

MEMÒRIA

PalmaActiva 2019

CIF: P5790005B

MEMÒRIA DE LES ACTUACIONS DESENVOLUPADES EL 2019

1 Àmbit d'Ocupació.....	3
Agència de Col·locació	
1.1. Programa d'orientació laboral	3
1.2. Intermediació laboral	5
1.3. Fira de l'Ocupació	7
1.4. Activa +45	8
1.5. Jornades d'informació laboral per a joves	8
1.6. Jornades empresarials	10
Polítiques actives d'ocupació	
1.7. Programes SOIB	10
2. Àmbit de Formació.....	11
2.1. Promoure la formació en TIC i perfils professionals emergents	12
2.2. Oferir formació en competències laborals transversals	12
2.3. Oferir formació en idiomes	13
2.4. Formació per a crear i gestionar una empresa	14
2.5. Potenciar la formació en oficis	15
2.6. Formació en nàutica	15
2.7. Formació en línia per al petit comerç	17
2.8. Potenciar la formació semipresencial i en línia	17
2.9. Incrementar els programes mixts d'ocupació i formació	18
2.10. Promoure la formació en competències digitals bàsiques	19
3. Àmbit de Promoció Econòmica.....	21
3.1. Premis PalmaActiva	21
3.2. Promoció del sector audiovisual	22
3.3. Desenvolupament del Centre d'Empreses	24
3.4. Promoció de les empreses cooperatives i de l'economia solidària	24
3.5. Mesa del Comerç i Consell Municipal del Comerç	26
3.6. Suport al petit comerç	27
3.7. Promoció de rutes comercials	27
3.8. Conscienciació escolar a favor del petit comerç	28
3.9. Impuls a les zones comercials	28
3.10. Programa d'assessorament a emprenedors	29
3.11. Foment de l'esperit emprenedor	30
3.12. Punt d'informació i altes d'empreses (punt PAE)	31
3.13. Nous processos implementats a l'Àrea el 2018	31
4. Recursos humans	33
4.1. Desenvolupar el talent intern	34
4.2. Aprovació del conveni col·lectiu de PalmaActiva	37
4.3. Nombre de persones d'alta el desembre 2019 i programes	37
4.4. Responsabilitat social corporativa	37
4.5. Participació	37
4.6. Igualtat	38
4.7. Comunicació interna · Newsletter "L'Equip"	38
4.8. Programa docents	39
5. Informe web i social media	40
5.1. Estadístiques web	40
5.2. Estadístiques consultes web i WhatsApp	46
5.2. Estadístiques social media	47
6. PRESSUPOST EXECUTAT.....	48

1. Àmbit d'Ocupació

Durant el 2019 s'ha continuat amb la directriu estratègica de l'Àrea, **la lluita contra l'atur i la precarietat laboral amb especial atenció als col·lectius més vulnerables**, com la línia principal del nostre full de ruta.

Tota l'activitat de l'Àrea, programes i serveis, s'ha dirigit a la consecució d'aquest objectiu.

Agència de Col·locació

L'Agència de col·locació de PalmaActiva 0400000001 és el marc on es desenvolupen els serveis, programes i projectes de foment de l'ocupació que es duen a terme dins l'Àrea d'Ocupació. Amb l'objectiu d'ajustar l'oferta i la demanda de feina, posa a l'abast de la ciutadania un gran nombre d'accions per a aconseguir la màxima inserció de les persones,

1.1. Programa d'orientació laboral

Tal com marca l'Estratègia espanyola d'activació de l'ocupació 2017-2020 PalmaActiva fa de l'orientació laboral un servei estructural de l'Àrea.

Mitjançant aquest servei, PalmaActiva assessora i acompanya individualment les persones en el seu procés de recerca de feina comptant amb tots els eixos claus que hi intervenen; mercat laboral, habilitats/competències personals i laborals, situació personal... Durant l'orientació es facilita a la persona informació, eines i recursos que puguin augmentar la seva ocupabilitat.

Indicadors	Total	Dones	Homes
Persones ateses a Orientació Laboral	1.786	1.056	730
Persones que realitzen itinerari d'orientació	191	130	61
Nombre d'accions d'orientació duites a terme	2.700	1.640	1.060

Durant 2019 s'han atès al Servei d'Orientació **1.786 persones i, d'aquestes, 192** han acudit més d'una vegada al servei, iniciant amb nosaltres un **itinerari** amb diferents accions dirigides a la seva inserció. En total durant aquest 2019 s'han realitzat 2.700 accions d'orientació.

Arran de l'acord signat al 2016 amb la Regidoria de Benestar Social, la majoria de persones que realitzen un itinerari d'orientació venen derivades dels seus centres de Serveis Socials.

Accions de suport a l'orientació

Inscripció a la borsa de feina de l'Agència de Col·locació

Les persones en recerca de feina i que volen accedir a les ofertes de treball que gestiona l'Agència de Col·locació s'han d'inscriure emplenant una fitxa similar a un CV, on es recullen, per una banda, les seves dades formativolaborals i, per una altra, la seva demanda i criteris de recerca. Aquesta inscripció es realitza al **web de PalmaActiva** mitjançant la Plataforma d'inscripció en línia.

Per tal d'agilitzar i facilitar al màxim els tràmits a la ciutadania, la inscripció es pot realitzar amb un usuari i contrasenya que es recull presencialment a la nostra oficina, o amb la **Targeta Ciutadana**, que no requereix que la persona s'hagi de traslladar. Pot utilitzar el seu número de targeta com usuari i la data de naixement com a contrasenya.

Aquest 2019 s'han inscrit a la borsa de feina de l'Agència, **3.344 persones** noves. Les inscripcions s'han realitzat tant de manera presencial com en línia, i s'ha finalitzat 2019 amb **10.492 persones d'alta en recerca de feina** a l'Agència de Col·locació.

Centre de Recursos (CIR): Servei d'Autoconsulta d'Informació Laboral

És un espai d'autoconsulta, informació i assessorament integral amb recursos multimèdia i documentació actualitzada en matèria laboral, formativa i empresarial. La seva finalitat és facilitar a tots els ciutadans la cerca de treball. És un espai públic i gratuït dirigit a persones autònomes que poden fer un autoús del servei.

Disposa d'una versió virtual al web de PalmaActiva on es pot accedir a tota la informació: <https://web.palmaactiva.com/es/empleo/recursos-de-empleo/>

Durant el 2019 s'han rebut **7.392** visites presencials al nostre centre i **73.737** persones han visitat la secció d'ofertes de feina del nostre web.

Competències digitals

Els canals de recerca de feina cada vegada són més digitals, la captació de molts perfils és du a terme mitjançant pàgines web, cercadors... Moltes persones en recerca de feina, no tenen les competències digitals bàsiques per a realitzar aquesta recerca de forma efectiva.

Per a donar-los suport, PalmaActiva continua posant al seu abast els Itineraris de competències digitals bàsiques per a la cerca d'ocupació, afegint dos canvis respecte del 2018, dividir els continguts en dos tipus de itineraris:

- Itinerari de competències digitals bàsiques per a persones que estan interessades a aprendre des de 0 i manejar-se soles. Hauran de comptar amb coneixements suficients de llengua oral, escrita i traduïda, i comptar amb un mòbil.
- Itinerari de competències per a persones que ja tenen coneixements d'ofimàtica o ja han realitzat els cursos d'iniciació a l'informàtica impartits per PalmaActiva i l'objectiu de la qual sigui usar el seu mòbil com una eina útil en la cerca d'ocupació.

D'altra banda, s'ha ampliat el nombre d'hores ofertes amb la introducció d'un mòdul que permet posar en pràctica allò que s'ha après en els cursos anteriors, amb l'objectiu de trobar ofertes de treball i/o de realitzar accions relacionats amb la cerca de treball:

- Itinerari bàsic: 3 mòduls de 15 h + 1 mòdul de 5 hores*
- Itinerari de cerca d'ocupació: 3 mòduls de 20 h, eminentment pràctic

El Servei d'Orientació ha ofert durant el 2019 la possibilitat de participar en aquests itineraris a 249 persones. Tot i que la derivació de persones les realitzen els orientadors/es com a part del seu Itinerari d'inserció, els mòduls son gestionats i impartits per l'Àrea de Formació de l'entitat.

Formació ACCENTURE: “Junts per l’ocupació” i Servei “EMPLEA+”

PalmaActiva, des de novembre de 2018, té signat un acord de col·laboració amb la fundació ACCENTURE per a l’adhesió a la iniciativa “Junts per l’ocupació”.

La possibilitat de col·laborar amb aquesta iniciativa posa PalmaActiva en la línia de poder oferir als demandants una eina, Emplea+, per a la millora de l’ocupabilitat que permet diagnosticar el seu nivell de competències (“+ I Diagnòstic”), una eina que proporciona una metodologia, basada en un diccionari competències, així com materials formatius *e-learning* per a la automesurament i la millora de competències laborals i digitals (“+ I Competències”).

Durant l’any 2019, han estat avaluades 100 persones amb l’eina Emplea+, s’han realitzat avaluacions de competències, avaluacions professionals i socials.

1.2. Intermediació laboral

La intermediació sota el paraigua de l’Agència de Col·locació uneix els dos vessants del mercat laboral i realitza l’encreuament entre demandants i oferents d’ocupació amb la finalitat de proporcionar, per una banda, una feina adequada a les necessitats i competències de les persones en recerca i, per una altra, proporcionar a l’ocupador les persones que més s’ajusten a les seves necessitats.

La principal actuació de l’Agència és **la gestió d’ofertes de feina**. Mitjançant aquesta gestió es realitza l’encreuament entre els demandants d’ocupació i les empreses oferents d’una manera àgil, ràpida i adaptada a les necessitats d’ambdós.

Durant l’any 2019 han contactat amb l’Agència de PalmaActiva **374 empreses, que han realitzat 690 ofertes** de feina per a gestionar **839 llocs de feina**. D’aquests, se n’han cobert **335**, el que suposa una cobertura del 39,92%.

Indicadors	Realitzat
Empreses que han contactat amb PalmaActiva 2019	551
Ofertes gestionades / llocs de feina	690/839
Nombre de persones inserides	335
Percentatge de llocs de feina coberts sobre els oferts	39,92%

Accions de suport a la intermediació

La creació de més i millors llocs de treball és un dels principals objectius de la Estratègia Europa 2020 i en aquesta línia assenyala que és fonamental la cooperació amb els interlocutors socials i les empreses. D’aquesta manera es reforçarà l’educació i l’orientació professional combinant-les amb la informació sistemàtica sobre nous llocs de feina i oportunitats d’ocupació, el foment de l’esperit emprenedor i millors previsions sobre les qualificacions necessàries en el futur.

