

QUALITAT I SATISFACCIÓ

Barcelona Activa ha ofert durant el 2019 més de 100 programes i serveis. Una part d'aquests formen part de la Carta de Serveis de Barcelona Activa, un instrument municipal de transparència del que Barcelona Activa vol destacar que a 2017 es va donar un pas endavant en el compromís d'oferir servei a la ciutadania i es va publicar la Carta de Serveis de Barcelona Activa, que està adreçada a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades en conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania. La Carta de Serveis ajuda a fer que la ciutadania conegui els serveis que ofereix i realitza Barcelona Activa alhora que apropa l'administració pública a les persones que en són usuàries, tot facilitant l'exercici dels seus drets i obligacions. La

Carta de Serveis s'actualitza de manera anual i es troba disponible per a la seva consulta al web de l'Ajuntament de Barcelona, concretament a l'apartat de Transparència. Aquesta Carta de Serveis té per objectiu que la ciutadania pugui conèixer els principals serveis que ofereix i desenvolupa Barcelona Activa d'una manera estable, a la vegada que apropa l'administració pública a les persones usuàries.

D'aquesta manera, la Carta de Serveis de Barcelona Activa fa referència als serveis ofertats dins els àmbits de:

- Suport a la creació d'empreses.
- Atenció i suport a les empreses.
- Suport a les persones que cerquen una feina.

VALORACIÓ DE LA SATISFACCIÓ DELS SERVEIS

Barcelona Activa disposa d'un **Sistema de Gestió de la Qualitat** certificat segons la norma ISO 9001:2015 que s'audita externament cada any per tal d'assegurar la capacitat del sistema per a complir de manera eficaç amb els requisits dels serveis, productes, objectius i política de l'organització.

En compliment de la norma ISO, s'avalua la satisfacció del client respecte de les activitats i serveis mitjançant enquestes on es valora l'activitat i les persones expertes. En els quadres següents es mostra un resum de la mitjana de les valoracions obtingudes en les principals activitats i serveis de Barcelona Activa:

El 100% dels programes i serveis que ofereix Barcelona Activa són avaluats en termes de satisfacció de les persones usuàries.

Àrea	Enquesta	Valoració mitjana activitat	Valoració mitjana experts
Emprenedoria	Formació Emprenedoria	8,6	8,7
	Sessió Informativa Emprenedoria	8,3	8,5
	Programa Idees amb futur	8,9	9,2
	Programa Idees Madures	9	9,2
	Programa LIDERA: Escola de Dones Professionals, Directives i Emprenedores	8,8	9

Àrea	Enquesta	Valoració mitjana activitat	Valoració mitjana experts
Empresa	Formació Empresa	8,4	8,7
	Formació Empresa <i>online</i>	7,9	8,2
	Programes Empresa	8,7	8,8
	Programes comerç	8,3	8,7
Empresa (OAE)	Serveis a les empreses	9,1	8,9
	Mitjana general (OAE)	8,2	8,6

Àrea	Enquesta	Valoració mitjana activitat	Valoració mitjana experts
Formació	Cibernàrium – Formació tecnològica bàsica (Antenes)	9	9,2
	Cibernàrium – Formació tecnològica especialitzada	8,5	8,8
	Cibernàrium – Formació tecnològica especialitzada (<i>online</i>)	7,8	8,1
	Cibernàrium – Formació tecnològica avançada (IT Academy)	8,2	8,5

Àrea	Enquesta	Valoració mitjana activitat	Valoració mitjana experts
Formació	Formació (mitjana global)	8,1	8,5
	- Acreditació de competències (FOAP)	8	8,3
	- Formació professional pròpia	8,4	8,7
	- Garantia d'èxit - Projectes singulars	7,9	8,2
	- Passarel·les cap a l'ocupació	8,9	8,6
	- Plans d'ocupació	7,9	8,4
	- Treball als barris (actuacions al barri prog.)	8,4	8,4
	- Treball als barris (dispositius d'inserció socio laboral prog.)	8,8	9,2
	- 30 plus	8,3	8,8
	Atenció Personalitzada del Servei d'Orientació	8,6	8,7
	Servei Barcelona Treball Joves	8,4	8,8
	Servei d'orientació professional	8,7	9
	Àrea de Mercat de Treball i Recerca de Feina	8,4	8,7
	Dispositius d'Inserció sociolaboral Treball als Barris	9,4	--
	Casa d'Oficis de l'Espectacle	9,1	--
	Casa d'Oficis de Barris Sostenibles	8,3	--
	Casa d'Oficis de Barris Digitals	8,6	--
	Programa experienciació Treball als Barris 2018-2019	8,8	--
	- Programa experienciació Treball als Barris D1	9	--

