



**Ajuntament  
de Barcelona**

# Carta de Servicios de Barcelona Activa

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 apoyo a las empresas .....	- 6 -
Apoyo a las personas que buscan trabajo .....	- 7 -
ANEXOS .....	- 9 -
Centros prestadores.....	- 9 -

La Carta de servicios de **Barcelona Activa** se dirige a las personas, entidades, empresas y organizaciones interesadas en conocer aspectos fundamentales de sus objetivos y compromisos relacionados con la oferta de servicios a la ciudadanía.

La carta de servicios ayuda a que la ciudadanía conozca qué ofrece **Barcelona Activa**, a la vez que acerca la Administración pública a las personas que son usuarias:

- ✓ Facilita el ejercicio de sus derechos y obligaciones.
- ✓ Da a conocer qué puede exigir la ciudadanía y qué obligaciones tiene.
- ✓ Integra la voz de ciudadanos y ciudadanas en la organización. Uno de sus puntos fundamentales es establecer canales de comunicación y de participación de la ciudadanía, así como recoger quejas y sugerencias y darles respuesta.
- ✓ Proporciona transparencia a la gestión y permite conocer el grado de compromiso con respecto a la calidad en la prestación de los servicios y su cumplimiento.

## MISIÓN

**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 del empleo, el impulso del 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 modelos, la economía social y solidaria.

**Potenciar el empoderamiento de la ciudadanía y el reequilibrio entre territorios** para conseguir un modelo justo de desarrollo económico, así como de creación, mantenimiento y reparto del empleo.

## DATOS DE CONTACTO

<b>Dirección</b>	Llacuna, 162-164, 08018 Barcelona  Consulte la ubicación <a href="#">aquí</a> .
<b>Teléfono</b>	934 019 777
<b>Correo electrónico/web</b>	<a href="mailto:barcelonactiva@barcelonactiva.cat">barcelonactiva@barcelonactiva.cat</a>  <a href="http://www.barcelonactiva.cat">http://www.barcelonactiva.cat</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes  De lunes a jueves, de 9.00 a 18.30 h  Viernes, de 9.00 a 14.00 horas
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 Glòries y L2 Clot

	<p>Autobús: 7, H12, 60, 92, 192</p> <p>Tren: Cercanías R1 y R2 Clot</p> <p>Tranvía: T4 (Ca l'Aranyó)</p> <p>Otros: Bicing Glòries</p>
--	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

## COMPROMISOS DE CALIDAD

- ✓ Ayudar a las personas que buscan trabajo o que quieren desarrollarse profesionalmente, así como a quienes desean diseñar y poner en marcha un proyecto empresarial o consolidar su actual empresa, mediante itinerarios de información, orientación, formación y acompañamiento.

**Indicadores y objetivos generales** Barcelona Activa gestiona sus servicios mediante indicadores de actividad basados en volúmenes de participación (ciudadanos, empresas, propuestas, iniciativas...), cantidad de atenciones y tramitaciones, actuaciones a petición de personas con necesidades, etcétera. Para gestionar la calidad de los servicios, sus direcciones hacen seguimiento de medidas de calidad de servicio, tiempo de atención, respuesta, tramitación, encuestas de calidad...

## CANALES DE PARTICIPACIÓN, QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

<b>Participación y colaboración ciudadana</b>	<p><b>Procedimiento</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Recogida de propuestas a través del web de Barcelona Activa, que está vinculado al sistema municipal IRIS (incidencias, reclamaciones y sugerencias).</li> <li>2. Se obtiene un código para hacer el seguimiento de la propuesta.</li> <li>3. Barcelona Activa estudia la propuesta.</li> <li>4. Comunicación al proponente de la decisión tomada sobre su propuesta.</li> </ol> <p><b>Canales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: vía el sitio web <a href="http://www.barcelonactiva.cat">http://www.barcelonactiva.cat</a> y las webs asociadas. Hay enlaces al sistema municipal IRIS (incidencias, reclamaciones y sugerencias) en cada web de Barcelona Activa.</li> </ul>
<b>Quejas, reclamaciones y sugerencias</b>	<p><b>Procedimiento</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acceder al punto de entrada (a través de las webs).</li> <li>2. Indicar el tema que se quiere tratar (entre cuatro posibles).</li> <li>3. Describir los hechos concretos aportando el máximo detalle.</li> <li>4. Se obtiene un código para hacer el seguimiento de la queja, la reclamación o la sugerencia.</li> </ol>