PalmaActiva treballa en aquesta línia i aposta per aquesta **col·laboració publicoprivada** amb les empreses que generen ocupació i amb aquest fi durant aquest 2019 s’han duit a terme diferents accions de treball conjunt:

Jornades de selecció

Són una iniciativa on es facilita el contacte directe entre les persones que cerquen feina i els directors de recursos humans que cerquen candidats per a cobrir les seves vacants. Oferim a les empreses l'oportunitat de tenir un espai on poder fer difusió de les seves polítiques de RH i reclutar personal.

Aquestes jornades s'han consolidat durant aquests anys com un potent recurs que ofereix PalmaActiva a les empreses. Quan es duen a terme les Jornades, l'Àrea d'Ocupació, a més d'oferir gratuïtament l'espai per a realitzar-les, dona suport tècnic a les empreses realitzant el filtratge, preselecció de candidatures i organitzant i gestionant l'esdeveniment.

La difusió mediàtica en premsa i xarxes socials que es realitza de les Jornades dona una gran visibilitat, afavorint que arribi la informació a un gran nombre de persones que volen accedir a la feina.

Indicadors	Realitzat
Jornades de selecció	5
Candidats assistents	281
Llocs de treballs oferits	161
Empreses participants	5

Empreses participants

Enterprise
Hotelbeds
Starbucks
Thomas Cook
TUI

Volvemos.org

Als darrers anys s'està notant un retorn progressiu de persones que varen emigrar durant la crisi. Les dades de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) demostren que el retorn dels illencs s'ha duplicat als darrers anys. Des de PalmaActiva hem volgut facilitar la tornada començant al 2017 una col·laboració que a dia d'avui encara continua amb l'organització "Volvemos.org" i que té com objectiu afavorir el retorn del talent a les nostra ciutat, involucrant administracions públiques i empreses. De des de l'Agència de Col·locació es col·labora amb la inserció d'ofertes de feina al seu web. Aquestes ofertes han de seguir uns criteris de qualitat perquè el retorn d'aquestes persones sigui possible.

Difusió a les xarxes socials i als mitjans de comunicació

Totes les ofertes es publiquen al web de PalmaActiva i a les xarxes socials per tal de donar difusió i arribar al major nombre de ciutadans/es possibles que hi pugin accedir.

Membre del Fòrum de Ciutats per L'Ocupació

Des l'any 2017 PalmaActiva forma part d'aquest Fòrum. El Fòrum de Ciutats per L'Ocupació respon a la necessitat d'enfortir la dimensió local de la política d'ocupació, en el marc de l'Estratègia europea d'ocupació. L'objectiu genèric del Fòrum és millorar l'eficàcia de les polítiques d'ocupació i formació que desenvolupen els municipis, mitjançant la cooperació, la formació i l'intercanvi de bones pràctiques. Actualment formen part d'aquest Fòrum 21 ajuntaments, entre els quals destaquen Madrid, Barcelona, València, Sevilla, Màlaga, Gijón...

El 2019, el Fòrum de Ciutats per l'ocupació s'ha reunit presencialment en dues ocasions (maig i desembre), sent l'amfitrió d'aquestes trobades l'Ajuntament de Madrid.

1.3. Fira de l'Ocupació

Palmaactiva com a entitat que fomenta el desenvolupament econòmic local i treballa per a fomentar l'ús dels ciutadans, realitza anualment la Fira d'Ocupació com a esdeveniment on es desenvolupen diverses activitats, totes dirigides a facilitar la inserció laboral de les persones. Durant dos dies, PalmaActiva es trasllada al Palau de Congressos i ofereix un espai de trobada entre els ciutadans en recerca de feina i els responsables de recursos humans de les empreses amb necessitats de personal.

Aquest 2019, els assistents han pogut facilitar el seu CV a les empreses que eren del seu interès així com, en els casos que l'empresa ho ha considerat oportú, han pogut realitzar una petita entrevista. S'han realitzat jornades de selecció, un total de 16 jornades durant els dos dies.

Indicadors	Realitzat
Candidats assistents	3.576
Llocs de treballs oferts	1.702
Empreses participants	51
Nivell de satisfacció de les empreses participants	8,2

Empreses
Aldi Masquefa Supermercados
Areas
Bauhaus (Werkhaus SLSCS)
BQ Hoteles
Eroski (Cecosa Supermercados SL)
Fiesta Consulting SL
Gold Car Spain SLU
Hoteles Globales (AMLA Explotaciones Turísticas SL)
IKEA (Sarton Canarias SA)
Leroy Merlin
Melia hotels internacional
Mercadona SA
Norauto (Noroto S.A.U.)
Primark Tiendas SLU
Puro Group Europe SLU
TUI Destination Services (TUI Holding)

1.4. Activa + 45

La nostra entitat aposta per una metodologia innovadora per a treballar amb les persones majors de 45 anys. L'element clau d'aquest programa és l'itinerari Canvas, basat en la metodologia del mateix nom, una eina potent i clau per a identificar capacitats i habilitats laborals, que són posades en valor.

L'objectiu d'aquest projecte és doble. Per una banda, millorar la seva ocupabilitat mitjançant l'autoconeixement i potenciar les competències personals i professionals i, per l'altra, sensibilitzar les empreses posant en valor els beneficis que suposa la seva contractació.

A diferència de l'any anterior, s'ha incrementat el nombre de sessions de l'itinerari. Aquest consta de 6 sessions d'assessorament grupal amb treball continu a nivell personal per part dels participants, amb una durada total de 21 hores.

L'itinerari competencial Canvas +45 continua sent una de les actuacions més ben valorades per la ciutadania.

Itineraris competencials	Realitzat
Nombre d'itineraris realitzats	8
Nombre de participants	83

1.5. Jornades d'informació laboral per a joves

Els joves, iguals que el majors de 45 anys i els aturats de llarga durada, son un dels col·lectius que presenten més obstacles per la integració en el mercat laboral.

Des de l'Àrea d'Ocupació tenim en marxa dues accions, que aquest 2019 s'han continuat realitzant, i que son un pont entre el món educatiu i el món laboral.

Aquestes accions doten els joves que hi participen de coneixements sobre el mercat laboral (el que oferta i demanda), de les competències i habilitats que cerca el seu sector, dels recursos i eines per a obrir-se camí, alhora que milloren les seves expectatives de trobar una feina.

Xerrades informatives als centres educatius

Els/les tècnics/ques de l'Àrea d'Ocupació imparteixen xerrades informatives, que serveixen per a complementar la labor que realitzen els/les orientadors/es escolars als centres educatius i oferir una perspectiva real de la situació del mercat laboral.

És una acció que es du a terme conjuntament amb la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament de Palma, emmarcada dins el seu programa PalmaEduca.

Durant aquest any 2019 les xerrades s'han duit a terme exclusivament a la seu de la nostra entitat.

Temàtica sessions realitzades 2018	Centre
Entrenament de l'entrevista de selecció de personal	Sant Antoni Abat
	IES Ses Estacions
	La Salle
	Escola Nàutic Pesquera
	CEPA La Balanguera

Indicadors	Realitzat
Nre. de xerrades	5
Alumnes participants	90

Visites grupals a empreses

En aquestes visites, els joves coneixen de primera mà el funcionament intern d'una empresa

d'un sector vinculat amb la formació que estan realitzant, i especialment coneixen el funcionament del departament de RH, les competències requerides per l'empresa així com la forma de reclutament i els seus criteris de selecció.

El nombre màxim de participants és de 15, ja que en la majoria d'ocasions l'empresa no disposa d'un gran espai. Les visites són dinàmiques, i de vegades les explicacions es fan en diferents ubicacions de l'empresa, possibilitant veure tots els departaments i el seu funcionament.

Durant aquest 2019 s'han realitzat 15 visites a empreses, on han participat 198 alumnes.

Indicadors	Realitzat
Joves participants	198
Nombre d'empreses	15

Empresa visitada	Centre educatiu
PalmaLlum	IES Son Pacs
Laboratoris Clínics Hospital Son Espases	La Salle Palma
TESMA	La Salle Palma
Creu Roja	La Salle Palma
SEMES (Espai 22 PalmaActiva)	IES Francesc de Borja Moll
Thomas Cook	IES Son Pacs
AMBUIbérica	Creu Roja
Creu Roja	La Salle Palma (CFGM Atenció a Persones Dependents)
Hospital Joan March	La Salle Palma (CFGM Atenció a Persones Dependents)
OK Group	Sant Josep Obrer
OK Group	Sant Josep Obrer
Bidari	IES Emili Darder (1r curs del CFGM Sistemes Microinformàtics i Xarxes)
IMI	IES Emili Darder (1r curs del CFGM Sistemes Microinformàtics i Xarxes)
IMI	IES Emili Darder (2n curs del CFGM Sistemes Microinformàtics i Xarxes)
Bidari	IES Emili Darder (2n curs del CFGM Sistemes Microinformàtics i Xarxes)

1.6. Jornades empresarials

El *networking* o intercanvi empresarial és una iniciativa que pretén facilitar l'intercanvi d'informació entre empreses, amb l'objectiu de crear sinergies, millorar els seus contactes, augmentar la visibilitat i generar negoci.

A PalmaActiva entenem aquest intercanvi com una filosofia que consisteix a establir una xarxa professional de contactes que permet donar-nos a conèixer, a nosaltres i al nostre negoci; escoltar i aprendre de la resta; trobar possibles col·laboradors, socis o inversors. És fonamental la idea d'obtenir un benefici mutu dels participants.

Jornades Empresarials	Realitzat
Nre. de jornades realitzades	4
Nre. d'empreses assistents	71

Polítiques actives d'ocupació

1.7. Programes SOIB

POLÍTIQUES ACTIVES D'OCUPACIÓ

Els serveis i programes que desenvolupen les polítiques actives d'ocupació tenen per finalitat millorar les possibilitats d'accés a l'ocupació de les persones desocupades i l'adaptació de la formació i de la seva requalificació per a l'ocupació. El fi últim de les polítiques actives és aconseguir millorar l'ocupabilitat de les persones demandants d'ocupació, aplicant diferents mesures en funció del seu perfil.

SOIB VISIBLES

El Programa de corporacions locals per a persones de més edat (Visibles) té com objectiu afavorir les condicions sociolaborals d'aquestes persones i millorar-ne l'ocupabilitat i les oportunitats d'inserció. El programa Visibles es cofinança amb fons per a afavorir el Turisme Sostenible (ITS), amb fons del Programa Operatiu Regional 2014-2020 del Fons Social Europeu i amb fons de l'Estat provinents del repartiment territorial en Conferència Sectorial d'Ocupació i Assumptes Laborals a través del Servei d'Ocupació de les Illes Balears (SOIB).

El projecte es configura com un programa de foment de l'ocupació en el qual la feina que es du a terme proporciona professionalització i adquisició d'experiència als participants en activitats d'utilitat pública o d'interès social.

PalmaActiva com Agència de Desenvolupament Local de l'Ajuntament de Palma, especialment sensible amb les dificultats de les persones més vulnerables, s'ha presentat, igual que els darrers anys, a la convocatòria de corporacions locals presentada pel SOIB aquest 25 de maig de 2019. La Junta de Govern de l'Ajuntament de Palma aprovà la presentació a la convocatòria del projecte "Palma Visibles 2019".

