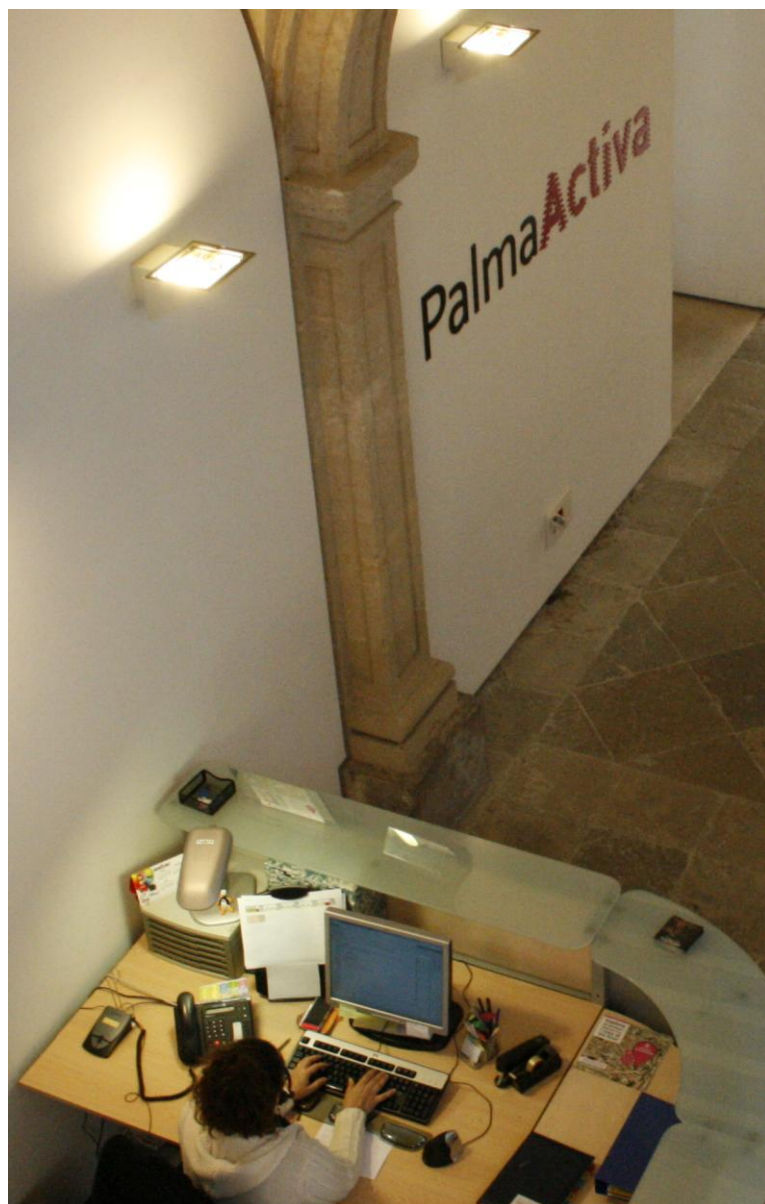


CARTA DE COMPROMISOS de PalmaActiva



Abril 2023



Ajuntament  de Palma

ÍNDEX

1. Introducció i política de qualitat	3
2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei	4
3. Relació de serveis prestats	6
4. Formes de participació	7
5. Drets i deures de les persones usuàries	8
6. Formes de presentació de queixes i suggeriments	9
7. Compromisos de qualitat i indicadors	10
8. Seguiment dels compromisos	13
9. Mesures d'esmena o compensació	14
10. Data de vigència i actualització de la Carta	15
11. Normativa relacionada	16
12. Informació de caràcter complementari	17

1. Introducció i política de qualitat

L'Ajuntament de Palma es defineix com una administració orientada a la ciutadania, sent eficaç, eficient i moderna. En conseqüència, treballa sempre buscant la millora continua, i assumeix el compromís total amb la gestió de la qualitat. Aquest compromís es recull a la política de qualitat de Palmaactiva que es pot consultar al següent enllaç:

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

La política de qualitat es desplega als següents objectius:

Objectius d'activitat

Donar resposta a les necessitats formatives tecnològiques i de mercat, amb una contínua adaptació als requeriments dels usuaris, innovant i desenvolupant projectes en els següents vessants:

- Oferta formativa relacionada amb noves tecnologies.
- Oferta formativa semipresencial i en línia.
- Programes mixtos d'ocupació-formació.
- Ocupacions emergents.