	<p>5. Recepción de la respuesta, aclaración o explicación.</p> <p><b>Canales</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático</u>: web <a href="https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&amp;element=1098&amp;i=c&amp;origen=BARCELONA_ACTIVIA">https://w10.bcn.cat/StpQueixesWEB/subtema.directe.do?tema=18&amp;element=1098&amp;i=c&amp;origen=BARCELONA_ACTIVIA</a></li> <li>✓ <u>Presencial</u>: oficinas de atención ciudadana <a href="http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac">http://ajuntament.barcelona.cat/ca/canals-comunicacio-ciudadana/presencials/oac</a></li> <li>✓ <u>Telefónico</u>: 010</li> </ul>
<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 gestión de comunicaciones de los ciudadanos de incidencias, quejas y sugerencias).

## SERVICIOS

Los servicios de Barcelona Activa se centran en proporcionar información, apoyo y facilidades a las empresas y personas emprendedoras, así como en fomentar el empleo y la capacitación profesional de la ciudadanía.

- ✓ Apoyo a la creación de empresas.
- ✓ Atención y asistencia a las empresas.
- ✓ Apoyo a las personas que buscan trabajo.

## APOYO A LA CREACIÓN DE EMPRESAS.

<b>Descripción</b>	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.
<b>Utilidad</b>	Mejorar los conocimientos y aportar experiencias relevantes para reducir los riesgos que comporta poner en marcha un proyecto empresarial.
<b>Garantía</b>	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.
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Apuntarse vía web a la sesión informativa de carácter obligatorio. Se puede asistir presencialmente o en línea.</li> <li>2. Asistir a la sesión informativa.</li> <li>3. Recibir asesoramiento personalizado en el Centro de Recursos para Emprender y obtener una propuesta de itinerario personalizado.</li> <li>4. Inscribirse en línea y asistir presencialmente a las acciones de formación de corta duración para definir y estructurar el</li> </ol>

	<p>proyecto empresarial.</p> <p>5. Recibir asesoramiento personalizado y apoyo en línea con la herramienta POLO para la elaboración de un plan de empresa.</p> <p>6. Aprobar, si es necesario, el plan de empresa.</p>
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<p>✓ Iniciar el proceso de información, orientación y acompañamiento en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.</p>

## MODALIDAD 1: INSCRIPCIÓN A SESIONES DE ORIENTACIÓN E INFORMACIÓN BÁSICA SOBRE CREACIÓN DE EMPRESAS

<b>Descripción</b>	Inscripción a las sesiones informativas —presenciales o en línea— para la creación de empresas, que se ofrecen a las personas que quieran recibir orientación e información básica al respecto e iniciar, si lo desean, un itinerario de acompañamiento técnico.
<b>Ofrece</b>	<b>Información</b>
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Centro de Recursos para Emprender</b>
<b>Canales de petición</b>	<p>✓ <u>Telemático</u>: web <a href="http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/es/L">http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/es/L</a></p> <p>✓ <u>Presencial</u>: en el Centro de Recursos para Emprender (Llacuna, 162)</p>
<b>Canales de gestión</b>	<p>✓ <u>Telemático</u>: web <a href="http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/c/at/emprenedoria/sessions-informatives/index.jsp">http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/c/at/emprenedoria/sessions-informatives/index.jsp</a></p>
<b>Canales de recepción</b>	<p>✓ <u>Telemático</u>: confirmación telemática en el correo electrónico de la persona solicitante</p>
<b>Objetivo de gestión</b>	<p>✓ Garantizar plazas libres en un periodo máximo de 15 días hábiles para el 95 % de las solicitudes recibidas.</p>

## MODALIDAD 2: SOLICITUD DE INCUBACIÓN DE NUEVAS EMPRESAS

<b>Descripción</b>	Solicitud para iniciar los trámites para un espacio físico de incubación de una nueva empresa en las diversas
--------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------

incubadoras que forman parte de la red.

<b>Ofrece</b>	<b>Documento.</b> El primer paso es completar el cuestionario de solicitud de espacio de incubación en el web. Posteriormente, la empresa debe aportar información a través de formularios tipo para proceder a la evaluación.
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Red de incubadoras</b>
<b>Canales de petición</b>	✓ <u>Telemático</u> : vía web o correo electrónico. Incubadora Glòries: <a href="http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/viver-glories/index.do">http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/viver-glories/index.do</a> , incubadora ESA BIC: <a href="http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/esa-bic-bcn/index.do">http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/esa-bic-bcn/index.do</a> , incubadora MediaTIC: <a href="mailto:Emprenedoria@barcelonactiva.cat">Emprenedoria@barcelonactiva.cat</a> , <i>coworking</i> incubadora Almogàvers: <a href="http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/coworking-almogavers/index.do">http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/sol-espais-incubacio/coworking-almogavers/index.do</a> .
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Telemático</u> : vía web o correo electrónico
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Telemático</u> : a través de base de datos interna o la cuenta <a href="mailto:emprenedoria@barcelonactiva.cat">emprenedoria@barcelonactiva.cat</a>
<b>Objetivo de gestión</b>	✓ 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.

