

D'altra banda, i en el marc de la mesura de govern *Sumant aliances: Barcelona lliure contra les violències masclistes*, on per primera vegada s'inclou l'àmbit laboral, des de Barcelona Activa s'ha creat i desenvolupat un **Pla d'acció contra les violències masclistes, 2020-2023**. Aquest Pla té per objectiu dissenyar i realitzar accions per combatre les violències masclistes en l'entorn laboral, com ara la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe a la feina, o promoure la inserció laboral de les dones en situació de violència masclista, entre d'altres. Es distribueix en sis actuacions, deu accions i 26 fites per assolir. Entre les seves actuacions més rellevants, en destaquen: la creació d'un espai de referència per a l'assessorament jurídic especialitzat en assetjament sexual i per

raó de sexe a través dels Punts de Defensa de Drets Laborals, concretament al de Ciutat Vella; accions formatives que s'adrecen a empreses i ciutadania a través dels serveis d'atenció a empreses de l'OAE i l'ESS i el Cibernàrium per prevenir les violències masclistes; la millora en la recollida de la informació de totes empreses que utilitzen i demanen els serveis de Barcelona Activa per incorporar la igualtat de gènere i la prevenció i abordatge de l'assetjament sexual i per raó de sexe en les seves organitzacions; i l'elaboració d'un protocol i establiment dels circuits necessaris per acompanyar en itineraris d'ocupació a dones que han estat o es troben en situació de violència masclista, entre d'altres.

QUALITAT I SATISFACCIÓ



Barcelona Activa ha ofert durant l'any 2020 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 adreçada a les persones, entitats, empreses i organitzacions interessades a conèixer aspectes fonamentals dels seus objectius i compromisos relacionats amb l'oferta de serveis a la ciutadania de Barcelona Activa.

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.

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



Support a la creació d'empreses



Atenció i suport a les empreses



Support a les persones que cerquen una feina



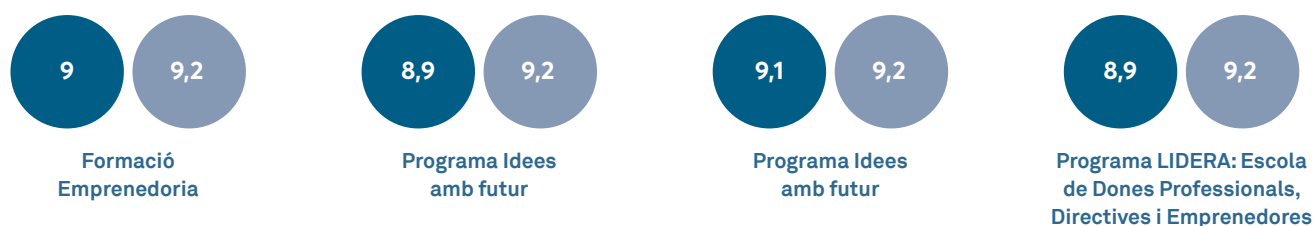
Valoració de la satisfacció dels serveis

Barcelona Activa disposa d'un **Sistema de Gestió de la Qualitat certificat** segons la norma ISO 9001:2015. En compliment de la norma ISO, s'avalua la satisfacció de les persones i empreses usuàries mitjançant enquestes sobre la qualitat dels serveis i programes oferts per l'organització. En els quadres següents es mostra un resum de la mitjana de les valoracions obtingudes en les principals activitats i serveis de l'entitat:

Àrea: Emprenedoria

Mitjana valoració

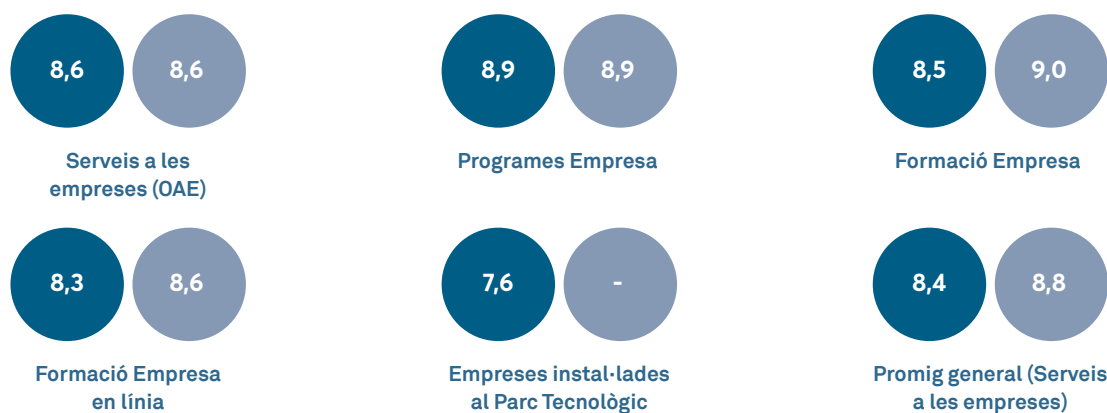
● Mitjana valoració activitat ● Mitjana valoració experts/es