El projecte ha suposat la contractació de 81 treballadors durant 6 mesos amb un contracte de duració determinada d'interès social, a jornada completa (37 hores i 30 minuts), des del dia 28 de novembre de 2019 fins al 27 de maig de 2020.

PROGRAMA D'OCUPACIÓ JUVENIL SOIB JOVES QUALIFICATS

Tot i que el creixement de l'ocupació ha arribat als joves i l'atur juvenil està baixant amb força, encara té una alta incidència entre aquests. La situació laboral dels joves a les Illes Balears està sotmesa a dificultats importants i la manca d'experiència professional relacionada amb la formació cursada és una de les barreres que tenen per a accedir a una feina qualificada. El programa SOIB Qualificats es configura com una política activa d'ocupació dirigida a joves majors de 18 anys i menors de 30, inscrits com a desocupats en el SOIB amb capacitat tècnica i gestió suficient per a executar el projecte.

La convocatòria de subvencions per a finançar el projecte d'experiència professional per a l'ocupació de joves amb estudis superiors SOIB Qualificats es va publicar al BOIB dia 9 de juliol de 2018.

S'han contractat amb data de 14/11/2018 un total de 26 joves amb contractes de formació d'un any de durada.

SOIB DONA

El projecte SOIB DONA té com a principal objectiu la inserció laboral de les dones víctimes

de violència masclista al nostre territori, considerant la dona el centre de la convocatòria i configurant els projectes d'inserció al voltant, amb el convenciment que és així com l'acció es fa més eficaç. La finalitat d'aquesta convocatòria de subvencions és promoure la independència econòmica i l'empoderament de les dones que hi participin, reforçant al mateix temps les possibilitats d'una posterior inserció laboral estable.

Aquesta convocatòria es finança a través del SOIB amb càrrec als fons provinents de Conferència Sectorial d'Ocupació i Assumptes Laborals.

PalmaActiva es va presentar a la convocatòria per a poder ser beneficiària de la subvenció. Hi participà durant l'any 2019 amb la contractació de 14 dones.

2. Formació

2.1. Promoure la formació en TIC i perfils professionals emergents

Aquest programa ha desenvolupat diferents itineraris formatius TIC d'especialització en els perfils TIC més demandats al mercat laboral actual, prioritàriament a les persones en recerca activa d'ocupació, amb l'objectiu de trobar feina, millorar professionalment o reconvertir-se cap al sector de les TIC:

Itineraris TIC avançats: inclou formació en programació bàsica en codi; desenvolupament web/app per a conèixer, dissenyar i construir el teu propi web/app usant Wordpress; ciberseguretat; disseny gràfic; programació i creació de videojocs; *social media* i màrqueting en línia, per a conèixer les bases de la comunicació a les xarxes socials (*community manager*); impressió 3D (disseny, muntatge i impressió) i eines TIC avançades (Google Analytics, Google My Business, Google PageSpeed, YouTube, Google Play...)

En relació amb el programa de formació d'itineraris TIC avançats s'han executat un total de 29 accions.

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	400	435	109%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	9,03	100%

En relació amb el **nombre d'usuaris formats**, s'han format 435 persones en diferents especialitats TIC, superant la previsió de 400 persones. De totes les persones formades (435), un 44,1% foren homes (192) i un 55,9% dones (243).

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants s'ha aconseguit a la totalitat de les accions realitzades (29 accions formatives) una valoració superior a 8 sobre 10, amb una **mitjana de 9,03**.

2.2. Oferir formació en competències laborals transversals

Les habilitats blanques o *soft skills* són tots els atributs o capacitats que permeten a una persona desenvolupar-se de manera efectiva a la seva feina. PalmaActiva desenvolupa un programa específic en aquest àmbit que inclou accions formatives / tallers formatius per a l'entrenament d'aquestes competències transversals clau: creativitat; intel·ligència emocional; habilitats negociadores; habilitats de comunicació; saber vendre els assoliments; lideratge; gestió del temps; col·laboració i treball en equip; marca personal; recursos de *coaching*; actitud comercial; etc.

Aquests cursos van dirigits a persones que estan, bé en situació de recerca de feina o replantejament professional, o bé en procés de creació d'una empresa.

Per aquest motiu, les accions formatives del present programa es divideixen en dos blocs:

- **Competències transversals per a l'ocupació:** itineraris formatius anuals composts per mòduls independents i complementaris, pensats per a grups al voltant de 12 alumnes per tallers d'entre 4 i 20 hores de durada cada un amb un total aproximat de 100 hores: intel·ligència emocional i èxit laboral; creativitat i recerca de feina; col·laboració i treball en equip; la bona sort és qüestió de treball i responsabilitat; com vestir-te per a una entrevista de feina; i el producte ets tu: competències personals per a la recerca de feina.
- **Competències transversals per a l'autoocupació:** itineraris composts per accions formatives independents i complementàries d'entre 4 i 20 hores de durada cada una: intel·ligència emocional; lideratge emocional, habilitats de negociació; gestió del temps; creativitat emprenedora; actitud comercial; quina imatge vols transmetre als teus clients; presentacions d'impacte; prepara't per a emprendre; i entrena't per a emprendre.

S'han executat un total de **29 accions** (19 cursos de més de 10 hores i 10 tallers de menys de 10 hores) dins aquest programa de formació en competències laborals transversals.

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	150	329	219%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	9,5	100%

En relació amb el **nombre d'usuaris formats**, s'han format **329 persones** en competències transversals per a l'ocupació, que és més del doble de l'objectiu establert, dividides en un 31,31% d'homes (103) i un 68,69% de dones (226).

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants, la totalitat de les accions han obtingut una valoració igual o superior a 8 sobre 10, amb una **satisfacció mitjana de 9,5**.

2.3. Oferir formació en idiomes

El programa de formació en idiomes ha estat conformat per accions formatives en els 3 idiomes més demanats en el nostre entorn laboral, anglès, alemany i rus, oferint diferents nivells de dificultat. Els cursos s'han organitzat en grups de 12 persones i amb una durada entre 70 i 100 hores.

S'han executat un total de **9 accions formatives** en idiomes.

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	100	116	116%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	9,3	100%

En relació amb el **nombre d'usuaris formats**, s'han format **116 persones** en diferents idiomes, el que suposa un 16% més de l'objectiu a assolir, dividides en un 30,2% d'homes (35) i un 69,8% de dones (81).

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants, totes les accions realitzades han obtingut una valoració igual o superior a 8 sobre 10, amb una mitjana de satisfacció de **9,3**.

2.4. Formació per a crear i gestionar una empresa

Durant 2019 s'ha executat un programa formatiu específic per a emprenedors/es i empreses, que inclou itineraris formatius complets i cursos específics per a facilitar la creació i gestió de noves empreses. S'han realitzat dues edicions de l'itinerari per a persones emprenedores, per a grups de 15 alumnes i amb una durada aproximada d'unes 200 hores en total, ocupant cada acció entre 12 i 28 hores, segons el seu contingut. L'itinerari està compost pels següents blocs i mòduls formatius:

Empreniment àgil:

- *Lean Start-Up* i *design thinking*. Com crear un model de negoci diferent i rendible?
- Llançament. Com validar i llançar una idea per a maximitzar-ne l'èxit? Pla d'empresa

Formació complementària empreniment i pimes:

- Màrqueting
- Projecte, viabilitat i posada en marxa del negoci
- Comercialització de productes i serveis
- Finançament de petits negocis
- Gestió laboral per a persones emprenedores
- Gestió comptable i fiscal del teu negoci

Empren social. També es plantegen accions formatives vinculades a l'economia social:

- Economia social
- Claus per a emprendre en l'economia social i solidària

Empreses constituïdes:

- Validació del model de negoci per a empreses constituïdes
- Gestió comptable i fiscal del teu negoci
- Fidelització de clients

Aquest itinerari es complementa amb formació TIC específica adreçada a la gestió empresarial de persones emprenedores (SEO i posicionament, màrqueting en línia, cóm crear una tenda en línia / *e-commerce*...).

S'han executat **32 accions formatives** dins el programa de formació per a crear i gestionar una empresa i **25 càpsules formatives** de durada inferior a 10 hores.

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	360	389	108%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	9,4	100%

En relació amb el **nombre d'usuaris formats**, s'han format **389 persones** en formació per a crear i gestionar una empresa, un 8% més de l'objectiu inicial, que era de 360 persones, dividides en un 43,2% d'homes (168) i un 56,8% de dones (221).

En relació amb el nombre d'assistents a les càpsules formatives per a persones emprenedores i pimes ha estat de 482 persones, dividides en un 35,9% d'homes (173) i un 64,1% de dones (309).

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants, la totalitat de les accions formatives realitzades han obtingut una valoració igual o superior a 8 sobre 10, amb un valor mitjà de **satisfacció de 9,4**.

2.5. Potenciar la formació en oficis

Amb aquesta formació en oficis s'ha donat resposta a una part de la població que no compta amb un perfil professional definit en relació amb la seva formació acadèmica reglada, no reglada i/o experiència laboral, així com cursos monogràfics d'especialització en determinades temàtiques de sectors clau (restauració, nàutica...), per tal d'incrementar la seva qualificació professional. L'oferta de formació en oficis constà des d'accions formatives de curta durada a cursos de més llarga durada, prioritzant les temàtiques relacionades amb els sectors emergents, les noves ocupacions, les tecnologies de la informació i la comunicació, el sector del comerç i la restauració.

La formació pot estar o no emmarcada en el Catàleg nacional de qualificacions professionals, en format de cursos adreçats a la consecució d'un certificat de professionalitat concret (centenars de certificats possibles corresponents a 26 famílies professionals); i pot estar o no subvencionada pel SOIB a través de convocatòries públiques de formació.

S'han executat un total d'**11 accions formatives** en oficis (2 accions d'oficis del SOIB i 9 cursos monogràfics d'especialització):

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	50	161	322%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	9,6	100%
Assolir inserció laboral en els 9 mesos posteriors	50%		Pendent 9 mesos

En relació amb el **nombre d'usuaris formats**, s'han format **161 persones** en diferents oficis, amb un 39,75% d'homes (64) i un 60,25% de dones (97).

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants, totes les accions formatives realitzades (a excepció dels programes mixts i formació dual) han obtingut una valoració igual o superior a 8 sobre 10, amb un valor mitjà de **satisfacció de 9,6**.

