

Parts interessades

	Necessitats / Expectatives	Canals de comunicació	Requisits del sistema
Ciutadania* Abonats/des*	<ul style="list-style-type: none"> - qualitat en els serveis - compliment dels requisits del client i legals/reglamentaris aplicables - transparència - capacitat de resposta 	<ul style="list-style-type: none"> - contact center (telèfon, adreça electrònica, dms) - xarxes socials - atenció al ciutadà - web 	<ul style="list-style-type: none"> - compliment dels requisits legals - compliment dels serveis - gestió de les sol·licituds i queixes
Ajuntament de Palma (accionista)	<ul style="list-style-type: none"> - rendibilitat sostinguda - bona imatge corporativa - eficàcia i eficiència en els serveis - compliment del programa municipal 	<ul style="list-style-type: none"> - junta general - consell d'administració - informes de gestió 	<ul style="list-style-type: none"> - política i objectius compatibles amb la direcció estratègica - gestió de relacions
Societat	<ul style="list-style-type: none"> - compliment dels requisits legals i reglamentaris - protecció ambiental (iso 14001) - responsabilitat social corporativa 	<ul style="list-style-type: none"> - campanyes de conscienciació - reunions de districte i veïnals - mitjans de comunicació - enquestes 	<ul style="list-style-type: none"> - requisits legals i reglamentaris aplicables - transparència
Creditors* Entitats financeres*	<ul style="list-style-type: none"> - beneficis mutus i de continuïtat - transparència en els processos de contractació - pagament dels serveis rebuts 	<ul style="list-style-type: none"> - web - perfil del contractant - servei de compres / tresoreria 	<ul style="list-style-type: none"> - requisits legals de contractació pública i instruccions internes de contractació
Treballadors/es* Altres departaments*	<ul style="list-style-type: none"> - cobrament de la nòmina - estabilitat laboral - seguretat laboral (iso 45001) - formació - reconeixement i plans de carrera - document 'feim feina en equip' 	<ul style="list-style-type: none"> - representants sindicals i comitès d'empresa - tauler d'anuncis, intranet, adreça electrònica i portal de l'empleat 	<ul style="list-style-type: none"> - tenir un organigrama clar i transparent - conèixer els itineraris i les condicions de mobilitat laboral - pla de formació - proporcionar els recursos necessaris
Mitjans de comunicació	<ul style="list-style-type: none"> - informació i esdeveniments - objectivitat i imparcialitat 	<ul style="list-style-type: none"> - servei de comunicació - notes i rodes de premsa 	<ul style="list-style-type: none"> - informació fiable - igualtat de tracte

Part interessada: Persona o organització que pot afectar, veure's afectada o percebre's com a afectada per una decisió o activitat.

***Part interessada pertinent:** Persona o organització especialment rellevant per a considerar el seu efecte sobre el compliment dels resultats previstos.