.
- ✓ Premios de la Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona.
- ✓ Divulgación del comercio en las escuelas.

## SUBVENCIONES AL COMERCIO

**Descripción** El Ayuntamiento de Barcelona, dentro de los límites establecidos en los presupuestos municipales, prevé la concesión de subvenciones, a través de la Dirección de Comercio, a aquellas entidades sectoriales o territoriales que emprendan actividades relacionadas con el mundo del comercio en el municipio de Barcelona, con el fin de llevar a cabo proyectos, actividades y servicios que ayuden a la promoción del comercio urbano y de proximidad.

**Utilidad** Recibir ayudas económicas para poder implementar proyectos de dinamización comercial que promuevan una mejor promoción, innovación y consolidación de la calidad del comercio urbano de proximidad.

**Garantía** Publicación de les convocatorias en:  
<http://governobert.bcn.cat/ca/transparencia/subvencions>  
 Publicación en el Boletín Oficial de la Provincia <https://bop.diba.cat/>

**Normativa reguladora del Servicio** ✓ [Normativa Reguladora de las Subvenciones Municipales \(NGRS\) de 17/12/2010](#)

**Derechos y deberes** ✓ Derecho de información y de alegación sobre la resolución de la convocatoria de subvenciones.  
 ✓ Obligaciones relativas a la justificación y control de las subvenciones.  
 ✓ Los descritos en el documento de las bases y convocatoria.

**Procedimientos de gestión del servicio**

1. Publicación de la convocatoria de subvenciones.
2. Recepción y valoración de las solicitudes de subvención.
3. Publicación de la resolución provisional.
4. Tratamiento y respuesta a las alegaciones.
5. Publicación de la resolución definitiva.
6. Pago de las subvenciones.
7. Seguimiento de los proyectos subvencionados incluyendo valoración de las reformulaciones, si procede.
8. Recepción y revisión de la documentación justificativa de

las subvenciones.

---

<b>Información complementaria</b>	<p>La Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona gestiona dos convocatorias de subvenciones:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>✓ Convocatoria de subvenciones para la realización de proyectos, actividades y servicios relacionados con el mundo del comercio.</li><li>✓ Subvenciones para la campaña de alumbrado navideño de las vías públicas de la ciudad de Barcelona.</li></ul> <p>Ver: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/comerc/ca/tens-uncomerc/ajuts-i-subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/comerc/ca/tens-uncomerc/ajuts-i-subvencions</a></p>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✓ Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.</li></ul>

---

#### MODALIDAD 1: SUBVENCIONES PARA LA CAMPAÑA DE ALUMBRADO NAVIDEÑO DE LAS VÍAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE BARCELONA

**Descripción** La instalación de alumbrado navideño se hace, fundamentalmente, por iniciativa de las asociaciones comerciales, que, a su cargo, contratan a un instalador para el montaje de los conjuntos ornamentales.

Con el objetivo de apoyar esta iniciativa del comercio de Barcelona, el Ayuntamiento impulsa una línea de ayuda a la campaña de alumbrado navideño en las calles de la Ciudad.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Económico.</b> Importe económico.
<b>Coste y forma de Pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona</b>
<b>Canales de Petición</b>	✓ Telemático: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a> ✓ Presencial: En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Gestión</b>	✓ Presencial: En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <u>Notificación</u> : en la dirección de la sede de la asociación comercial ✓ Telemático: Publicación en el <a href="#">Boletín Oficial de la Provincia</a>
<b>Objetivos de gestión</b>	✓ Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

---

## MODALIDAD 2: SUBVENCIONES PARA EL REFUERZO DE LAS ESTRUCTURAS ASOCIATIVAS COMERCIALES

**Descripción** Se entiende por refuerzo de la estructura asociativa comercial el apoyo administrativo o de dinamización comercial al proyecto de la entidad.

Además de esta línea habitual de subvención, las asociaciones comerciales territoriales de primer nivel pueden presentar proyectos conjuntos en el refuerzo de la estructura asociativa (mínimo dos asociaciones).

Los beneficiarios de las subvenciones han de ser asociaciones comerciales territoriales o sectoriales y entidades de comercio sin ánimo de lucro. No pueden ser beneficiarios de ninguno de estos programas los mercados municipales, las asociaciones de mercados y los colegios profesionales.