2.6. Formació en nàutica

L'objecte del programa de Formació Nàutica de PalmaActiva és oferir formació en el sector nàutic. El turisme nàutic i de creuers està registrant un important desenvolupament a les Balears, gràcies als nombrosos ports esportius i amarratges de què disposa la costa i a la consolidació de la comunitat com a port de reparació i manteniment d'embarcacions de lleure de luxe en tot el món. Les illes són també líders a Espanya quant al xàrter nàutic, bàsicament format per micropimes. Segons dades de la CAEB corresponents a 2014, el sector mantenia a Balears 13.498 llocs de feina directes i 3.449 d'induïts, el que fa un total de més de 25.500 llocs de treball. Alhora, el turisme nàutic assolía els 450.000 visitants anuals, segons la mateixa font. El Govern de les Illes Balears, i específicament la Conselleria de Treball, Comerç i Indústria, han insistit que el sector nàutic és una aposta estratègica perquè crea llocs de feina estables que requereixen persones formades, així com innovació i tecnologia.

Per això, PalmaActiva es proposà desenvolupar, per una banda, **accions formatives en el sector nàutic emmarcades dins el Reial decret 973/2009**, de 12 de juny (BOE núm. 159, de 2 de juliol de 2009), pel qual es regulen les titulacions professionals de la marina mercant, reconegudes pel Ministeri de Foment, mitjançant la Direcció General de la Marina Mercant; així com dins **l'Ordre FOM/2296/2002**, de 4 de setembre (BOE núm.226, de 20 de setembre de 2002), per la qual es regulen els certificats d'especialitat acreditatius de la competència professional reconeguts pel Ministeri de Foment, i per una altra, **accions formatives complementàries i/o monogràfics vinculades al sector nàutic**. Això permet la qualificació i/o requalificació de persones que compten amb un perfil professional específic a poder aplicar-lo embarcats al sector nàutic.

Es va detectar que alumnes declaraven desconeixement del sector i els mancava major acompanyament per tal de optar a una feina del sector. Per això, s'han dissenyat accions formatives complementàries (anglès nàutic, orientació laboral al sector nàutic i normativa i legislació al sector nàutic).

Així mateix s'ha detectat l'existència d'ofertes de feina al sector nàutic de perfils professionals auxiliars (*housekeeping, silverservice...*) per a treballar embarcats a embarcacions (iots i megaiots), i formació complementària del sector (nusos, xarxes, manteniment d'embarcacions, etc.) fet pel qual s'han dissenyat accions formatives monogràfiques específiques sobre aquestes temàtiques.

Des de PalmaActiva s'han duit a terme 6 edicions de formació nàutica: 2011, 2012, 2016, 2017, 2018 i 2019 i s'han obtingut uns resultats molt satisfactoris.

Accions formatives realitzades:

Certificats

- Certificat de formació bàsica en seguretat
- Certificat de formació bàsica en protecció marítima
- Vaixells de passatge
- Embarcacions de supervivència i bots de rescat no ràpids
- Mariner de pont

Complementaris

- Anglès nàutic
- Aprèn a fer el teu CV atractiu per al sector nàutic
- Orientació laboral al sector nàutic
- Normativa i legislació al mercat nàutic
- Visita al territori PalmaActiva

El 2019 s'han executat un total de **20 accions formatives (10 especialitats nàutiques i 10 accions complementàries transversals)**.

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	110	201	182,73%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	9,4	100%
Assolir inserció laboral en els 9 mesos posteriors	50%	73.3%	

En relació amb el **nombre d'usuaris formats**, s'han format a l'exercici 2019 un total de **201 persones**, de les quals un 68,68% foren homes (128) i un 36,32% foren dones (73).

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants, totes les accions formatives realitzades (100%) han obtingut una valoració igual o superior a 9 sobre 10, amb un valor mitjà de **satisfacció de 9,4**.

En relació amb l'objectiu d'assolir un grau d'inserció laboral posterior del projecte de 2019, del total d'alumnat que ha finalitzat els programes està pendent el seguiment una vegada transcorreguts 9 mesos. En relació amb la **inserció del projecte de 2018**, de les 90 persones trobades telefònicament per a fer seguiment als 6 mesos que havien fet un o més cursos del programa de nàutica, 66 persones havien trobat **feina posterior al curs (un 73,3%), de les quals en 59 casos estava directament relacionat amb la formació rebuda (un 89,4%)**.

2.7. Formació en línia per al petit comerç

PalmaActiva planteja aquest programa amb l'objectiu de promoure la millora professional de les persones que gestionen o fan feina a establiments comercials, des de diferents vessants, per a repercutir de manera favorable en la gestió del negoci, la rendibilitat, la consolidació / expansió / especialització del negoci, etc.

Aquesta línia d'actuacions es planteja a mitjà termini al Pla estratègic 2015-2019 i durant els exercicis 2016, 2017 i 2018 es va realitzar una tasca prèvia d'anàlisi i prospecció de necessitats formatives del sector del petit comerç, per tal de dissenyar i oferir una oferta formativa adient a les necessitats reals del sector.

Durant l'any 2018 es va executar un curs adreçat al petit comerç sota el títol "**Excel aplicat a la gestió comercial**".

Durant l'any 2019 s'han executat un total de **3 accions formatives** en línia (anglès per a comerç, màrqueting orientat a la venda i disseny d'aparadors), adreçades al petit comerç i que han format un total de **27 persones**:

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	110	27	27%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	9,0	100%

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants, totes les accions formatives realitzades (100%) han obtingut una valoració igual o superior a 9 sobre 10, amb un valor mitjà de **satisfacció de 9,0**.

2.8. Potenciar la formació semipresencial i en línia

PalmaActiva treballa per a ampliar els continguts formatius de la seva formació en línia. Aquesta activitat suposà tant la programació d'accions formatives en format d'*e-learning* o formació en línia, com d'altres complementàries.

Les principals accions formatives en modalitat en línia duites a terme foren:

1. Cursos de noves tecnologies:
 - Iniciació a Excel 2007
 - Excel avançat 2007
 - Màrqueting digital

- Word 2007
- Iniciació a Excel 2007
- Tècniques avançades de disseny web
- Word 2007
- Excel avançat 2007

2. Cursos d'empresa i gestió empresarial:

- Màrqueting digital
- Direcció de recursos humans
- Màrqueting orientat a la venda
- Disseny d'aparadors

3. Cursos d'idiomes:

- Anglès per a comerç
- Anglès per a hoteleria
- Anglès bàsic
- Anglès mitjà
- Anglès mitjà
- Anglès bàsic

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	50	508	1.016%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	8,5	98,8%

S'han realitzat **17 accions formatives** amb un total de **508 alumnes participants** (10 vegades més de l'objectiu a assolir) dividit per gènere en un 26,4% d'homes (134) i un 73,6% de dones (374). És a dir, pràcticament 3 de cada 4 alumnes dels cursos en línia foren dones.

S'ha obtingut una valoració mitjana de **satisfacció** dels cursos en modalitat en línia de un **8,5**.

L'ús de la plataforma de formació en línia afavoreix l'accessibilitat a la formació i la flexibilitat de l'assoliment dels continguts establerts quant a l'espai d'aprenentatge i l'horari (disponible 24 hores al dia durant el període del curs).

2.9. Incrementar els programes mixts d'ocupació-formació

Aquesta modalitat mixta d'ocupació-formació es considera com una de les fórmules pedagògiques i formatives més efectives i amb majors garanties d'èxit posterior, per diferents motius:

- La seva llarga durada: entre 6 mesos i 1 any (habitualment).
- L'alternança entre formació i pràctica real en un entorn laboral efectiu.
- La dotació econòmica als participants mitjançant la modalitat de contracte d'aprenentatge i/o formació.
- La bona dotació de recursos humans (equip directiu, administratiu i docent) i materials que solen vincular-se a aquests tipus de programes.
- L'adquisició tant d'una qualificació acadèmica professional, com d'experiència professional simultàniament.

De forma habitual, s'ofereixen accions formatives conduents a formació en oficis concrets dins les convocatòries de subvencions del SOIB tals com:

- Tallers d'ocupació, escoles taller i cases d'ofici (finançament SOIB i FSE)
- Programes mixts de garantia juvenil i majors de 30 anys (finançament SOIB i FSE)
- Formació dual en sectors estratègics (finançament SOIB)
- D'altres modalitats de formació en alternança

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	40	37	92,5%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	7,93	99,13%
Assolir inserció laboral en els 9 mesos posteriors	50%		Pendent seguiment 9 mesos

Durant l'any 2019 s'han iniciat **3 accions de programes mixts de formació i ocupació**, 2 dels quals adreçats a persones majors de 30 anys (SOIB 30) i 1 projecte mixt de formació i ocupació adreçat a joves (SOIB Jove), que s'iniciaren al mes de març, amb 10 alumnes-treballadors/es per cada un dels 3 projectes.

També el mes d'abril s'inicià **un programa de formació dual** (SOIB Dual sectors estratègics) anomenat "Palma Dual Web II" en el que varen participar 7 alumnes-treballadors/es.

Del total d'alumnes participants, dividits per gènere, un 65% foren homes i un 35% dones.

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants, la mitjana dels 3 programes mixts d'ocupació i formació (finalització març 2020) i el programa de formació Dual (finalització abril 2020) dona un valor mitjà de **satisfacció de 7,93**.

En relació amb l'objectiu d'assolir un grau d'inserció laboral posterior, s'obtidran dades una vegada transcorregut el període de 9 mesos.

2.10. Promoure la formació en competències digitals bàsiques

Aquest programa preveu fomentar l'accés als TIC d'aquells usuaris de la bretxa digital, entesa aquesta com la separació que existeix entre les persones que utilitzen les tecnologies d'informació i comunicació (TIC) com una part rutinària de la seva vida diària i aquelles que no hi tenen accés i que encara que n'hi tenguin no saben com utilitzar-les.

Consta de dos blocs:

- **Itinerari de competències digitals bàsiques** per a la recerca de feina (ICDB), amb quatre mòduls formatius:
 - Introducció a la informàtica (15 h)
 - Escriure texts (15 h)
 - Internet i correu electrònic (15 h)
 - Utilitza el teu mòbil/tablet/portàtil (5 h)
- **Itinerari TIC bàsic plus:** Treu el màxim rendiment al teu Smartphone, amb tres mòduls formatius:
 - Tens un mòbil? Aprèn a utilitzar-ho per a la recerca de feina
 - Eines Google: augmenta la teva productivitat

- Imatges i vídeos: publica a les xarxes socials

S'han executat un total de **32 accions formatives** en competències digitals bàsiques.

Indicadors	Previst	Realitzat	% assoliment
Persones formades / nombre d'alumnes	800	335	41,9%
Assolir una mitjana igual o superior a 8/10 de satisfacció	8/10	9,6	100%

En relació amb el **nombre d'usuaris formats**, s'han format **335 persones** en competències digitals bàsiques, amb un 25,1% d'homes (84) i un 74,9% de dones (251).

En relació amb la **satisfacció** de les persones participants, totes les accions obtenen una valoració igual o superior a 8 sobre 10, amb una valoració **mitjana de 9,6**.

3. Promoció Econòmica

3.1. Premis PalmaActiva

Dins el conjunt d'activitats que organitza anualment PalmaActiva per a promocionar l'emprenedoria hi figura una línia destinada a premiar els projectes empresarials.

