

# CARTA DE COMPROMISOS de PalmaActiva



**Abril 2023**



Ajuntament  de Palma

## ÍNDICE

<b>1. Introducción</b>	<b>3</b>
<b>2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio</b>	<b>4</b>
<b>3. Relación de servicios prestados</b>	<b>6</b>
<b>4. Formas de participación</b>	<b>7</b>
<b>5. Derechos y obligaciones de las personas usuarias</b>	<b>8</b>
<b>6. Formas de presentación de quejas y sugerencias</b>	<b>9</b>
<b>7. Compromisos de calidad e indicadores</b>	<b>10</b>
<b>8. Seguimiento de los compromisos</b>	<b>14</b>
<b>9. Medidas de subsanación o compensación</b>	<b>15</b>
<b>10. Fecha de vigencia y actualización de la carta</b>	<b>16</b>
<b>11. Normativa relacionada</b>	<b>17</b>
<b>12. Información de carácter complementario</b>	<b>18</b>

## 1. Introducción y política de calidad

El Ayuntamiento de Palma se define como una administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna. En consecuencia, trabaja siempre buscando la mejora continua y asume el compromiso total con la gestión de la calidad. Este compromiso se recoge en la política de calidad de Palmaactiva, que puede consultarse en el siguiente enlace:

<https://web.palmaactiva.com/es/download/politica-de-qualitat/>

La política de calidad se despliega en los siguientes objetivos:

### Objetivos de actividad

**Dar respuesta a las necesidades formativas tecnológicas y de mercado,** con una continua adaptación a los requerimientos de los usuarios, innovando y desarrollando proyectos en las siguientes vertientes:

- Oferta formativa relacionada con nuevas tecnologías.
- Oferta formativa semipresencial y en línea.
- Programas mixtos de ocupación-formación.
- Ocupaciones emergentes.

**Mejorar de manera continua nuestros procesos.**

### Objetivos de satisfacción de usuarios

**Satisfacer a los usuarios** mejorando los índices de satisfacción:

- Cumplir los valores corporativos.
- Seguir manteniendo al usuario en el centro, buscando constantemente su satisfacción.
- Mejorar la calidad de los servicios e instalaciones.

### Objetivos de satisfacción de RRHH

**Fidelizar a las personas** de la organización:

- Potenciar la integración, cohesión y compromiso.
- Potenciar la formación interna, gestionar el talento y conseguir estabilidad laboral.
- Trabajar la comunicación transversal.
- Incrementar la motivación y el sentido de pertenencia al equipo.

## 2. Datos identificativos y finalidad de la organización prestadora del servicio

La Regiduría de Promoción Económica y Ocupación del Ayuntamiento de Palma es la responsable del cumplimiento de lo que establece la presente Carta de Compromisos, el contenido íntegro de la cual se puede encontrar en la web municipal ([compromisos.palma.cat](http://compromisos.palma.cat)).

Nuestra MISIÓN: Promover la capacitación laboral y empresarial en Palma e impulsar una economía que genere una ocupación estable y de calidad.

Nuestra VISIÓN: Ser reconocida como la agencia municipal de desarrollo de Palma y motor de prosperidad económica y social.

Cuatro valores representan el espíritu de la entidad e inspiran sus actuaciones:

- **Liderazgo**
  - **Iniciativa:** ser referentes del sector.
  - **Convicción:** creemos en lo que hacemos y transmitimos confianza.
  - **Compromiso:** cumplimos las demandas de la ciudadanía con entusiasmo.
- **Orientación al usuario**
  - **Enfoque:** ponemos al usuario en el centro – nos centramos en su satisfacción.
  - **Diálogo:** fomentamos la participación ciudadana y cooperamos con los agentes sociales y económicos.
  - **Proximidad:** escuchamos activamente las demandas de la ciudadanía.
- **Transparencia**
  - **Autoexigencia:** asumimos unos compromisos superiores a los exigidos por la ley.
  - **Confianza:** aseguramos una gestión eficiente de los recursos públicos.
  - **Comunicación:** publicamos periódicamente los datos de gestión.

- **Sensibilidad**

- **Igualdad:** creemos en la equidad de oportunidades en el mundo laboral y empresarial.
- **Solidaridad:** damos soporte a las personas en situación más desfavorecida.
- **Ética:** actuamos siguiendo nuestros principios y priorizando la sostenibilidad.

Además, en PalmaActiva nos diferenciamos por la apuesta por la **calidad**, la **satisfacción** de los usuarios, la **superación** diaria y la asunción de **responsabilidades** con la sociedad.

### 3. Relación de servicios prestados

Los servicios que presta PALMAACTIVA son:

- **Trabajo**
  - Agencia de colocación
  - Orientación laboral
  - Centro integral de recursos
- **Formación**
- **Empresa**
  - Promoción económica y empresarial
  - Creación y consolidación de empresas
- **Comercio**
- **Alquiler de espacios**
- **Palma Film Office**



## 4. Formas de participación

La ciudadanía puede participar en el desarrollo de esta Carta a través de:

- La respuesta a las diferentes encuestas diseñadas por los diferentes servicios prestados por Palmaactiva.
- La formulación de sugerencias a la Carta por cualquiera de los canales previstos.
- Reuniones anuales, según establece la unidad responsable de la Carta de Servicios de PalmaActiva.