## ATENCIÓN Y APOYO A LAS EMPRESAS

<b>Descripción</b>	Impulsar la mejora de la competitividad de las empresas de la ciudad de Barcelona por medio de una oferta de servicios permanentes que fomenten la creación de riqueza y empleo en la ciudad y el fortalecimiento de relaciones con las empresas tractoras.
<b>Utilidad</b>	Facilitar la gestión de trámites relacionados con la actividad de las empresas.

<b>Garantía</b>	Aplicación de un modelo de atención 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 empresas y el mercado.
<b>Ofrece</b>	<b>Atención:</b> cita en la Oficina de Atención a las Empresas
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Contactar con la Oficina de Atención a las Empresas (OAE) por medio del web, el teléfono o presencialmente para concertar una cita previa.</li> <li>2. En menos de 48 horas, se propondrá y se dará acceso al recurso disponible más adecuado a la necesidad de la empresa.</li> <li>3. El usuario recibirá la atención concertada.</li> </ol>
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>OAE-Edificio MediaTIC</b>
<b>Información complementaria</b>	<p>El servicio de atención inicial da acceso a la cartera de servicios especializados de la OAE:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Información y trámites municipales</li> <li>✓ Constitución de empresas</li> <li>✓ Financiación</li> <li>✓ Asesoramiento y estrategia</li> <li>✓ Búsqueda de trabajadores y trabajadoras</li> <li>✓ Transmisión empresarial</li> <li>✓ Internacionalización</li> <li>✓ Localización</li> <li>✓ Aterrizaje empresarial</li> <li>✓ Innovación</li> <li>✓ Espacio Barcelona</li> </ul>
<b>Canales de petición</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ <u>Telemático:</u> web</li> <li>✓ <a href="http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/serveis/index.jsp">http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/serveis/index.jsp</a></li> <li><u>Presencial:</u> en el centro prestador</li> <li><u>Telefónico:</u> en el número +34 933 209 600</li> </ul>
<b>Canales de gestión</b>	✓ <u>Telefónico:</u> en el número + 34 933 209 600 y en el del solicitante
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Presencial:</u> en el centro prestador
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	✓ 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.

APOYO A LAS PERSONAS QUE BUSCAN TRABAJO

<b>Descripción</b>	Promover procesos de búsqueda activa de trabajo para las personas en situación de paro.
<b>Utilidad</b>	Aumentar la empleabilidad de las personas para favorecer su inserción y la mejora profesional.
<b>Garantía</b>	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.
<b>Ofrece</b>	<b>Información</b> de los recursos y programas de búsqueda de trabajo
<b>Coste y forma de pago</b>	0 euros
<b>Procedimientos de gestión del servicio</b>	<p>Hay varios procedimientos para recibir los servicios. El más habitual es el siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Inscribirse vía web en la sesión de información de Barcelona Activa en la ciudad.</li> <li>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.</li> <li>3. Inscribirse vía web en los servicios o las acciones formativas de interés.</li> <li>4. Asistir presencialmente al servicio de asesoramiento para personalizar los itinerarios de búsqueda de trabajo.</li> </ol>
<b>Centros prestadores</b>	✓ <b>Centro para el Desarrollo Profesional (Porta22)</b>
<b>Canales de petición</b>	<p>✓ <u>Telemático</u>: web  <a href="http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea- ws/coneix-els-recursos-de-barcelona- treball.do?codidioma=1 &amp;idlco=6&amp;idArea=1046&amp;titolArea=C oneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20T treball">http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea- ws/coneix-els-recursos-de-barcelona- treball.do?codidioma=1 &amp;idlco=6&amp;idArea=1046&amp;titolArea=C oneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20T treball</a></p> <p>✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador</p>
<b>Canales de gestión</b>	<p>✓ <u>Telemático</u>: web  <a href="http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea- ws/coneix-els-recursos-de-barcelona- treball.do?codidioma=1 &amp;idlco=6&amp;idArea=1046&amp;titolArea=C oneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20T treball">http://w27.bcn.cat/porta22/cat/activitats/activitatsPerArea- ws/coneix-els-recursos-de-barcelona- treball.do?codidioma=1 &amp;idlco=6&amp;idArea=1046&amp;titolArea=C oneix%20els%20recursos%20de%20Barcelona%20T treball</a></p> <p>✓ <u>Presencial</u>: en el centro prestador</p>
<b>Canales de recepción</b>	✓ <u>Telemático</u> : en el correo electrónico de la persona que lo solicita, confirmación y recordatorio un día antes de la sesión.
<b>Objetivos de gestión del servicio</b>	<p>✓ Indicador de calidad (sobre un valor mínimo esperado de 8,00)</p> <p>✓ 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).</p>