Mitjançant aquests premis es dona suport econòmic o en infraestructures a les noves persones emprenedores i també per a dotar-les de la formació específica i competencial necessària per a facilitar el correcte desenvolupament de la seva idea de negoci.

Les categories dels esmentats premis s'estableixen al voltant dels sectors econòmics i de les habilitats que PalmaActiva té interès a promocionar i que són els que es presenten tot seguit.

Millors projectes empresarials

És un concurs d'idees empresarials que té com a objectiu principal fomentar a Palma l'esperit i la cultura emprenedora. Els concursants reben un curs de gestió empresarial que consta de 10 sessions durant el qual desenvolupen la seva idea de negoci; el programa formatiu està adaptat a la creació de noves empreses i es dirigeix a PIME i microempreses. Les temàtiques de la formació tracten sobre el pla d'empresa; els models de negoci; Internet aplicat a negocis; dret mercantil, tributari i laboral; el pla econòmic financer; formes de finançament alternatives, eines d'*e-commerce*...

El 2019, que correspon a la XVII edició, ha estat dotada amb quantia total d'11.500 € en premis en metàl·lic i que es reparteixen en quatre categories de premis: millor projecte empresarial, millor projecte emprenedor, millor projecte d'economia social i millor projecte de dona emprenedora. També s'hi afegeixen premis en espècie per un import global de 2.320 €.

El perfil sociodemogràfic dels participants el 2019 correspon a una mitjana d'edat de 36,7 anys, en la qual les dones representen el 60% i els homes suposen el 40% restant. En termes de sectors d'activitats, el quadre següent constata la continuació del predomini de les activitats relacionades amb el turisme i la restauració, juntament amb el comerç i els serveis a les empreses. Per contra, tenen una menor representació les relacionades amb l'audiovisual, el disseny i el màrqueting.

Sector d'activitat	2017	2018	2019
Serveis socioculturals	13%	13%	13%
Noves tecnologies	32%	23%	7%
Comerç	2%	7%	20%
Turisme, restauració i hoteleria	12%	17%	23%
Serveis a empreses	12%	20%	14%
Audiovisuais	0%	0%	0%
Comunicació, disseny i màrqueting	7%	0%	3%
Serveis de formació	9%	0%	5%
Altres	13%	20%	15%
Total	100%	100%	100%

Quant a les dades d'aquesta edició, destacam que s'han presentat 63 idees, que el nombre de persones emprenedores que s'han presentat és de 90 i que, finalment, el nombre de projectes que s'han presentat ha estat de 30.

Respecte al compliment d'objectius, enguany s'ha complert l'objectiu quantitatiu d'assolir la participació anual dels 40 marcats, atès que el nombre de projectes presentats ha estat de 63, el doble de la convocatòria anterior.

Millors projectes empresarials d'estudiants

Premis als Millors Projectes Empresarials d'Estudiants és un concurs d'idees empresarials en què els participants reben un curs de gestió empresarial obligatori per a desenvolupar la seva idea de negoci. Al final del curs s'avaluen els millors projectes. El 2019 ha estat la VII edició, dotada amb 4.500 € en espècie, repartits en tres categories de premis, més un premi especial al centre educatiu guanyador del primer premi.

El concurs està dirigit a centres educatius públics, privats o concertats de Palma en els quals l'alumnat cursi estudis de cicles formatius de grau superior i mitjà, o estudis de segon de batxillerat bàsicament.

A cada centre s'han desenvolupat 5 sessions distribuïdes en 4 sessions formatives de 2 hores cada una, més una sessió d'assessorament i de resolució de dubtes sobre el pla de negoci, entre els mesos d'octubre de 2018 i de febrer de 2019 per part del personal tècnic de Promoció Econòmica i Emprenedors de PalmaActiva.

El curs acadèmic 2018-2019 hi han participat 61 alumnes de 4 centres.

Respecte al nivell qualitatiu, els participants han valorat el concurs amb un 8.3 de mitjana.

Millors Projectes de Base Tecnològica

El programa Explorer "Joves amb Idees" promou el talent jove, l'esperit emprenedor i la creació d'idees innovadores. A les anteriors edicions a Palma, Explorer ha afavorit la creació de desenes d'empreses i ha potenciat els projectes de més de mig centenar d'emprenedors.

L'edició d'aquest any ha comptat amb la inscripció de 21 projectes.

La participació de PalmaActiva es concretà, entre altres, en la posada a disposició dels participants d'un programa formatiu específic sobre la metodologia *Lean Start Up*, en la selecció de les candidatures, la supervisió i l'avaluació de plans de negoci, en la posada a l'abast de serveis, informacions... propis de l'ecosistema emprenedor de PalmaActiva.

Al seu retorn, els 56 joves assistiran a la Ciutat Grup Santander de Boadilla del Monte, on un jurat integrat per representants de Banco Santander, CISE i entitats col·laboradores seleccionarà els guanyadors globals d'Explorer 2019. Els tres millors emprenedors rebran una dotació econòmica (30.000, 20.000 i 10.000 euros) perquè puguin accelerar els seus projectes.

6.6.1. Indicadors conjunts dels premis PalmaActiva-	Pre vist	Realitzat	% assoliment
Millors projectes empresarials: assolir la participació d'almanco 40 projectes	40	63	157,5%
Millors projectes empresarials d'estudiants: assolir la participació d'almanco 25 projectes	25	18	72%

3.2. Promoció del sector audiovisual

El Pla estratègic detalla 5 tipus d'activitat a desenvolupar a través de la Palma Film Office (PFO): el disseny d'un web, l'augment de la difusió publicitària de la PFO, l'increment en l'agilitat de les tramitacions que coordina i de la satisfacció dels usuaris afectats; i la participació en accions formatives del sector audiovisual local, bé en format de conferències bé en format *networking* o cursos.

En 2019 s'han atès un total de 236 sol·licituds, complint així amb l'objectiu de tramitar més de 100 sol·licituds a l'any. Tot i que, per una part, hi ha hagut una baixada en el nombre de

projectes de publicitat i de fotografia, per una altra part s'han incrementat els projectes de reportatges/documentals/videoclips. Per tant, s'aprecia un canvi de tendència quant al motiu pel qual s'escull la ciutat de Palma com a localització.

Aquestes 236 sol·licituds de projectes audiovisuals comprenen: 72 sessions fotogràfiques, 72 rodatges de reportatges o documentals, 33 espots publicitaris, 3 llargmetratges i 56 contactes sobre informació, gestió de permisos, recerca de localitzacions. La inversió directa generada (despesa realitzada a Palma), d'acord amb la informació proporcionada pels sol·licitants, és de **5.690.631 €** sobre un pressupost total de **17.475.692 €** declarat per les productores.

El compromís reflectit al Pla estratègic de respondre a les sol·licituds en 72 hores laborals, s'ha complert en 234 de les 236 peticions enregistrades a la PFO; per tant, representa el 99,15%.

Pel que fa al compromís adquirit al Pla Estratègic que la satisfacció amb els serveis prestats per la PFO del 80% dels sol·licitants sigui de 8/10 o més, aquest s'ha complert en 84 respostes sobre el total de les 96 contestades, el que suposa un 87,50%, fet que ens situa per damunt de l'objectiu plantejat i un augment de 9,50% en relació amb les valoracions obtingudes l'any 2018. Concretament, la valoració mitjana sobre el total de respostes és de 8,7/10.

El nombre de persones que han intervingut a les produccions han estat de **2.682**, mentre que el nombre de contractacions locals ha estat de **1.630**, i el nombre de pernотacions contractades ha estat de **9.519**.

Indicadors de promoció del sector audiovisual	Previst	Realitzat	% assoliment
Tramitar en menys de 72 hores laborals el 80% de les sol·licituds rebudes	97	234	100%
Els usuaris valoren la seva satisfacció per les gestions realitzades amb 8/10 o més	8	87,5	97,5%
Tramitar més de 100 sol·licituds de permisos de filmació	100	236	100%

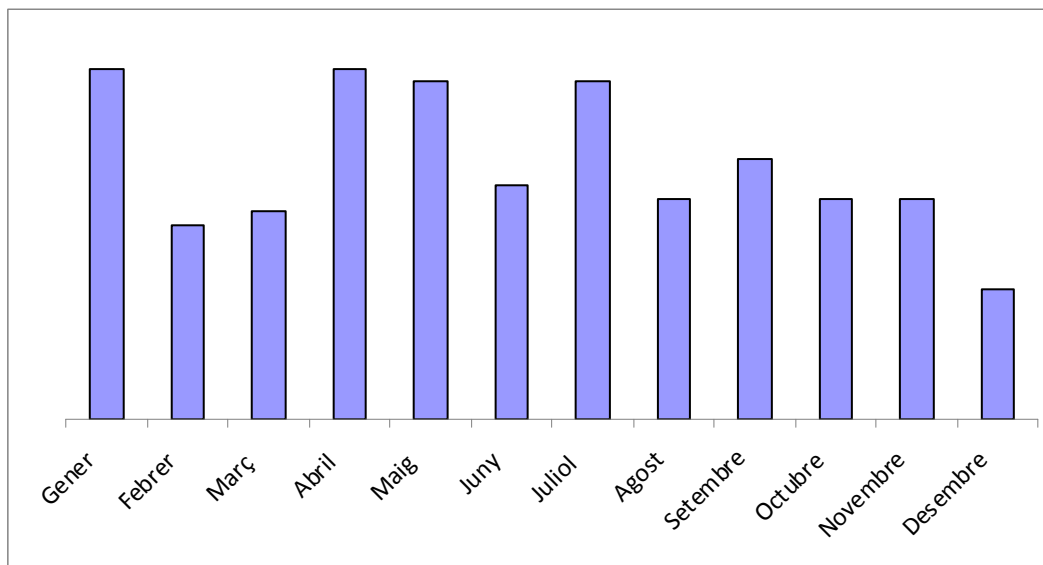
Tipus de projecte audiovisual	2019
Cine (llarg i curt)	3
Fotografia	72
Publicitat/comercial/spot	33
Reportatge/documental/videoclip...	72
Altres gestions o consultes	56
Total general	236

Atenent el país d'origen de la producció	2019
Espanya	91
Alemanya	54
*En blanc	34
Regne Unit	18
França	10
Suècia	6
Estats Units	6
Itàlia	4
Bèlgica	3
Japó	3
Irlanda	2
Holanda	1
Dinamarca	1

Altres	1
Suïssa	1
R. Txeca	1
Total	236

Distribució temporal	2019
Gener	27
Febrer	15
Març	16
Abril	27
Maig	26
Juny	18
Juliol	26
Agost	17
Setembre	20
Octubre	17
Novembre	17
Desembre	10
Total	236

Pel que fa a la distribució temporal:



PROMOCIÓ DE PALMA. Palma Film Office, que depèn de la Regidoria de Promoció Econòmica i Ocupació, té la missió de promocionar la ciutat de Palma com a localització de produccions i de fomentar la indústria audiovisual tant a Ciutat com a la seva zona d'influència.

