

Partes interesadas

	Necesidades / expectativas	Canales de comunicación	Requisitos sistema
Ciudadanía* Abonados/as*	<ul style="list-style-type: none"> - Calidad en los servicios. - Cumplimiento requisitos cliente y legales / reglamentarios aplicables. - Transparencia. - Capacidad de respuesta. 	<ul style="list-style-type: none"> - Contact Center (teléfono, mail, DMS). - Redes sociales. - Atención al ciudadano. - Página web. 	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento requisitos legales. - Cumplimiento de los servicios. - Gestión de las solicitudes y quejas.
Ajuntament de Palma (accionista)	<ul style="list-style-type: none"> - Rentabilidad sostenida. - Buena imagen corporativa. - Eficacia y eficiencia en los servicios. - Cumplimiento programa municipal. 	<ul style="list-style-type: none"> - Junta General. - Consejo de Administración. - Informes de gestión. 	<ul style="list-style-type: none"> - Política y objetivos compatibles con la dirección estratégica. - Gestión de relaciones.
Sociedad	<ul style="list-style-type: none"> - Cumplimiento requisitos legales y reglamentarios. - Protección ambiental (ISO 14001). - Responsabilidad social corporativa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Campañas de concienciación. - Reuniones de distrito y vecinales. - Medios de comunicación. - Encuestas. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos legales y reglamentarios aplicables. - Transparencia.
Acreedores* Entidades financieras*	<ul style="list-style-type: none"> - Beneficios mutuos y continuidad. - Transparencia en los procesos de contratación. - Pago de los servicios recibidos. 	<ul style="list-style-type: none"> - Página web. - Perfil del contratante. - Servicio de compras / tesorería. 	<ul style="list-style-type: none"> - Requisitos legales contratación pública e instrucciones internas contratación.
Trabajadores/as* Otros departamentos*	<ul style="list-style-type: none"> - Cobro de la nómina. - Estabilidad laboral. - Seguridad laboral (ISO 45001). - Formación. - Reconocimiento y planes de carrera. - Documento 'Feim feina en equip'. 	<ul style="list-style-type: none"> - Representantes sindicales y comités de empresa. - Tablón anuncios, intranet, correo electrónico y portal del empleado. 	<ul style="list-style-type: none"> - Tener un organigrama claro y transparente. - Conocer los itinerarios y las condiciones de movilidad laboral. - Plan de Formación. - Proporcionar recursos necesarios.
Medios de comunicación	<ul style="list-style-type: none"> - Información y eventos. - Objetividad e imparcialidad. 	<ul style="list-style-type: none"> - Servicio de Comunicación. - Notas y ruedas de prensa. 	<ul style="list-style-type: none"> - Información fiable. - Igualdad de trato.

Parte interesada: Persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad.

***Parte interesada pertinente:** Persona u organización especialmente relevante para considerar su efecto sobre el cumplimiento de los resultados previstos.