<b>Ofrece</b>	<b>Económico.</b> Importe económico
<b>Coste y forma de Pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona</b>
<b>Canales de Petición</b>	✓ <u>Telemático:</u> <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a> ✓ <u>Presencial:</u> En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Gestión</b>	✓ <u>Presencial:</u> En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <u>Notificación:</u> en la dirección de la sede de la asociación comercial ✓ <u>Telemático:</u> Publicación en el <a href="#">Boletín Oficial de la Provincia</a>
<b>Objetivos de gestión</b>	✓ Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

## MODALIDAD 3: SUBVENCIONES PARA ACCIONES FORMATIVAS DIRIGIDAS A LOS COMERCIANTES

**Descripción** Cursos formativos, congresos sectoriales, conferencias o talleres que promuevan la formación continua de profesionales vinculados al mundo del comercio.

Serán únicamente subvencionables aquellas acciones formativas que no sean impartidas por el Ayuntamiento de Barcelona u otro ente

municipal.

Los beneficiarios de las subvenciones deben ser asociaciones comerciales territoriales o sectoriales y entidades de comercio sin ánimo de lucro. No pueden ser beneficiarios de ninguno de estos programas los mercados municipales, las asociaciones de mercados y los colegios profesionales.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Económico.</b> Importe económico
<b>Coste y forma de Pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona</b>
<b>Canales de Petición</b>	✓ Telemático: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a> ✓ Presencial: En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Gestión</b>	✓ Presencial: En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciutadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Recepción</b>	✓ Notificación: en la dirección de la sede de la asociación comercial ✓ Telemático: Publicación en el <a href="#">Boletín Oficial de la Provincia</a>
<b>Objectiu de gestió</b>	✓ Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

---

#### MODALIDAD 4: SUBVENCIONES PARA ACCIONES DE DINAMIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN COMERCIAL DE ÁMBITO INTERNO Y EXTERNO

**Descripción** Estas acciones tendrán que fomentar actividades de interés público o social que dinamicen el comercio urbano de proximidad y promuevan el asociacionismo comercial, ya sea territorial o sectorial, impulsando la mejora competitiva del comercio de la ciudad.

- Se entiende por *ámbito interno* las acciones dirigidas a los comerciantes de la zona de influencia o sector comercial.
- Se entiende por *ámbito externo* las dirigidas a los visitantes y público en general.

Los beneficiarios de las subvenciones deben ser asociaciones comerciales territoriales o sectoriales y entidades de comercio sin ánimo de lucro. No pueden ser beneficiarios de ninguno de estos programas los mercados municipales, las asociaciones de mercados y los colegios profesionales.



<b>Ofrece</b>	<b>Económico.</b> Importe económico
<b>Coste y forma de Pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona</b>
<b>Canales de Petición</b>	✓ Telemático: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a> ✓ Presencial: En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Gestión</b>	✓ Presencial: En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <u>Notificación:</u> en la dirección de la sede de la asociación comercial ✓ <u>Telemático:</u> Publicación en el <a href="#">Boletín Oficial de la Provincia</a>
<b>Objetivos de gestión</b>	✓ Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.

#### MODALIDAD 5: SUBVENCIONES PARA PROYECTOS DE MEJORA DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL COMERCIO

**Descripción** Promoción de buenas prácticas ambientales y de responsabilidad social para mejorar la sensibilización de la sostenibilidad en los comercios.

Los beneficiarios de las subvenciones han de ser asociaciones comerciales territoriales o sectoriales y entidades de comercio sin ánimo de lucro. No pueden ser beneficiarios de ninguno de estos programas los mercados municipales, las asociaciones de mercados y los colegios profesionales.