3.3. Desenvolupament del Centre d'Empreses

El Centre d'Empreses és un conjunt d'espais, tals com despatxos, locals, quiosc i *coworking*, que s'ofereixen a un preu reduït a empreses de nova creació (menys de 3 anys d'alta fiscal) que treballin a l'àmbit de l'economia creativa.

L'objectiu és afavorir el desenvolupament d'una economia local basada en el coneixement, alternativa al turisme i desestacionalitzada, oferint a les persones emprenedores un entorn protegit durant un temps limitat (de 2 a 5 anys, segons la modalitat d'espai).

Tipologia d'espais	2019
Coworking	20
Despatxos	7
Locals	17
Quiosc PA	1
Totals	45

El perfil de les empreses ocupants del Centre ha estat majoritàriament lligat a la comunicació i al disseny (31%) i l'arquitectura i enginyeria (28%) en línia amb l'any anterior, i destaca l'augment de l'activitat de noves tecnologies (10%).

Empreses per activitats econòmiques	2019
Comunicació i disseny	19
Noves tecnologies	5
Arquitectura	12
Serveis audiovisuals	2
Enginyeria	5
Altres	17

Al llarg de l'any, s'han rebut 64 sol·licituds d'usuaris, 19 més que l'any anterior, el que suposa una mitjana de 5,3 per mes.

Referent al Quiosc de PalmaActiva, durant l'any 2019 s'ha millorat la seva ocupació passant a estar ocupat durant un total de 25 setmanes, fet que suposa un augment del 21% al 48% d'ocupació respecte a l'any anterior.

Aquest fet ha estat possible per la posada en marxa de l'activitat "Quiosc Actiu" aprovada amb un doble objectiu: donar visibilitat i posar en valor el potencial del Quiosc i conscienciar les empreses de la necessitat i utilitat de comunicar i de fer visibles els seus productes, serveis i activitats.

Del total de les 60 empreses que han romàs instal·lades durant el 2019, al Centre d'Empreses, 24 hi han entrat enguany, el que suposa una renovació del 40% del total d'empreses instal·lades.

Les 60 empreses instal·lades estan formades per un total de 82 emprenedors, dels qual 27 són dones (33%) i 55 són homes (67%).

En relació amb els objectius plantejats, s'han aconseguit amb una taxa mitjana d'ocupació superior al 70% del conjunt dels espais. Podem destacar el manteniment del 100% d'ocupació dels despatxos i locals per 7è any consecutiu. En canvi la taxa d'ocupació del *coworking* ha disminuït un 15% passant del 78% al 66%.

Indicadors de desenvolupament del Centre d'Empreses	Previst	Realitzat	% assoliment
Empreses instal·lades	45	60	100%
Taxa mitjana d'ocupació superior al 70%	70%	84%	100%
Satisfacció de 8/10 de les empreses instal·lades	8	8,7	100%

Jornades de foment de *networking*

Aquest programa es fa en col·laboració amb l'Àrea d'Ocupació des d'octubre de 2017. La imputació dels assistents s'ha recollit a les estadístiques d'ocupació.

Indicadors de promoció de les empreses cooperatives i de l'economia solidària	Previst	Realitzat	% assoliment
Informar unes 300 persones anualment	300	217	72,33%
Els participants declaren una satisfacció de 8/10 o més	8	7,9	100%

3.5. Mesa del Comerç i Consell Municipal del Comerç

Durant el 2019 s'han desenvolupat dues de les quatre sessions previstes segons la planificació trimestral establerta. El motiu n'ha estat el canvi de legislatura que, atès l'atapeïment del calendari i el nomenament dels nous càrrecs ha dificultat complir amb la previsió de quatre sessions anuals.

A més, pel setembre i arran del canvi de legislatura, ha tingut lloc una modificació de la composició del Consell Municipal del Comerç i del qual formen part des de setembre: el/la regidor/a de l'Àrea de Promoció Econòmica i Ocupació, qui ostentarà la Presidència del Consell; coordinador/a general de l'Àrea de Promoció Econòmica i Ocupació; coordinador/a general de Medi ambient i Benestar animal; subgerent/a, director general d'Urbanisme; director/a general de Comerç; director/a general de Fires i Mercats; representant del Grup Municipal del Partit Popular; representant del Grup Municipal de Ciutadans; representant del Grup Municipal Vox; representant de la Cambra de Comerç; representant d'AFEDECO; representant de PIMECO; representant de CC.OO.; representant d'UGT; Representant d'USO.

Tant les entitats com les àrees municipals de la legislatura 2015-2019 com les de la legislatura 2019-2023 han proposat els assumptes que han considerat adients per a les dues sessions que efectivament s'han desenvolupat i s'han inclòs tots els assumptes proposats a l'ordre del dia de les sessions.

Dels assumptes presentats i inclosos a l'ordre del dia i tractats a les sessions, podem citar, entre altres: la mobilitat a la ciutat, la convivència dels mercadets solidaris, amb el comerç estable, la nova zona ORA, el projecte d'innovació digital per al comerç de proximitat, la II fase de recollida de matèria orgànica, la revisió del catàleg d'establiments emblemàtics i les subvencions de comerç.

Amb posterioritat a les sessions, s'han duit a terme les actuacions acordades i se n'ha fet seguiment. L'objectiu últim del Consell és fomentar i promocionar el comerç de proximitat de la ciutat, amb la participació dels agents que intervenen en l'activitat comercial i seguint sempre el major consens possible.

Indicadors de la Mesa del Comerç i del Consell Municipal del Comerç	Previst	Realitzat	% assoliment
Convocar trimestralment la Mesa del Comerç/Consell Municipal del Comerç	4	2	50%
Incorporar el 100% dels temes que es proposin per part dels integrants de la MC i del CMC	12	12	100%

3.6. Suport al petit comerç

En la línia de donar suport directe als establiments comercials, el 2019 s'ha mantingut un pressupost de 100.000 € per a inversions en els locals comercials de la ciutat.

Per mitjà de les subvencions s'ha ajudat a les micro i petites empreses del municipi per les despeses fetes amb motiu de les inversions desenvolupades per a la modernització i innovació dels locals, amb la finalitat de ser competitiu davant altres formats comercials i atractius per a la ciutadania.

Les subvencions comptaren amb dos períodes per a la presentació de sol·licituds, com a les edicions anteriors (maig i setembre) i es mantingueren el mateixos criteris establerts a la passada convocatòria.

Al primer període hi hagué un total de 21 beneficiaris (dels quals 9 foren homes i 12 dones); la quantitat atorgada fou de 36.947,01 €; la majoria de les accions per a les quals s'atorgaren les subvencions foren per a renovació i millora tecnològica, actuacions destinades a potenciar una economia baixa en carboni i accions destinades a la incorporació del disseny per a la millora de la imatge de l'establiment.

Al segon període el nombre de beneficiaris fou de 26 (10 homes i 16 dones); la quantia total atorgada fou de 63.053€; i les accions per a les quals es concediren les subvencions corresponen també a les mateixes categories indicades pel primer període. Per tant, s'observa que s'exhaurí la totalitat del pressupost previst, que foren 47 els establiments beneficiaris i que el 60% d'aquests són regentats per dones.

D'aquestes subvencions s'informaren les patronals i associacions de comerciants, també a les sessions del Consell Municipal del Comerç s'explicaren les bases i les diferents fases. Per tal d'arribar a un major públic, s'editaren fullets, una gran part dels quals es lliuraren durant les visites institucionals que es feren a comerços, perruqueries, etc.

Els establiments emblemàtics han rebut també un ajut directe per segon any consecutiu. Aquest ajut es concreta en aquells establiments recollits al Catàleg de 2019 i amb un pressupost total de 20.000 €, idèntic a l'any anterior.

El nombre de beneficiaris arribà als 41, increment del 10% en relació amb l'any anterior, i l'import total concedit fou de 19.900 €.

Aquest ajut venia determinat en funció de la categoria d'emblemàtic en la qual estigués catalogat i tenen com a objectiu ajudar en les despesa d'estructura d'aquests establiments.

Indicadors de suport al petit comerç	Previst	Realitzat	% assoliment
Adjudicar més del 90% del crèdit pressupostari assignat a les subvencions	120.000 €	119.900 €	99,91%
Informar més de 400 comerços de Palma i mentoritzar-ne almanco 20 anualment	400		100%

3.7. Promoció de rutes comercials

El Catàleg d'establiment emblemàtics de 2019 es presentà a l'edició 2019 del World Travel Market de Londres, tal com s'havia fet a l'edició anterior. La presentació compta amb una descripció del projecte, la relació dels establiments que s'hi inclouen i la ubicació d'aquests.

Tal com s'indicava a la memòria de l'any anterior, això suposa comptar amb una primera ruta comercial. A partir d'aquesta ruta i del Catàleg d'establiments emblemàtics s'ha avaluat la idoneïtat d'elaborar unes rutes més específiques i al voltant d'una idea o d'un motiu que les identifiqui, com podria ser: per l'activitat (comerç, restauració, altra activitat), per l'antiguitat de l'establiment, per la zona de ciutat (Ciutat Alta, Ciutat Baixa).

Tot i que s'ha fet una predisseny d'aquestes rutes més específiques i temàtiques, no s'ha arribat a concretar cap actuació ferma i s'espera poder-ho fer a l'exercici següent tot coincidint amb la revisió anual del Catàleg d'establiments emblemàtics.

Cal destacar que s'ha editat el primer llibre del Catàleg d'establiments emblemàtics de Palma, que permet tenir una visita de conjunt del projecte d'emblemàtics, identificar cadascun dels establiments catalogats i planificar-ne una visita.

Així mateix, amb motiu de les Festes de Sant Sebastià, des de l'Àrea de Participació Ciutadana s'organitzaren visites a establiments emblemàtics i tenint com a base el Catàleg que s'havia elaborat. Per a dur a terme el recorregut, es facilitaren exemplars dels fullets que s'havien editat i que es repartiren entre els assistents.

Pel que va a l'exposició fotogràfica, aquesta s'ubicà a diferents indrets de la ciutat, com el Viver o el Molinar. S'hi s'han incorporat els establiments que han estat catalogats al 2019.

3.8. Conscienciació escolar a favor del petit comerç

El desenvolupament de la segona edició d'aquest projecte ha comptat amb la participació de 5 centres escolars gràcies a la col·laboració de la Regidoria d'Educació de l'Ajuntament de Palma (Anselm Turmeda, Cal Capiscol, Jafudà Cresques, el Rafal Nou i Jaume I) i hi han participat uns 500 alumnes de 4t, 5è i 6è de primària.