Millorar de manera contínua els nostres processos.

Objectius de satisfacció d'usuaris

Satisfer als usuaris millorant els índexs de satisfacció:

- Complir els valors corporatius.
- Seguir mantenint a l'usuari en el centre, buscant constantment la seva satisfacció.
- Millorar la qualitat dels serveis i instal·lacions.

Objectius de satisfacció de RRHH

Fidelitzar a les persones de la organització:

- Potenciar la integració, cohesió i compromís.
- Potenciar la formació interna, gestionar el talent i aconseguir estabilitat laboral.
- Treballar la comunicació transversal.
- Incrementar la motivació i el sentit de pertinença a l'equip.

2. Dades identificatives i finalitat de l'organització prestadora del servei

La Regidoria de Promoció Econòmica i Ocupació, de l'Ajuntament de Palma és la responsable del compliment del que estableix aquesta Carta de compromisos, el contingut íntegre de la qual es pot trobar al web municipal (compromisos.palma.cat).

La nostra MISSIÓ: promoure la capacitació laboral i empresarial a Palma i impulsar una economia que generi una ocupació estable i de qualitat.

La nostra VISIÓ: ser reconeguda com l'agència municipal de desenvolupament local de Palma, essent motor de prosperitat econòmica i social.

Quatre valors representen l'esperit de l'entitat i inspiren les seves actuacions:

- **Lideratge**
 - **Iniciativa:** ser referents del sector.
 - **Convicció:** creiem en el que fem i transmetem confiança.
 - **Compromís:** complim les demandes de la ciutadania amb entusiasme.
- **Orientació a l'usuari**
 - **Enfocament:** posam a l'usuari en el centre - ens centrem en la seva satisfacció.
 - **Diàleg:** fomentam la participació ciutadana i cooperam amb els agents socials i econòmics.
 - **Proximitat:** escoltam activament les demandes de la ciutadania.
- **Transparència**
 - **Autoexigència:** assumim uns compromisos superiors als exigits per la llei.
 - **Confiança:** asseguram una gestió eficient dels recursos públics.
 - **Comunicació:** publicam periòdicament les dades de gestió.
- **Sensibilitat**
 - **Igualtat:** creiem en la equitat d'oportunitats en el món laboral i empresarial.

- **Solidaritat:** donam suport a les persones en situació més desafavorida.
- **Ètica:** actuam seguint els nostres principis i prioritant la sostenibilitat.

A més, a PalmaActiva ens diferenciem per l'aposta per la **qualitat**, la **satisfacció** dels usuaris, la **superació** diària i l'assumpció de **responsabilitats** amb la societat.

3. Relació de serveis prestats

Els serveis que presta PALMAACTIVA són:

- **Treball**
 - Agència de col·locació
 - Orientació laboral
 - Centre integral de recursos
- **Formació**
- **Empresa**
 - Promoció econòmica i empresarial
 - Creació i consolidació d'empreses
- **Comerç**
- **Lloguer d'espais**
- **Palma Film Office**



Treball

Ofertes de feina, orientació laboral, recerca de personal i altres recursos laborals a l'abast d'empreses i de persones que vulguin millorar la seva situació laboral.



Formació

Formació de curta i llarga durada en competències laborals, idiomes, oficis, noves tecnologies, creació i gestió d'empreses, comerç, etc.



Empresa

Informació i assessorament per a persones emprenedores, mentorització de projectes, trobades empresarials, conferències, Punt PAE, premis, subvencions...



Comerç

Consell Municipal del Comerç, promoció d'accions de dinamització del petit comerç, premis, subvencions, establiments emblemàtics, etc.



Lloguer d'espais

Sala de conferències, locals, despatxos i espais de *coworking* en una ubicació cèntrica per a desenvolupar la teva activitat professional.



Palma Film Office

Servei públic municipal dedicat a facilitar el desenvolupament local de la indústria audiovisual i agilitzar el treball de les produccions que tinguin Palma com a escenari.

4. Formes de participació

La ciutadania pot participar en el desenvolupament d'aquesta Carta:

- contestant les diferents enquestes dissenyades pels diferents prestats per Palmaactiva.
- formulant suggeriments a la Carta per qualsevol dels canals prevists.
- mitjançant reunions anuals, segons estableixi la unitat responsable de la Carta de serveis de PalmaActiva.