Àrea	Enquesta	Valoració mitjana activitat	Valoració mitjana experts
Formació	- Programa experienciació Treball als Barris D2	8,5	--
	Programa Treball i Formació 2018-2019	8,7	--
	- Programa Treball i Formació 6 mesos	8,5	--
	- Programa Treball i Formació 12 mesos	8,9	--
	Programa Treball i Formació - Plans d'ocupació municipals 2019	9,1	--
	- Plans d'Ocupació Municipals	8,9	--
	- B-Mincome	8,4	--
	Pla de barris – ocupació	8	--
	Work@	8,3	8,1
	Referents d'ocupació juvenil	8,7	8,7
	Garantia d'èxit BCN. Joves DAO	9	9,3
	Oportunitats professionals als mercats municipals i el comerç de proximitat	7,7	8,8
	Acceleradora laboral	7,7	8,4
Mentor tech	7,2	7,6	

Àrea	Enquesta	Valoració mitjana
Instal·lació d'empreses	Incubadora Almogàvers	8,5
	Coworking Almogàvers	8,3
	Incubadora Glòries	8
	Incubadora Mediatric	8,6
	Parc Tecnològic	6

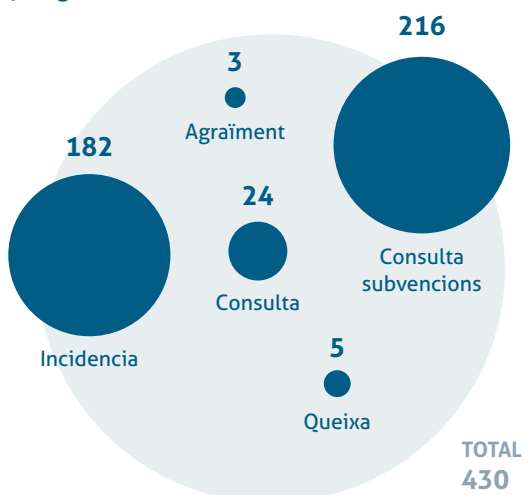
Per últim, encara que Barcelona Activa no ha desenvolupat de manera formal una anàlisi dels impactes sobre la salut i la seguretat dels serveis per a les persones usuàries, tenint en compte l'activitat de Barcelona Activa es considera que aquest aspecte és poc rellevant i significatiu.

QUEIXES I RECLAMACIONS

Barcelona Activa disposa del **canal IRIS** que constitueix el canal municipal d'entrada de queixes i suggeriments, que es troba certificat per la ISO 9001:2015, i que gestiona el Departament d'Avaluació d'Incidències i Reclamacions i Qualitat, de la Direcció d'Atenció al Ciutadà. Aquest canal també permet identificar riscos i àrees de millora en la prestació de serveis a la ciutadania.

De manera trimestral, s'elabora un **informe de seguiment** que s'eleva a tot l'equip de Direcció, inclosa la Direcció General. En algunes ocasions, aquesta ha estat una via d'entrada de temes que han suposat una oportunitat de millora per a l'organització i per anticipar aspectes que requerien un treball i esforç.

Tipologia



Respecte a les incidències i queixes, estan totes respostes i solucionades en el termini màxim de 30 dies que estableix la normativa IRIS. Durant el 2019 no s'ha produït cap endarreriment ni incidència en cap d'aquestes respostes.

PRINCIPIS CONSIDERATS EN LES ACCIONS DE COMUNICACIÓ I MÀRQUETING

Barcelona Activa disposa d'una **Guia d'Estil** en la qual es contemplen, entre altres aspectes, les bases per a la utilització d'un **llenguatge no sexista** en totes les comunicacions de l'entitat. En aquest document, es proposen una sèrie de recomanacions per tal d'avançar cap a un llenguatge neutre i inclusiu.

A més, en aquesta Guia també s'incorporen els aspectes relacionats amb l'estil i les terminologies utilitzades a considerar en totes les comunicacions internes i externes de l'organització.

Durant aquest any 2019 no s'ha registrat de manera formal cap cas d'incompliment dels principis considerats en les accions de comunicació i màrqueting.