El projecte té com a objectiu principal acostar el comerç de barri a l'alumnat de les escoles de Palma. Consta d'una activitat principal que es desenvolupa durant tres sessions. A la primera sessió es fa una introducció de conceptes relacionats amb el petit i el gran comerç, a més d'un joc de contestar preguntes. Durant la segona sessió es fa una sortida pel barri. Durant la sortida o bé es visiten algunes botigues o bé es va fent un cens de totes les tendes i establiments que anam veient, per a fer una anàlisi del que hem vist en tornar a l'aula. La tercera sessió consisteix que l'alumnat pensi i dissenyi un comerç que falti a la seva barriada.

Així mateix, el projecte també té un vessant pensant en els establiments emblemàtics, en el cas que el centre educatiu estigués ubicat al centre de Palma, atès que és la ubicació en què hi ha més establiments emblemàtics catalogats.

Per a desenvolupar-lo s'ha comptat amb el programa Joves Qualificats del SOIB.

3.9. Impuls a les zones comercials

En aquest apartat es recullen aquelles activitats que promouen les associacions i patronals del comerç per a impulsar i promocionar el comerç de proximitat.

Al llarg de l'any s'han duit a terme 11 actuacions de dinamització i impuls del sector comercial. Per tant, la mateixa xifra assolida l'any anterior.

A part, també cal esmentar aquelles altres que també es duen de part de PalmaActiva/Comerç, com per exemple “Fes Nadal al petit comerç”, que consisteix a fomentar les compres al comerç de proximitat durant l’època del Nadal, per a la qual cosa es lliura paper per a embolicar regals als comerços i bosses de compra de material reciclat a la ciutadania per a anar a fer les compres. Per a això, s’utilitzà el quiosc de PalmaActiva com a punt de logística i es visitaren establiments.

Com en anys anteriors, el darrer i primer trimestre de l’any són els que compten amb més actuacions de dinamització. Per tant, es manté Nadal com a fita cabdal per al comerç de proximitat.

Per a l’obtenció de les autoritzacions adients, s’encarrega PalmaActiva de rebre la sol·licitud del projecte i de tramitar amb les diferents àrees municipals els permisos i els requisits que s’han de complir.

Indicadors d’impuls a les zones comercials	Previst	Realitzat	% assoliment
Desenvolupar 10 actuacions anuals de dinamització comercial	10	11	110%

3.10. Programa d’assessorament a emprenedors

El Programa d’assessorament a emprenedors és un dels eixos principals d’actuació de PalmaActiva en l’àmbit de la promoció econòmica i el suport al teixit empresarial. Es fonamenta en tres projectes o serveis complementaris:

Sessions informatives grupals i servei d’assessorament individual

El Pla estratègic considera aquest servei fonamental en l’àmbit de la promoció econòmica i del suport al teixit empresarial, de forma que les persones emprenedores no haurien de perdre oportunitats per manca d’informació i s’hauria d’ajudar a la diversificació de les activitats econòmiques del teixit empresarial de Palma.

Segons el perfil de l’emprenedor i del grau de desenvolupament de la idea empresarial, se’l deriva o bé a una sessió informativa grupal o bé a un assessorament individual. Quant a les sessions grupals, aquestes reben el nom d’“itineraris” perquè s’organitzen en dues fases successives: itinerari Lean Canvas (de la idea al model) i Activa el teu pla (del model al pla de negoci). Cada fase consta de tres sessions de 3 hores, que es fan un cop al mes. Els assessoraments individuals es dediquen a revisar els models de negocis i plans d’empresa.

- Sessions informatives grupals: amb una oferta de dos itineraris i amb continguts de reforç per mitjà de càpsules formatives. El primer, “**Lean Canvas**: de la idea al model de negoci”, està constituït per tres sessions informatives. El segon, “**Activa el teu pla**: del model de negoci a pla d’empresa”, està composta per tres sessions formatives que expliquen des de l’elecció de la forma jurídica fins al desenvolupament d’un pla econòmic financer. De gener a desembre s’han fet un total de 71 sessions informatives grupals. Pel que fa als resultats a l’itinerari grupal, el total d’inscripcions el **2019 va ser de 2.384 persones (15% més que l’any anterior)**, amb una ràtio d’assistència del 54,24%. Per tant, comptaren amb 1.293

assistents. Si es compara amb les dades de 2018 (1.154 assistents), s'aprecia una pujada del 12% (139 persones més).

La valoració mitjana de satisfacció dels assistents ha estat de **8.9 sobre 10**, superior a l'objectiu qualitatiu de 8/10 o més del 80% dels usuaris del servei.

- **Càpsules formatives:** Es tracta d'activitats formatives de curta durada (menys de 10 hores) dirigides a persones emprenedores i, per tant, amb continguts relacionats: des de gestió d'eines informàtiques de comptabilitat fins a anglès per a negocis i passant per actualització de normatives laborals i fiscals, etc. Les dades referents a aquestes es recullen a l'apartat de Formació, àrea que les ha gestionat.
- **Servei d'assessorament individual:** al qual es pot acudir sense cita prèvia (s'han assessorat 734 persones).

Mentorització

La mentorització és una pràctica d'assessorament personalitzat, guia personal i de transmissió de bones pràctiques, mitjançant les quals una persona (mentor/a) facilita el desenvolupament d'una altra (mentoritzat/ada) per mitjà de l'intercanvi dels seus propis recursos, coneixements, valors, competències...

Posar en marxa un projecte emprenedor, una empresa o ser empresari és un camí difícil que es pot fer considerablement més fàcil amb el consell i la guia d'un mentor que, en virtut de la seva experiència té molt per a oferir.

Tot i que al Pla estratègic 2015-2019 no s'indica un objectiu quantitatiu ni qualitatiu determinat, durant l'any 2019 s'han registrat un total de 19 sol·licituds per a formar-ne part, a partir de les quals s'han duit a terme 18 entrevistes (14 per a ser mentoritzats/des i 4 per a ser mentor/a), com a resultat de les quals s'han admès al programa 8 persones com a mentoritzades i 4 com a mentors.

Aquestes dades fan que s'elevin a 31 el nombre de mentors de què disposa PalmaActiva al final de l'exercici del 2019. Pel que fa a les relacions de *mentoring* s'ha de dir que al 2019 hi hagué 14 relacions de *mentoring*, de les quals 9 s'iniciaren aquest mateix 2019, mentre que la resta provenien del 2018 (any en què s'iniciaren 8 relacions de *mentoring*).

Així mateix, s'han derivat 5 persones per a ser mentoritzades a SECOT (en virtut de l'Acord de col·laboració amb aquesta entitat) i de les quals dues iniciaren la mentorització.

Indicadors del programa d'assessorament a emprenedors	Previst	Realitzat	% assoliment
Informar i/o assessorar al voltant de 1.200 emprenedors o empresaris	1.200	1.302	100%
Els usuaris del servei declaren una satisfacció de 8/10 o més	8	8,8	100%

3.11. Foment de l'esperit emprenedor

El programa inclou dues accions dirigides a diferents públics:

Campanya de conscienciació escolar

Des de PalmaActiva es vol apropar a l'alumnat dels centres educatius de Palma (públics, privats i concertats) de batxillerat i cicles formatius la importància de l'emprenedoria i la creació de noves empreses, i també dels valors socials, mediambientals i corporatius en particular, impartint xerrades als centres educatius que ens demanen el desenvolupament

d'una visita a les nostres instal·lacions o el desenvolupament de tallers als mateixos centres educatius. Durant l'any 2018 s'ha incrementat el nombre d'alumnat que ha passat per aquest servei en un 9%.

A més, s'ha complert amb l'objectiu quantitatiu d'assolir la participació anual de 200 alumnes dels centres educatius de Palma, i pel que fa a l'objectiu qualitatiu també s'ha assolit aquest objectiu, atès que el 80,1% del alumnat ens ha valorat amb un 8 o més.

Data	Centre	Assistències
12/02/2019	IES Calvià	25
22/02/2019	IES Centre Tecnificació Esportiva IB	21
10/10/2019	Col·legi Sant Josep Obrer	33
15/10/2019	Col·legi Sant Josep Obrer	31
22/10/2019	Col·legi Sant Josep Obrer	28
24/10/2019	Col·legi Sant Josep Obrer	21
06/11/2019	CEPA La Balanguera	6
26/11/2019	IES Francesc de Borja Moll	21
Total alumnes 2019		186

Indicadors del foment de l'esperit emprenedor	Previst	Realitzat	% assoliment
Informar al voltant de 200 alumnes dels centres escolars de Palma per any	200	186	93%
Els participants declaren una satisfacció de 8/10 o més	8	8	100%

3.12. Punt d'informació i altes d'empreses - PAE (Punt d'Informació a l'Emprenedor)

S'ha donat continuïtat a aquest servei que es posà en marxa el març de 2018, oferint serveis gratuïts per a aquelles persones que es vulguin donar d'alta com a autònoms o vulguin constituir una societat limitada. Mitjançant la tramitació telemàtica s'ofereix agilitat i s'eviten desplaçaments innecessaris, a més de reduir els costos d'intermediació i oferint serveis com:

- Informació general sobre aspectes legals, fiscals, comptables i de Seguretat Social
- Informació sobre els ajuts i incentius vigents per a la creació d'empreses.
- Constitució d'empreses mitjançant el sistema de tramitació telemàtica CIRCE, utilitzant el document únic electrònic (DUE).
- Tramitació del cessament de l'activitat mitjançant el sistema de tramitació telemàtica CIRCE i utilitzant el pack "DUE".

A l'any 2019 han passat per aquest servei més de 150 usuaris, dels quals s'han donat **d'alta 60 empreses**, el 90% amb la forma jurídica d'autònoms i el 10% restant com a societats. La valoració per part dels usuaris del servei ha estat de **9,6 sobre 10**.

3.13. Nous processos implementats a l'Àrea el 2018

Al llarg de l'any s'han desenvolupat també:

Llibre d'establiments emblemàtics

A l'abril es publicà el llibre *Primer catàleg d'establiments emblemàtics de Palma. 2018*.

Aquest llibre –en català, castellà i anglès– recull els establiments que formen part del Catàleg d'emblemàtics del 2018. Consta d'un índex en el qual es relacionen els 78 establiments i després els presenta individualment amb fotografies i texts en tres idiomes. Té com a finalitat difondre els establiments inclosos al llibre, no tan sols entre el públic resident, sinó també entre el públic visitant, al mateix temps que permet visualitzar la tasca feta per la Comissió Tècnica d'Establiments Emblemàtics des de finals del 2016 i fins a l'edició del llibre.

Es distribuï gratuïtament entre patronals, associacions, entitats empresarials, col·legis oficials, Cambra de Comerç, membres del Consell Municipal del Comerç, centres escolars que participaren en el projecte "Comerç i Escola"... i a cadascun dels establiments inclosos al Catàleg.

Taller de digitalització comercial per al comerç de proximitat

D'abril a setembre es desenvolupà aquest taller pilot que tenia com a objectiu fomentar la digitalització i l'ús de les noves tecnologies entre els comerços de proximitat. Per mitjà d'un projecte específic –Joves Qualificats, SOIB– fou possible posar-lo en marxa.