## 5. Derechos y obligaciones de las personas usuarias

La relación de derechos y obligaciones se encuentra en la web municipal de PalmaActiva:

<https://docs.google.com/file/d/0B4oQw0kKkmcXSnh3Y1NFQjZFWHM/edit?pli=1>



## 6. Formas de presentación de quejas y sugerencias

El Ayuntamiento de Palma pone a disposición de la ciudadanía:

- Los buzones instalados en las oficinas municipales, la ubicación de los cuales se puede consultar en la web municipal.
- El Servicio de Atención Telefónica SAT-010.
- La web del Ayuntamiento de Palma: [queixes.palma.cat](http://queixes.palma.cat)
- El Registro municipal.

Aunque el servicio tiene establecido un plazo máximo de resolución de quejas de **15** días laborables, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma (DE\_P\_Ges.Dem.Mun.Ser.) que establece la gestión de las quejas y las sugerencias, dispone que el plazo máximo es de 45 días para la respuesta tanto de quejas como de sugerencias.

## 7. Compromisos de calidad e indicadores

Los compromisos de PalmaActiva se establecen con el propósito de:

1. **Incrementar la velocidad de respuesta de los correos electrónicos y las solicitudes correspondientes:** de solicitud de información y orientación por parte de los usuarios, de solicitud de trabajadores y de utilización de espacios por parte de empresas, de solicitudes dirigidas a “Palma Film Office” y de cualquier otra solicitud que se reciba.
2. **Incrementar la velocidad y eficiencia de respuesta ante quejas** por parte de usuarios.
3. **Incrementar la operatividad de la página web** para la realización de trámites, como inscripciones, envío de solicitudes, etc.
4. **Incrementar la satisfacción de los usuarios en todos los servicios**, muy especialmente de los asistentes a cursos de más de 10h, de los usuarios del CIR y de los participantes en el programa de orientación laboral a mayores de 45 años y del itinerario emprendedor.
5. **Incrementar la satisfacción de los recursos humanos** que participen en el desarrollo de actividades de PalmaActiva.

De esta manera, se establecen los siguientes compromisos que se miden según los siguientes indicadores:

COMPROMISOS	INDICADORES
1. Se responderá el 80% de los <b>correos electrónicos</b> que pidan información a través de la plataforma web en un plazo <b>máximo de 2 días laborables</b> contados desde el día siguiente al que se reciba el correo. En el 20% restante se dará la información en un plazo máximo de 4 días laborables.	1. Porcentaje de mensajes electrónicos que respondemos con la información solicitada en un plazo máximo de 2 días laborables desde el día siguiente al que se reciba el correo.

COMPROMISOS	INDICADORES
2. En el 100% de los cursos de 10 horas o más que obtengan una <b>valoración global inferior a 8 puntos se establecerá una acción correctiva.</b>	2.1 Porcentaje de cursos de 10 horas o más que han obtenido una valoración global inferior a 8 puntos en los que se ha establecido una acción correctiva.
	2.2 Número de cursos con evaluación inferior a 8.
3. El <b>80% de los usuarios de los cursos de 10 horas o más valorarán</b> con una puntuación igual o superior a <b>8</b> la pregunta relativa a la valoración global del curso. El 20% restante no la valorarán con una puntuación inferior a 5 puntos.	3.1 Porcentaje de usuarios de los cursos de 10 horas o más que valoren con una puntuación igual o superior a 8 la pregunta relativa a la valoración global del curso (cuestionario cursos 10 horas o más).
	3.2 Media de valoración superior a 8 puntos en la pregunta relativa a la valoración global del curso (cuestionario cursos de 10 horas o más).
4. El <b>100% de las empresas que solicitan trabajadores</b> a PALMAACTIVA por la web, obtendrán una primera respuesta en un plazo máximo de <b>2 días laborables</b> (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).	4.1 Porcentaje de <b>empresas que solicitan trabajadores</b> a PALMAACTIVA por la web, con una primera respuesta en un plazo máximo de <b>2 días laborables</b> (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).
	4.2 Número total de empresas que solicitan trabajadores.
	4.3 Número de empresas que solicitan trabajadores al los que no se responde en el plazo establecido.