5. Drets i deures de les persones usuàries

La relació de drets i deures es troba al web municipal de PalmaActiva:

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

6. Formes de presentació de queixes i suggeriments

L'Ajuntament de Palma posa a disposició de la ciutadania:

- les bústies instal·lades a les oficines municipals, la ubicació de les quals es pot consultar al web municipal.
- el Servei d'Atenció Telefònica SAT-010.
- el web de l'Ajuntament de Palma: queixes.palma.cat
- el Registre municipal.

Encara que el servei té un termini màxim de resolució de queixes establert de **15** dies laborables, el procediment propi del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma (DE_P_Ges.Dem.Mun.Ser.), que estableix la gestió de les queixes i els suggeriments, disposa que el termini màxim és de 45 dies per a la resposta tant a queixes com a suggeriments.

7. Compromisos de qualitat i indicadors

Els compromisos de PalmaActiva s'estableixen amb el propòsit de:

1. **Incrementar la velocitat de resposta dels correus electrònics i les sol·licituds corresponents:** de sol·licitud d'informació i d'orientació laboral per part d'usuaris, de sol·licitud de treballadors i d'utilització d'espais per part d'empreses, de sol·licituds dirigides a "Palma Film Office" i de qualsevol altra sol·licitud que es rebi.
2. **Incrementar la velocitat i eficiència de resposta davant queixes** per part d'usuaris.
3. **Incrementar l'operativitat de la pàgina web** per a la realització de tràmits, com inscripcions, enviament de sol·licituds, etc.
4. **Incrementar la satisfacció dels usuaris en tots els serveis**, molt especialment dels assistents a cursos de més de 10h, dels usuaris del CIR i dels participants en el programa d'orientació laboral a majors de 45 anys i de l'itinerari emprenedor.
5. **Incrementar la satisfacció dels recursos humans** que participen en el desenvolupament d'activitats de PalmaActiva.

D'aquesta forma, s'estableixen els següents compromisos que es mesuren segons els següents indicadors:

COMPROMISOS	INDICADORS
1. Es respondrà el 80% dels correus electrònics que demanen informació a través de la plataforma web en un termini màxim de 2 dies laborables comptats des del dia següent al què es rebi el correu. En el 20% restant es donarà la informació en un termini màxim de 4 dies laborables.	1. Percentatge de missatges electrònics que responem amb la informació demanada en un termini màxim de 2 dies laborables des del dia següent al què es rebi el correu.

COMPROMISOS	INDICADORS
<p>2. Al 100% dels cursos de 10 hores o més que obtinguin una valoració global inferior a 8 punts s'establirà una acció correctiva.</p>	<p>2.1 Percentatge de cursos de 10 hores o més que han obtingut una valoració global inferior a 8 punts en què s'ha establert una acció correctiva.</p>
	<p>2.2 Nombre de cursos amb avaluació inferior a 8.</p>
<p>3. El 80% dels usuaris dels cursos de 10 hores o més valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs. El 20% restant no la valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.</p>	<p>3.1 Percentatge d'usuaris dels cursos de 10 hores o més que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs (qüestionari cursos 10 hores o més).</p>
	<p>3.2 Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global del curs (qüestionari cursos 10 hores o més).</p>
<p>4. El 100% de les empreses que sol·liciten treballadors a PALMAACTIVA pel web, obtindrà una primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) .</p>	<p>4.1 Percentatge d'empreses que sol·liciten treballadors a PALMAACTIVA per la web, amb primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) .</p>
	<p>4.2 Nombre total d'empreses que sol·liciten treballadors.</p>
	<p>4.3 Nombre d'empreses que sol·liciten treballadors als que no es respon en el termini establert.</p>