Àrea: Empresa

Mitjana valoració

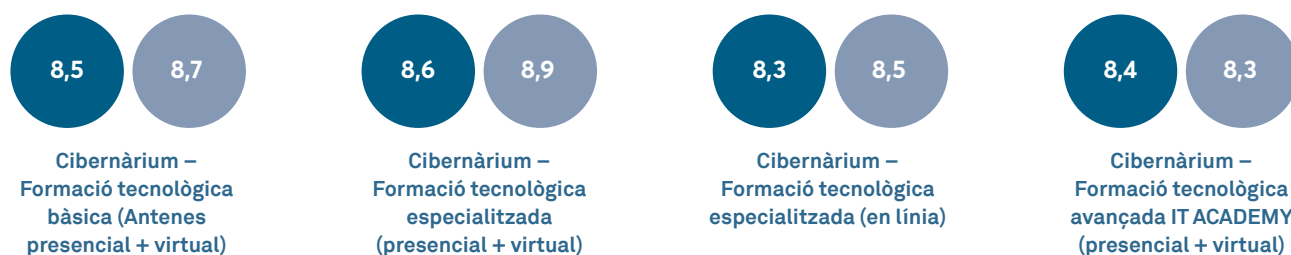
● Mitjana valoració activitat ● Mitjana valoració experts/es



Àrea: Formació

Mitjana valoració

● Mitjana valoració activitat ● Mitjana valoració experts/es



Àrea: Ocupació

Mitjana valoració

Àrea	Enquesta	Mitjana valoració activitat	Mitjana valoració experts/es
Ocupació	Formació (mitjana global)	8,7	9,0
	» Acreditació de competències (FOAP)	8,4	9,0
	» Formació professional pròpia	8,8	9,0
	» Garantia d'èxits - Projectes singulars	9,1	9,3
	» Passarel·les cap a l'ocupació	9,1	9,5
	» Plans d'ocupació	8,5	9,0
	» Treball als barris (actuacions al barri prog.)	7,5	8,1
	» Treball als barris (dispositius d'inserció sociolaboral prog.)	9,6	9,8
	» 30 plus	7,8	8,3
	Atenció Personalitzada del Servei d'Orientació	8,4	8,4
	Servei Barcelona Treball Joves	8,6	9,0
	Servei d'orientació professional	8,7	9,0
	Programa Barcelona Treball: Recerca de feina	8,8	9,1
	Programa Barcelona Treball: Tendències del Mercat de treball i els sectors econòmics	8,3	8,7
	Servei Marketplaces de Talent	8,5	8,6
	Dispositius d'Inserció sociolaboral Treball als barris	8,9	-
	Casa d'Oficis de l'espectacle	9,0	-
	Casa d'Oficis Barris Sostenibles	9,2	-
	Casa d'Oficis Digitals	8,9	-
	Programa Enfeina't 2019-2020	8,6	-
	Programa Treball i Formació 2018-2019	9,0	-
	» Programa Treball i Formació 6 mesos	9,0	-
	» Programa Treball i Formació 12 mesos	8,9	-
	Work@	8,1	8,8
	Referents d'ocupació juvenil	8,9	8,9
	Garantia d'èxit BCN. Joves DAO	9	9
	Oportunitats professionals als mercats municipals i el comerç de proximitat	9,2	9,1
	Acceleradora laboral	8,5	9,3
	Mentor tech	8,7	9,0
	Retorn amb Oportunitats	7,5	9,4
	APP-BARCELONA	7,7	8,3
	Saló de l'Ocupació	7,1	-

Enquesta: Instal·lació d'empreses

Enquesta	Equipament	Valoració general serveis	Valoració només serveis	Instal·lacions	Grau utilitat i recomanació
Instal·lació d'empreses	Parc Tecnològic	7,6	7,2	7,5	7,9
	Incubadora Glòries	8,2	7,4	8,0	8,6
	Incubadora Almogàvers	8,6	8,0	8,6	8,4
	Coworking Almogàvers	8,8	8,6	9,2	9,1
	Incubadora MediaTIC	8,2	8,1	8,1	8,9

Queixes i reclamacions

Barcelona Activa disposa del **canal IRIS** que constitueix el canal municipal d'entrada de queixes i suggeriments, que també es troba certificat per l'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	2019	2020
Agraïment	3	3
Consulta	24	36
Consulta - subvenció	216	128
Incidència	182	381 ¹
Petició de servei	-	1
Queixa	5	8
Suggeriment	-	1
TOTAL	430	558

¹ Les incidències de l'any 2020 inclouen les incidències derivades del procés de sol·licitud telemàtic de les subvencions Autòno+ Barcelona, registrades a Barcelona Activa des del portal de l'Ajuntament de Barcelona.

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 2020 no s'ha produït cap endarreriment ni incidència.