COMPROMISOS	INDICADORES
5. El <b>80% de los usuarios del proyecto de orientación laboral a mayores de 45 años (CANVAS)</b> valorarán con una <b>puntuación igual o superior a 8</b> la pregunta relacionada con la valoración global de la actividad. El 20% restante no la valorarán con una puntuación inferior a 5 puntos.	5.1 Porcentaje de los usuarios del proyecto de <b>orientación laboral a mayores de 45 años (CANVAS)</b> que valoren con una puntuación igual o superior a 8 la pregunta relacionada con la valoración global de la actividad.
	5.2 Media de valoración superior a 8 puntos en la pregunta relativa a la valoración global.
6. El <b>100% % de les empresas que solicitan los servicios prestados por el Centro de empresas de PALMAACTIVA</b> (utilización de espacios), serán convocadas en un <b>plazo máximo de 3 días</b> laborables a una entrevista (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).	6.1 Porcentaje empresas que solicitan los servicios prestados por el Centro de empresas de PALMAACTIVA (utilización de espacios), convocados en un plazo máximo de 3 días laborables a una entrevista (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).
	6.2 Media de días.
	6.3 Número de empresas que solicitan servicios.
7. El <b>100% de las solicitudes dirigidas a “Palma Film Office”</b> , obtendrán una primera respuesta en un plazo máximo de <b>3 días laborables</b> (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).	7. Porcentaje <b>solicitudes dirigidas a “Palma Film Office”</b> , con una primera respuesta en un plazo máximo de 3 días <b>laborables</b> (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).
8. El <b>100% de las solicitudes para donarse de alta como empresas</b> , obtendrán una primera respuesta en un plazo máximo de 2 días laborables (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).	8. Porcentaje de solicitudes que solicitan darse de alta en el Punto PAE, por medio del formulario web.

COMPROMISOS	INDICADORES
<p>9. El <b>80 % de las empresas dadas de alta en el Punto PAE</b>, valorarán con una puntuación igual o superior a 8 la pregunta relacionada con la valoración global de la actividad. El 20% restante, no la valorarán con una puntuación inferior a 5 puntos.</p>	<p>9.1 Porcentaje de altas de empresa con una puntuación igual o superior a 8 puntos.</p>
	<p>9.2 Media de valoración superior a 8 puntos a la pregunta relacionada con la valoración global.</p>
<p>10. El <b>70% de los usuarios del CIR</b> valorarán con una <b>puntuación igual o superior a 8 en la pregunta relacionada a la atención recibida</b>. El 30% restante no la valorarán con una puntuación inferior a 5 puntos.</p>	<p>10.1 Porcentaje de <b>los usuarios del CIR que valoren</b> con una puntuación igual o superior al 8.</p>
	<p>10.2. Media de valoración superior a 8 puntos.</p>
<p>11. El 100% de las <b>quejas</b> se <b>contestarán</b> en un <b>plazo máximo de 15 días laborables</b>.</p>	<p>11.1 Porcentaje de quejas que se responden en un plazo igual o inferior a 15 días laborables.</p>
	<p>11.2 Número de quejas.</p>

## 8. Seguimiento de los compromisos

Como garantía del seguimiento del cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta, se publican en la web municipal los resultados del citado seguimiento mes a mes, con un máximo de retraso de 3 meses desde que finaliza el mes.

## 9. Medidas de subsanación o compensación

Si el Ayuntamiento detecta alguna desviación en el cumplimiento de los compromisos de calidad establecidos, se aplicará el proceso del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma para subsanarla. Además, si corresponde, se comunicará a la persona usuaria la explicación de los motivos y las medidas correctoras que se han de adoptar.

El Ayuntamiento de Palma no puede adoptar medidas compensatorias por su carácter de Administración Pública.

Si la persona usuaria del servicio detecta un incumplimiento de los compromisos establecidos en esta carta tiene a su disposición los distintos canales para interponer una queja o sugerencia, tal como se recoge en el apartado 6 del presente documento.

## 10. Fecha de vigencia y actualización de la carta

Esta carta tendrá un plazo de vigencia de dos años a contar desde la fecha de aprobación. No obstante, si se producen cambios significativos en la organización o en los servicios prestados, modificación de los procesos internos, variación de expectativas de la ciudadanía o superación de los compromisos adquiridos, se procederá a su revisión y actualización aunque no hayan transcurrido los dos años de vigencia.



## 11. Normativa relacionada

Normativa relacionada:

- Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.
- Ley 40/2015, de 1 de octubre, de régimen jurídico del sector público.
- Real decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.
- Ley 6/2020, de 11 de noviembre, reguladora de determinados aspectos de los servicios electrónicos de confianza.
- Reglamento (UE) 910/2014, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, relativo a la identificación electrónica y los servicios de confianza para las transacciones electrónicas en el mercado interior.
- Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acuerdo a la información pública y buen gobierno.
- Reglamento (UE) 2016/679, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a las personas físicas, respecto al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos.
- Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del régimen local.
- Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de prevención de riesgos laborales.
- Ley orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales.
- Real decreto 1720/2007, de 21 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de desarrollo de la Ley orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal (texto consolidado. Última modificación, 8 de marzo de 2012).
- Ordenanzas fiscales.
- Resto de normativa general, autonómica y local de aplicación.

Normativa de referencia, no obligatoria:

- Norma UNE 93200:2008. Requisitos de las cartas de servicios.



<b>APROBADO</b>	
Fecha	Abril 2023
Nombre/cargo	M <sup>ra</sup> Teresa Benito Roser Jefa de Departamento de Calidad y Atención a la Ciudadanía
Firma	