<b>Ofrece</b>	<b>Económico.</b> Importe económico
<b>Coste y forma de Pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona</b>
<b>Canales de Petición</b>	✓ Telemático: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/informacio-administrativa/subvencions</a> ✓ Presencial: En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a>
<b>Canales de Gestión</b>	✓ Presencial: En las oficinas OAC <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a>

<b>Canales de Recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Notificación:</u> en la dirección de la sede de la asociación comercial</li> <li>✓ <u>Telemático:</u> Publicación en el <a href="#">Boletín Oficial de la Provincia</a></li> </ul>
<b>Objetivos de gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes.</li> </ul>

## PREMIOS DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIO DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

<b>Descripción</b>	<p>El comercio es un elemento económico clave en el desarrollo de la ciudad.</p> <p>Su importancia no solo viene dada por su papel clave como sector económico de desarrollo local y creación de empleo, sino también por su protagonismo en la cohesión social de las personas que diariamente encuentran en el comercio de Barcelona una amplia y variada oferta de productos y servicios a través de un trato cordial, próximo y profesional.</p> <p>Por todo ello, mediante la iniciativa del Premio Comercio de Barcelona, la Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona quiere hacer un reconocimiento al esfuerzo que realiza el sector comercial para dotar a la ciudad de un tejido comercial competitivo, moderno, diverso y sostenible, que contribuye al bienestar de los vecinos de la ciudad, y, mediante el Premio Punto de Libro, quiere apoyar a los centros educativos para el conocimiento y desarrollo de un consumo sostenible y responsable por parte de los alumnos.</p>
<b>Utilidad</b>	Reconocimiento del tejido comercial competitivo, moderno, diverso y sostenible, que contribuye al bienestar de los vecinos de la ciudad, así como dar apoyo a los centros educativos para el conocimiento y desarrollo de un consumo sostenible y responsable por parte de los alumnos.
<b>Garantía</b>	<p>Las convocatorias de los premios están muy consolidadas. En el caso del Premio Comercio de Barcelona, se trata de la 19.ª edición.</p> <p>En el caso del Premio Punto de Libro, de la 10.ª.</p>
<b>Normativa reguladora del Servicio</b>	Bases de los concursos en: <a href="http://www.barcelona.cat/comerc/">www.barcelona.cat/comerc/</a>
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.- Presentación de la convocatoria</li> <li>2.- inscripción de las candidaturas             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.- Aceptación/rechazo de candidaturas</li> </ol> </li> <li>3.- Estudio de las propuestas</li> <li>4.- Valoración de les propuestas</li> <li>5.- Emisión del veredicto</li> <li>6.- Entrega de premios</li> </ol>

**Objetivos de gestión del servicio** ✓ Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos.

---

#### MODALIDAD 1: PREMIO COMERCIO DE BARCELONA

**Descripción** El Ayuntamiento de Barcelona convoca anualmente el Premio Comercio de Barcelona con el objetivo de reconocer y promocionar las iniciativas que contribuyen a hacer crecer el modelo de comercio de proximidad innovador de nuestra ciudad.

Con esta finalidad, la decimonovena edición del premio pretende distinguir las iniciativas, las contribuciones y los establecimientos comerciales que durante el 2015 hayan incidido en la mejora del sector comercial.

**Ofrece** **Galardón.** Se entregará un galardón conmemorativo a las candidaturas ganadoras de todas las modalidades.

---

**Coste y forma de Pago** 0 euros

---

**Centros Prestadores** ✓ **Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona**

---

**Canales de Petición** ✓ Telemático: [www.barcelona.cat/comerc/](http://www.barcelona.cat/comerc/)

---

**Canales de Gestión** ✓ Telemático: al Correo electrónico: [direcciocomerc@bcn.cat](mailto:direcciocomerc@bcn.cat)

---

**Canales de Recepción** ✓ Presencial: celebración del acto

---

**Objetivos de gestión** ✓ Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos

---

#### MODALIDAD 2: PREMIO PUNTO DE LIBRO

**Descripción** El premio consiste en reconocer los dibujos hechos por los escolares de los centros educativos presentados. El tema central es el comercio de proximidad explicado a través del lenguaje plástico. Los dibujos premiados se editaran posteriormente en formato punto de libro.

Con esta iniciativa se pretende mostrar a la ciudadanía la visión que tienen los jóvenes del comercio de proximidad mediante la distribución de los puntos de libro a todos los ejes y entidades comerciales de la ciudad en el Día de Sant Jordi.

**Ofrece** **Galardón.** Los alumnos premiados recibirán un diploma y un obsequio de la organización. El Ayuntamiento de Barcelona editará 500.000 ejemplares de puntos de libro, que se distribuirán por todos los comercios de los ejes y las entidades comerciales de Barcelona con motivo de la celebración del Día de Sant Jordi.