COMPROMISOS	INDICADORS
<p>5. El 80% dels usuaris del projecte de orientació laboral a majors de 45 anys (CANVAS) valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat. El 20% restant no la valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.</p>	<p>5.1 Percentatge dels usuaris del projecte de orientació laboral a majors de 45 anys (CANVAS) que valoren amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat.</p> <p>5.2 Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global .</p>
<p>6. El 100 % de les empreses que sol·liciten els serveis prestats pel Centre d'empreses de PALMAACTIVA (utilització d'espais), es convocarà en un termini màxim de 3 dies laborables per a la realització d'una entrevista (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).</p>	<p>6.1 Percentatge d'empreses que sol·liciten els serveis prestats pel Centre d'empreses de PALMAACTIVA (utilització d'espais) convocades per una entrevista en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud)</p> <p>6.2 Mitjana de dies.</p> <p>6.3 Nombre d'empreses que sol·liciten serveis.</p>
<p>7. El 100% de les sol·licituds dirigides a "Palma Film Office", obtindrà una primera resposta en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud) .</p>	<p>7. Percentatge de sol·licituds dirigides a "Palma Film Office", amb una primera resposta en un termini màxim de 3 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).</p>
<p>8. El 100% de las sol·licituds per donar-se d'alta com a empreses, obtindrà una primera resposta en un termini màxim de 2 dies laborables (comptats des de l'endemà a la recepció de la sol·licitud).</p>	<p>8. Percentatge de sol·licituds que sol·liciten donar-se de alta al Punt PAE, per mitjà del formulari web.</p>

COMPROMISOS	INDICADORS
<p>9. El 80% de les empreses donades d'alta al Punt PAE, valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb la valoració global de l'activitat. El 20% restant, no la valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.</p>	<p>9.1 Percentatge d'altres d'empresa amb una puntuació igual o superior a 8 punts.</p> <p>9.2 Mitjana de valoració superior a 8 punts a la qüestió relacionada amb la valoració global.</p>
<p>10. El 70% dels usuaris del CIR valorarà amb una puntuació igual o superior a 8 la qüestió relacionada amb l'atenció rebuda. El 30% restant no la valorarà amb una puntuació inferior a 5 punts.</p>	<p>10.1 Percentatge dels usuaris del CIR que valoren amb una puntuació igual o superior al 8.</p> <p>10.2 Mitjana de valoració superior a 8 punts.</p>
<p>11. El 100% de les queixes es respondrà en un termini màxim de 15 dies laborables.</p>	<p>11.1 Percentatge de queixes que es responen en un termini igual o inferior a 15 dies laborables.</p> <p>11.2 Nombre de queixes.</p>

8. Seguiment dels compromisos

Com a garantia del seguiment del compliment dels compromisos establerts en aquesta Carta es publicaran al web municipal els resultats del seguiment mes a mes, amb un màxim de retard de 3 mesos des que finalitza el mes.

9. Mesures d'esmena o compensació

Si l'Ajuntament detecta alguna desviació en el compliment dels compromisos de qualitat establerts s'aplicarà el procés del sistema de qualitat de l'Ajuntament de Palma per a esmenar-la. A més, si escau, es comunicarà a la persona usuària els motius i les mesures correctores que s'han d'adoptar.

L'Ajuntament de Palma no pot adoptar mesures compensatòries atès el seu caràcter d'administració pública.

Si la persona usuària del servei detecta un incompliment dels compromisos establerts en aquest Carta té a la seva disposició les formes d'interposar una queixa o fer un suggeriment, tal com recull l'apartat 6 d'aquest document.

10. Data de vigència i actualització de la Carta

Aquesta Carta tindrà un termini de vigència de dos anys comptats des de la data d'aprovació. Això no obstant, si es produeixen canvis significatius en l'organització o en els serveis prestats, es modifiquen processos interns, varien les expectatives de la ciutadania o se superen compromisos adquirits es revisarà i actualitzarà encara que no hagin transcorregut els dos anys de vigència.

11. Normativa relacionada

Normativa relacionada:

- Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques.
- Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic.
- Reial decret 203/2021, de 30 de març, pel qual s'aprova el Reglament d'actuació i funcionament del sector públic per mitjans electrònics.
- Llei 6/2020, d'11 de novembre, reguladora de determinats aspectes dels serveis electrònics de confiança.
- Reglament (UE) 910/2014, de Parlament Europeu i del Consell, de 23 de juliol de 2014, relatiu a la identificació electrònica i els serveis de confiança per a les transaccions electròniques en el mercat interior.
- Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.
- Reglament (UE) 2016/679, de Parlament Europeu i del Consell, de 27 d'abril de 2016, relatiu a les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes dades.
- Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local.
- Llei 31/1995, de 8 de novembre, de prevenció de riscos laborals.
- Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de protecció de dades personals i garantia dels drets digitals.
- Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de desenvolupament de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (text consolidat. Darrera modificació, 8 de març de 2012).
- Ordenances fiscals.
- La resta de normativa general, autonòmica i local d'aplicació.