## ANEXOS

### CENTROS PRESTADORES

**Fecha de actualización:** 06/10/2017

#### CENTRO DE RECURSOS PARA EMPRENDER

<b>Dirección</b>	Llacuna, 162, 08018 Barcelona Consulte la ubicación <a href="#">aquí</a> .
<b>Teléfono/fax</b>	934 019 777
<b>Correo electrónico/web</b>	<a href="http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/">http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/</a>
<b>Atención al público</b>	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.
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 Glòries y L2 Clot Autobús: 7, H12, 60, 92, 192 Tren: Cercanías R1 y R2 Clot Tranvía: T4 (Ca l'Aranyó) Otros: Bicing Glòries
<b>Modalidades del servicio</b>	✓ <b>Inscripción a sesiones de orientación e información básica sobre creación de empresas</b>

#### RED DE INCUBADORAS

<b>Dirección</b>	Llacuna, 162 (incubadora Glòries), 08018 Barcelona Roc Boronat, 117 (incubadora Mediativ), 08018 Barcelona Almogàvers, 165 (incubadora Almogàvers), 08018 Barcelona Esteve Terradas, 1 (incubadora ESA BIC), 08860 Castelldefels Consulte la ubicación <a href="#">aquí</a> .
------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

<b>Teléfono/fax</b>	934 019 777
<b>Correo electrónico/web</b>	<a href="http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/incubacio/incubadores/glories.jsp">http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/incubacio/incubadores/glories.jsp</a>
<b>Atención al público</b>	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.
<b>Cómo llegar</b>	Otros: la información de cada incubadora está en el propio web. Véase: <a href="http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/incubacio/index.jsp">http://emprenedoria.barcelonactiva.cat/emprenedoria/cat/incubacio/index.jsp</a>
<b>Modalidades del servicio</b>	✓ <b>Solicitud de incubación de nuevas empresas</b>

---

#### OFICINA DE ATENCIÓN A LAS EMPRESAS (OAE)

<b>Dirección</b>	Roc Boronat, 117, vestíbulo, 08018 Barcelona Consulte la ubicación <a href="#">aquí</a> .
<b>Teléfono/fax</b>	933 209 600
<b>Correo electrónico/web</b>	<a href="http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/index.jsp">http://empresa.barcelonactiva.cat/empresa/cat/index.jsp</a>
<b>Atención al público</b>	De lunes a viernes — De lunes a jueves, de 16.00 a 20.00 h — Viernes, de 8.30 a 14.30 h
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 Glòries y L2 Clot Autobús: 7, H12, 60, 92, 192 Tren: Cercanías R1 y R2 Clot Tranvía: T4 (Ca l'Aranyó) Otros: Bicing Glòries
<b>Modalidades del servicio</b>	✓ <b>Servicio de atención inicial para acceder a los recursos y servicios de la Oficina de Atención a las Empresas</b>

---

**CENTRO PARA EL DESARROLLO PROFESIONAL (PORTA22)**

<b>Dirección</b>	Llacuna, 162, 08018 Barcelona Consulte la ubicación <a href="#">aquí</a> .
<b>Teléfono/fax</b>	934 019 777
<b>Correo electrónico/web</b>	<a href="http://w27.bcn.cat/porta22/cat/">http://w27.bcn.cat/porta22/cat/</a>
<b>Atención al público</b>	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
<b>Cómo llegar</b>	Metro: L1 Glòries y L2 Clot Autobús: 7, H12, 60, 92, 192 Tren: Cercanías R1 y R2 Clot Tranvía: T4 (Ca l'Aranyó) Otros: Bicing Glòries
<b>Modalidades del servicio</b>	✓ <b>Sesión de información básica para la búsqueda de trabajo en la ciudad de Barcelona</b>