---

**Coste y forma de Pago** 0 euros

---

**Centros Prestadores** ✓ **Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona**

---

<b>Canales de Petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: en la web: <a href="http://www.barcelona.cat/comerciescoles/">www.barcelona.cat/comerciescoles/</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: en el correo electrónico: <a href="mailto:info@comerciescoles.cat">info@comerciescoles.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de Gestión</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: en la web: <a href="http://www.barcelona.cat/comerciescoles/">www.barcelona.cat/comerciescoles/</a></li> <li>✓ <u>Telemático</u>: al correo electrónico: <a href="mailto:info@comerciescoles.cat">info@comerciescoles.cat</a></li> </ul>
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : Entrega de premios de punto de libro
<b>Objetivos de gestión</b>	✓ Respuesta a la petición en un mes en el 95 % de los casos

## DIVULGACIÓN DEL COMERCIO EN LAS ESCUELAS

<b>Descripción</b>	<p>El Comercio y las Escuelas es un programa educativo que quiere acercar a los escolares el valor del tejido comercial arraigado en la ciudad, mostrar los oficios que hay detrás y despertar futuras vocaciones profesionales, así como educar en un consumo crítico y responsable.</p> <p>Es un programa que permite trabajar desde cualquier área curricular o de forma interdisciplinaria. Ofrece a los centros educativos una serie de propuestas educativas, con recursos y materiales didácticos, para complementar la labor docente.</p>
<b>Utilidad</b>	Complemento curricular a la formación escolar.
<b>Garantía</b>	10.ª edición del programa con un aumento medio del total de participantes.
<b>Normativa reguladora del Servicio</b>	✓ La que rige en las escuelas participantes
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petición de participación en el programa por parte del demandante.</li> <li>2. Propuesta de fecha y actividad por parte de la organización.</li> <li>3. Confirmación por parte del demandante de la disponibilidad para hacer la actividad en las fechas propuestas.</li> <li>4. Ejecución de la actividad.</li> </ol>
<b>Información complementaria</b>	Ver: <a href="http://www.barcelona.cat/comerciescoles/">www.barcelona.cat/comerciescoles/</a>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Respuesta a la demanda de visitas guiadas en un mes en el 95% de los casos.</li> <li>✓ Respuesta a la demanda de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos.</li> </ul>

### MODALIDAD 1: TALLERES SOBRE CONSUMO Y PUBLICIDAD PARA LA DIVULGACIÓN EN LAS ESCUELAS DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD

**Descripción** En los talleres de consumo y publicidad, los estudiantes, pequeños consumidores de hoy, tratan cuestiones generales de consumo. El

objetivo de la actividad es informarlos con el fin de que puedan encontrar respuestas a preguntas de interés general que les serán útiles para convertirse en consumidores responsables, activos y críticos en el futuro.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Actividad. Recursos materiales.</b> Material didáctico según los niveles educativos de los participantes. Ver: <a href="http://www.barcelona.cat/comerciescoles/">www.barcelona.cat/comerciescoles/</a>
<b>Coste y forma de Pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona</b>
<b>Información complementaria</b>	Ver : <a href="http://www.barcelona.cat/comerciescoles/">www.barcelona.cat/comerciescoles/</a>
<b>Canales de Petición</b>	✓ <u>Telemático</u> : en la página web <a href="http://www.barcelona.cat/comerciescoles/">www.barcelona.cat/comerciescoles/</a> ✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico <a href="mailto:info@comerciescoles.cat">info@comerciescoles.cat</a>
<b>Canales de Gestión</b>	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico <a href="mailto:info@comerciescoles.cat">info@comerciescoles.cat</a>
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en el centro solicitante
<b>Objetivos de gestión</b>	✓ Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95% de los casos

---

## MODALIDAD 2: VISITAS GUIADAS A TIENDAS DE BARRIO PARA LA DIVULGACIÓN DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD EN LAS ESCUELAS

**Descripción** Esta actividad acerca al alumnado a las tiendas históricas, emblemáticas, cercanas y arraigadas en los barrios de Barcelona, mediante un taller práctico en el que el comerciante muestra y explica su oficio.

