

## Presentación del Ayuntamiento

### Datos identificativos y finalidad de la organización

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.

### Formas de presentación de sugerencias, quejas y reclamaciones y plazo de contestación

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.
- El Registro municipal.

Aunque el servicio tiene un **plazo máximo de resolución de quejas establecido de 15 días laborables**, el procedimiento propio del sistema de calidad del Ayuntamiento de Palma, 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.

El Ayuntamiento de Palma trabaja con un modelo de gestión de la calidad de los servicios basado en la mejora continua, las cartas de compromisos, que permite utilizar nuevos métodos para servir mejor a la ciudadanía, de una manera más eficaz y eficiente.

La gestión de la calidad de los servicios se articula a través del conocimiento de la demanda de la ciudadanía, para poder ofrecerle así el servicio que nos solicita y mejorarlo de forma continua.

El Ayuntamiento de Palma tiene como objetivo estratégico, entre otras iniciativas de modernización, la implantación de cartas de compromisos como instrumentos de comunicación y calidad de sus servicios.

La misión fundamental de esta Carta de Compromisos, que fue implantada en el 2014, es, por tanto, definir y divulgar los compromisos de servicios que asume el Ayuntamiento de Palma para dar respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, hacer un seguimiento del grado de cumplimiento de estos compromisos para su posterior mejora y comunicar los resultados.

El Ayuntamiento de Palma se define como una administración orientada a la ciudadanía, eficaz, eficiente y moderna, para lo cual dirige su gestión a la mejora continua para alcanzar esta meta.

Este marco se despliega y concreta a través de la Carta de Compromisos de PalmaActiva.

PalmaActiva tiene una intención clara de comunicarse eficazmente con la ciudadanía para ofrecer un servicio más próximo y adaptado a las necesidades de sus usuarios.

### Información de contacto

#### Sede central

- **Dirección** : Calle Socors 22. CP 07002 Palma
- **Teléfono**: 971214680 / Fax: 971713906

#### Servicio de formación

- **Dirección** : Calle Gerrería 8. CP 07002 Palma
- **Teléfono**: 971225900 / Fax: 971721303

- **Teléfono genérico**: 900 139 138
- **Facebook**: <https://www.facebook.com/PalmaActiva>
- **Twitter**: <https://twitter.com/palmaactiva>
- **Web**: [www.palmaactiva.com](http://www.palmaactiva.com)  
[www.palma.cat](http://www.palma.cat)



**Abril 2023 v\_13\_0**

Carta de  
Compromisos



**[A]** PalmaActiva  
Pensant en tu

## Relación de los servicios prestados

Los servicios que presta PALMAACTIVA son:

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

## 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 documento matriz publicado en la web.

## Forma de consulta de la normativa aplicable y de los derechos y deberes concretos de los usuarios y usuarias

La normativa aplicable y los derechos y deberes del usuario o usuaria se pueden consultar en el documento matriz de la Carta publicado en la web.

## Periodicidad de información pública del seguimiento

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.

## COMPROMISOS DE CALIDAD

1. Se responderá el 80% de los **correos electrónicos** que pidan información a través de la plataforma web en un plazo **máximo de 2 días laborables** contados desde el día siguiente al que se reciba el correo.
2. En el 100% de los cursos de 10 horas o más que obtengan una **valoración global inferior a 8 puntos se establecerá una acción correctiva.**
3. El **80% de los usuarios de los cursos de 10 horas o más valorarán** con una puntuación igual o superior a 8 la pregunta relativa a la valoración global del curso.
4. El **100% de las empresas que solicitan trabajadores** a PALMAACTIVA por la web, obtendrán una primera respuesta en un plazo máximo de **2 días laborables** (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).
5. El **80% de los usuarios** del proyecto de **orientación laboral a mayores de 45 años (CANVAS)** valorarán con una puntuación igual o superior a 8 la pregunta relacionada con la valoración global de la actividad.
6. El **100% % de las empresas que solicitan los servicios prestados por el Centro de empresas de PALMAACTIVA** (utilización de espacios), serán convocadas **en un plazo máximo de 3 días laborables** a una **entrevista** (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).
7. El **100% de las solicitudes dirigidas a “Palma Film Office”**, obtendrán una primera respuesta en un plazo máximo de **3 días laborables** (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).
8. El **100% de las solicitudes para darse de alta como empresas**, obtendrán una primera respuesta en un plazo máximo de 2 días laborables (contados desde el día siguiente a la recepción de la solicitud).
9. El **80% de las empresas dadas de alta en el Punto PAE**, valorarán con una puntuación igual o superior a 8 la pregunta relacionada con la valoración global de la actividad.
10. El **70% de los usuarios del CIR** valorarán con una **puntuación igual o superior a 8 en la pregunta relacionada a la atención recibida.**
11. El 100% de las **quejas** se **contestarán** en un **plazo máximo de 15 días laborables.**

## Indicadores

Se pueden consultar los indicadores de seguimiento de los compromisos en la web municipal.