Normativa de referència, no obligatòria:

- Norma UNE 93200:2008. Requisits de les cartes de serveis.

12. Informació de caràcter complementari

Telèfon genèric: 900 139 138

Facebook: <https://www.facebook.com/PalmaActiva>

Twitter: <https://twitter.com/palmaactiva>



Seu central de PalmaActiva

Adreça: carrer del Socors, 22. CP 07002
Palma

Telèfon: 971214680 / Fax: 971713906

Web: www.palmaactiva.com



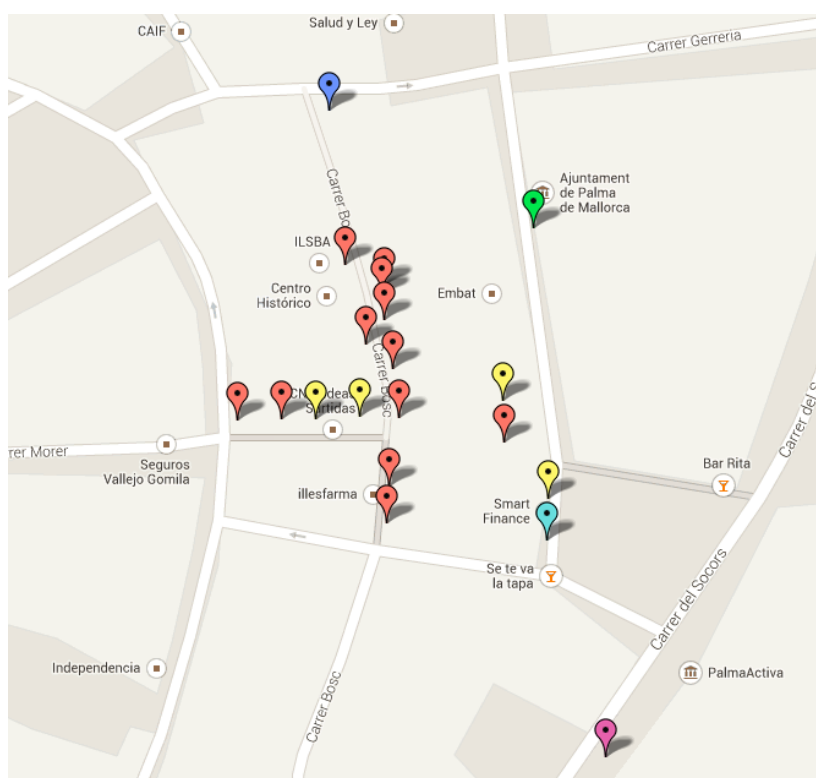
Servei de Formació de PalmaActiva

Adreça : carrer de la Gerreria, 8. CP 07002
Palma

Telèfon: 971225900 / Fax: 971721303

Web: www.palmaactiva.com

<https://maps.google.es/maps/ms?msa=0&msid=205733573752036301401.0004c19fd7853245ab284&ie=UTF8&t=m&source=embed&ll=39.570631,2.654657&spn=0.006616,0.023603&z=14>



-  CE01- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 1
-  CE02- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 2
-  AT03- PalmaActiva, Centre de Formació - Aula taller 3
-  AT04- PalmaActiva, Centre de Formació - Aula taller 4
-  CE05- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Aula taller 5
-  CE06- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 6
-  CE07- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 7
-  CE08- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 8
-  CE09- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 9
-  CE10- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 10
-  CE11- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 11
-  CE12- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 12
-  CE13- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 13
-  AT14- PalmaActiva, Centre de Formació - Aula taller 14
-  CE15- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Local 15
Local 15 del Centre d'Empreses de PalmaActiva
-  AT16- PalmaActiva, Centre de Formació - Aula taller
formació servei de bar i cafeteria
-  CE17- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Espai de
coworking
-  CE18- PalmaActiva, Centre d'Empreses - Despatxos

APROVAT	
Data	Abril 2023
Nom/càrrec	M ^a Teresa Benito Roser Cap de Departament de Qualitat i Atenció a la Ciutadania
Signatura	