---

<b>Ofrece</b>	<b>Actividad. Recursos materiales.</b> El programa ofrece unas fichas didácticas de cada establecimiento, según los niveles educativos ofrecidos por el comercio. Ver: <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/">http://ajuntament.barcelona.cat/comerciescoles/</a>
<b>Coste y forma de Pago</b>	0 euros
<b>Centros Prestadores</b>	✓ <b>Dirección de Comercio del Ayuntamiento de Barcelona</b>
<b>Canales de Petición</b>	✓ <u>Telemático</u> : a la página web <a href="http://www.barcelona.cat/comerciescoles/">www.barcelona.cat/comerciescoles/</a> ✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico <a href="mailto:info@comerciescoles.cat">info@comerciescoles.cat</a>
<b>Canales de Gestión</b>	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico <a href="mailto:info@comerciescoles.cat">info@comerciescoles.cat</a>
<b>Canales de Recepción</b>	✓ <u>Presencial</u> : en el centro solicitante y en los comercios visitados
<b>Objetivos de gestión</b>	✓ Respuesta a la petición de visitas en un mes, en el 95 % de los casos

---



## ANEXOS

### SEGUIMIENTO DE INDICADORES Y OBJETIVOS DE GESTIÓN

**Fecha de actualización:** 12/4/2019

#### SERVICIO: SUBVENCIONES AL COMERCIO

#### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	2015	70
Número de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	2016	77
Número total de solicitudes de subvenciones recibidas	2016	280
Número de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	2017	79
Número total de solicitudes de subvenciones recibidas	2017	230
Número total de solicitudes de subvenciones recibidas	2018	240
Número de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	2018	76

#### OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2016	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2017	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2018	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2019		-%

#### MODALIDAD 1: SUBVENCIONES PARA LA CAMPAÑA DE ALUMBRADO NAVIDEÑA DE LAS VÍAS PÚBLICAS DE LA CIUDAD DE BARCELONA

## INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	2015	70
Número de solicitudes de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	2016	77
Número de solicitudes de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	2017	79
Número de solicitudes de subvenciones recibidas para la campaña de alumbrado navideño	2018	76

## OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2016	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2017	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2018	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2019		-%

## MODALIDAD 2: SUBVENCIONES PARA EL REFUERZO DE LAS ESTRUCTURAS ASOCIATIVAS COMERCIALES

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2016	73
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2017	71
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2018	76

### OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2018	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2019		-%



MODALIDAD 3: SUBVENCIONES PARA ACCIONES FORMATIVAS DIRIGIDAS A LOS COMERCIANTES

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2016	28
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2017	25
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2018	24

OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2017	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2018	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2019		-%

MODALIDAD 4: SUBVENCIONES PARA ACCIONES DE DINAMIZACIÓN, COMUNICACIÓN Y PROMOCIÓN COMERCIAL DE ÁMBITO INTERNO Y EXTERNO

INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2016	148
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2017	109
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2018	121

OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2016	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2017	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2018	100%	105%

Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2019		-%
---	------	--	----

#### MODALIDAD 5: SUBVENCIONES PARA PROYECTOS DE MEJORA DE LA SOSTENIBILIDAD EN EL COMERCIO

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2016		31
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2017		25
Número de solicitudes de subvenciones recibidas	2018		19

##### OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2016	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2017	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2018	100%	105%
Dar resolución definitiva al otorgamiento de subvención, en un 95 % de los casos, antes de 6 meses desde la finalización del plazo de presentación de solicitudes	2019		-%

#### SEVICIO: PREMIOS DE LA DIRECCIÓN DE COMERCIO DEL AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de alumnos que participan (edición 2015-2016)	2015		5.462
Número de comercios que participen (edición 2015-2016)	2015		48
Número de alumnos que participan (edición 2016-2017)	2016		5.572
Número de comercios que participen (edición 2016-2017)	2016		68
Número de alumnos que participan (edición 2017-2018)	2017		5.071
Número de comercios que participen (edición 2017-2018)	2017		48

Número de alumnos que participan (edición 2018-2019)	2018	6.946
Número de comercios que participen (edición 2018-2019)	2018	52

#### OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos	2017	100%	105%
Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos	2018	100%	105%
Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos	2019		-%

#### MODALIDAD 1: PREMIO COMERCIO DE BARCELONA

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de comercio que participan (edición 2015-2016)	2015	48
Número de comercio que participan (edición 2016-2017)	2016	68
Número de comercio que participan (edición 2017-2018)	2017	48
Número de comercio que participan (edición 2018-2019)	2018	62

#### OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos	2017	100%	105%
Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos	2018	100%	105%
Confirmación automática de la recepción de la petición en un mes en el 95 % de los casos	2019		-%

#### MODALIDAD 2: PREMIO PUNTO DE LIBRO

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de alumnos que participan (edición 2015-2016)	2015	5.462
Número de alumnos que participan (edición 2016-2017)	2016	5.572

Número de alumnos que participan (edición 2017-2018)	2017	5.071
Número de alumnos que participan (edición 2018-2019)	2018	6.946

#### OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Respuesta a la petición en un mes en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Respuesta a la petición en un mes en el 95 % de los casos	2017	100%	105%
Respuesta a la petición en un mes en el 95 % de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la petición en un mes en el 95 % de los casos	2019		-%

#### SERVICIO: DIVULGACIÓN DEL COMERCIO EN LAS ESCUELAS

##### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de escuelas que participan (edición 2015-2016, resultado acumulado)	2015	87
Número de visitas guiadas a tiendas de barrio para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales, edición 2015-2016	2015	299
Número de talleres sobre consumo y publicidad para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales edición 2015-2016	2015	58
Número de escuelas que participan (edición 2016-2017, resultado acumulado)	2016	99
Número de visitas guiadas a tiendas de barrio para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales, edición 2016-2017	2016	362
Número de talleres sobre consumo y publicidad para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales edición 2016-2017	2016	81
Número de escuelas que participan (edición 2017-2018, resultado acumulado)	2017	103
Número de visitas guiadas a tiendas de barrio para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales, edición 2017-2018	2017	355
Número de talleres sobre consumo y publicidad para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales edición 2017-2018	2017	90
Número de escuelas que participan (edición 2018-2019, resultado acumulado)	2018	116
Número de visitas guiadas a tiendas de barrio para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales, edición 2018-2019	2018	334
Número de talleres sobre consumo y publicidad para la divulgación del comercio de proximidad en las escuelas totales edición 2018-2019	2018	90

**OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO**

Respuesta a la petición de visitas guiadas en un mes, en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Respuesta a la petición de visitas guiadas en un mes, en el 95 % de los casos	2017	100%	105%
Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos	2017	100%	105%
Respuesta a la petición de visitas guiadas en un mes, en el 95 % de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la petición de visitas guiadas en un mes, en el 95 % de los casos	2019		-%
Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos	2019		-%

**MODALIDAD 1: TALLERES SOBRE CONSUMO Y PUBLICIDAD PARA LA DIVULGACIÓN EN LAS ESCULAS DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD**

**INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR**

Número talleres de consumo y publicidad totales edición 2015-2016	2015	58
Número de alumnos que participan edición 2015-2016	2015	1.319
Número talleres de consumo y publicidad totales edición 2016-2017	2016	81
Número de alumnos que participan edición 2016-2017	2016	1.587
Número talleres de consumo y publicidad totales edición 2017-2018	2017	90
Número de alumnos que participan edición 2017-2018	2017	1.946
Número talleres de consumo y publicidad totales edición 2018-2019	2018	90
Número de alumnos que participan edición 2018-2019	2018	2.021

**OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO**

Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos	2017	100%	105%

Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la petición de talleres en dos semanas en el 95 % de los casos	2019		-%

## MODALIDAD 2: VISITAS GUIADAS A TIENDAS DE BARRIO PARA LA DIVULGACIÓN DEL COMERCIO DE PROXIMIDAD EN LAS ESCUELAS

### INDICADORES DE GESTIÓN / AÑO / VALOR

Número de visitas totales edición 2015-2016	2015		299
Número de visitas totales edición 2016-2017	2016		362
Número de visitas totales edición 2017-2018	2017		355
Número de visitas totales edición 2018-2019	2018		334

### OBJECTIVOS DE GESTIÓN / AÑO / VALOR / GRADO DE CUMPLIMIENTO

Respuesta a la petición de visitas en un mes, en el 95 % de los casos	2016	100%	105%
Respuesta a la petición de visitas en un mes, en el 95 % de los casos	2017	100%	105%
Respuesta a la petición de visitas en un mes, en el 95 % de los casos	2018	100%	105%
Respuesta a la petición de visitas en un mes, en el 95 % de los casos	2019		-%