El projecte comptà amb una fase de captació i selecció de participants a l'efecte d'obtenir un grup homogeni quant a coneixement i ús d'eines digitals, i també de selecció d'una persona formadora experta en aquest àmbit.

Tingueren lloc 6 sessions presencials –aula de la Gerreria– més dues sessions en línia i una in situ a cadascun dels comerços participants.

L'avaluació del taller fou molt positiva entre els participants i s'està a l'espera de poder-ne fer altres edicions i amb diferents nivells de coneixement.

Jornada d'Innovació Digital

Com a continuació del taller esmentat anteriorment, s'organitzà una jornada específica pel novembre que, partint dels continguts treballats durant les sessions del taller, tenia com a objectiu sensibilitzar i engrescar el comerç de proximitat envers la innovació. Per això, es contractà un ponent expert i amb reconeguda experiència per a impartir la Jornada.

Així mateix, la Jornada es completà amb una taula redona amb experiències de casos reals de comerços de Palma en la qual exposaven què havien fet, què feien i quines conclusions i expectatives tenien davant la digitalització comercial.

Cens comercial zona Arxiduc – pl. Cardenal Reig

Arran d'una col·laboració amb l'Institut d'Innovació Empresarial (IDI), el personal contractat amb el programa de Joves Qualificats del SOIB va fer un cens comercial dels carrers que donen a la plaça de Cardenal Reig (Arxiduc Lluís Salvador, Julià Àlvarez, Francesc Sancho) amb la finalitat de saber el nombre de locals comercials, si romanien oberts o tancats, l'estat d'aquests, etc. per a posteriorment poder planificar alguna activitat de dinamització o de formació específica o de recollir alguna necessitat per a avaluar incloure a les bases de les subvencions de comerç.

4. Recursos humans

4.1. Desenvolupar el talent intern

El 78.13% dels treballadors/es de PalmaActiva va participar en el procés de detecció de necessitats formatives, emplenant el qüestionari de 2019, un 5.80% més que l'any passat. S'han realitzat un total de 15 accions formatives amb un total de 229 hores de formació interna presencial.

S'ha realitzat el 100% de les accions formatives previstes (209 hores). I s'han planificat les accions formatives incloses en els cursos subvencionats per INAP (20 hores).

De les hores de formació realitzades, un 51.97% es relaciona amb competències transversals (*coaching, teambuilding, treball col·laboratiu, igualtat i gestió de l'estrès*), el 39.30% es relaciona amb competències i coneixements específics per al lloc de feina (Excel, redacció administrativa, validació de la idea de negoci i altres) i el 8.73% amb idiomes (anglès).

El 100% de les hores formatives realitzades han estat impartides per personal docent extern a PalmaActiva. La mitjana de les puntuacions obtingudes pels/per les formadors/es és de 8.55 (valoració ponent) sobre una puntuació de 10.

% de participació del personal en les accions formatives 2019 de caràcter voluntari:

- 8,06% del personal no ha participat en cap curs
- 3,23% ha realitzat entre 1 i 10 hores
- 16,13% ha realitzat entre 11 i 20 hores
- 17,74% ha realitzat entre 21 i 30 hores
- 41,94% ha realitzat entre 31 i 40 hores
- 12,90% dels treballadors i de les treballadores han superat el màxim d'hores voluntàries anuals (més de 40 h) i que s'han realitzat tenint en compte les hores acumulades disponibles d'anys anteriors.

La mitjana de la satisfacció de totes les accions formatives realitzades ha estat de 8.41 sobre 10 punts. El 75% de les accions formatives són valorades per damunt la mitjana establerta com a criteri (puntuació superior a 8). Per tant consideram que s'han avaluat de forma positiva.

S'ha aprovat el 100% de les subvencions i ajuts a la formació que s'han sol·licitat, en total 21 sol·licituds.

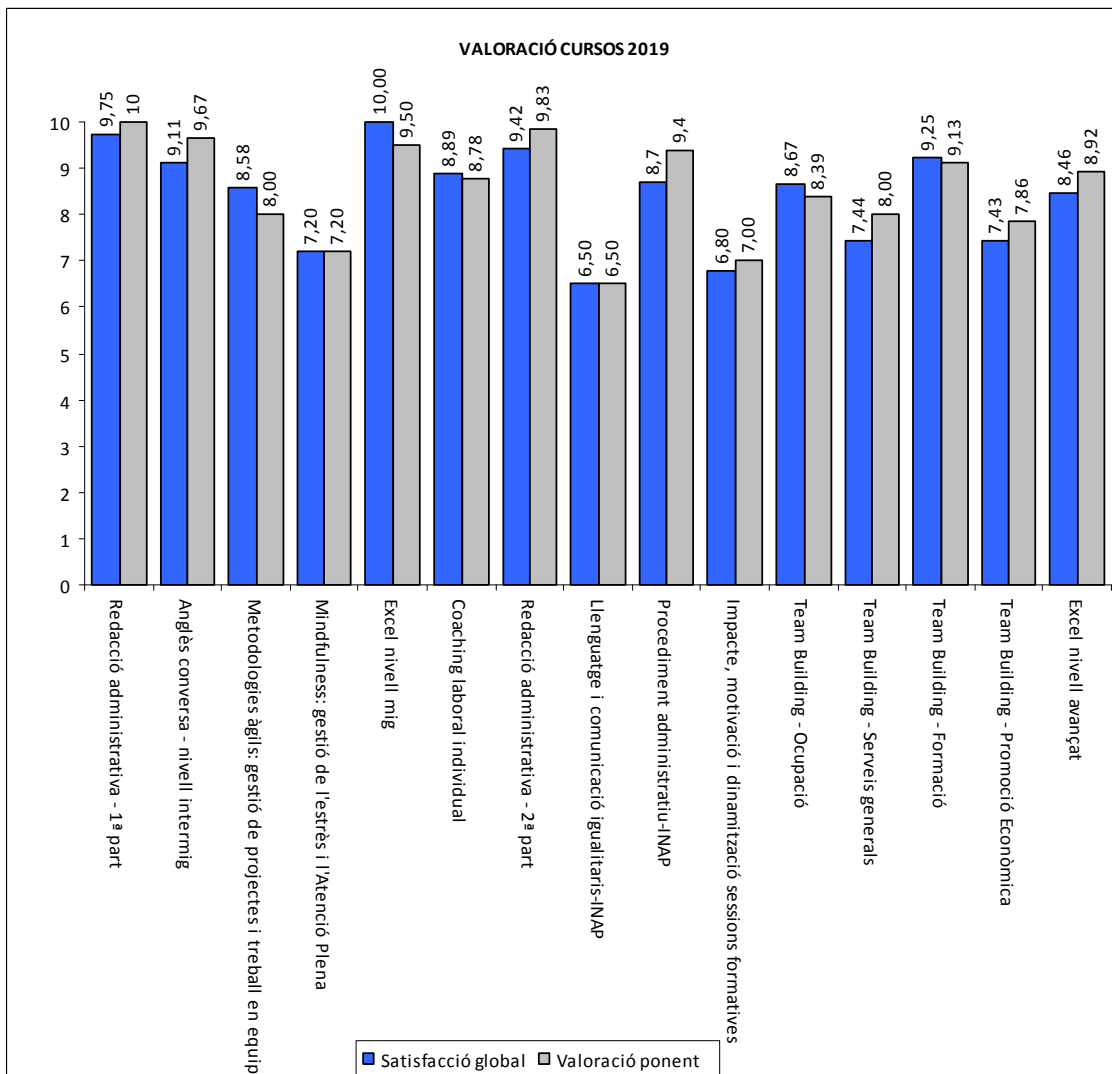
La despesa en ajuts i beques per a formació als/a les treballadors/es de PalmaActiva durant l'any no supera el mínim establert previst (70%). S'ha atorgat un import total de 3.306,63 € en concepte d'ajut/beca, és a dir un 55,11% del total del pressupost previst.

De la despesa prevista per a les accions formatives planificades s'ha executat el 112,65% del pressupost.

S'han executat 15 accions formatives amb un total de 229 hores. S'han realitzat tots els cursos que s'havien planificat.

CURSOS 2019						
	Prevists	Realitzats	%	H. previstes	H. realitzades	%
PalmaActiva	13	13	100%	209	209	100%
INAP	2	2	100%	20	20	100%
	15	15	100%	229	229	100%

La mitjana de totes les puntuacions (escala d'1 al 10) dels cursos realitzats durant l'any és 8,41.



INDICADORS FORMACIÓ INTERNA 2019

Els indicadors de formació interna que s'han tingut en compte per a valorar l'eficàcia del Pla de formació i el seu desenvolupament són els següents:

Programa de formació interna

Valoració de cada una de les accions formatives realitzades (1-10):

- % accions formatives internes realitzades de les accions formatives previstes a la planificació anual: 100% de las previstes
- Reducció del nombre accions formatives/hores en relació a l'any anterior

Any	Hores	Cursos
2018	253	19
2019	229	15

Participació

- Mitjana d'hores de formació per treballador/a: 29,74 h

Cada treballador/a ha disposat d'un màxim de 40 hores anuals de formació dins horari laboral i de caràcter voluntari. El 100% del personal ha participat en alguna acció formativa planificada (voluntària o obligatòria), i d'aquests un 8,06% no ha participat a formació voluntària; un 12,90% dels treballadors i de les treballadores han superat el màxim d'hores voluntàries anuals (més de 40 h) i s'han realitzat tenint en compte les hores acumulades disponibles d'anys anteriors.

- Formació obligatòria: 689,50 h

També s'han determinat accions formatives de caràcter obligatori per a cobrir necessitats immediates en relació als diferents serveis i projectes de l'organització. El 100% dels/de les treballadors/es ha assistit a alguna acció formativa de caràcter obligatori. Les temàtiques dels cursos fan referència a PRL, *teambuilding*, noves legislacions, decrets i resolucions, aprenentatge de l'ús de l'eina Emplea+, plataforma de contractació i altres temàtiques específiques.

- Mitjana d'hores de formació per àrees/serveis i categoria professional

Àrees	%
Ocupació	28,66%
Formació	39,36%
Recursos humans	29,50%
Juridicoadministratiu	12,67%
Promoció econòmica i emprenedora	27,50%
Comunicació i NT	39,80%
Economicofinancer	15%

- Mitjana d'hores de formació voluntària 2019 per categoria professional

Categoria professional	%
Personal administratiu	33,71
Personal tècnic	28,15
Caps i coordinadors	28,50
Personal de manteniment	17,50

Ajuts /subvencions

- Percentatge de sol·licituds que s'han contestat de forma positiva/negativa en relació amb les sol·licituds que s'han rebut.

Sol·licituds	Aprovades
21	100

Cost/ formació

- % increment/reducció pressupost formació interna en relació a l'any passat

Any	Pressupost	% increment
2018	6.000 €	
2019	17.000 €	6,25%

- Mitjana preu hora formació

En el cas de les accions formatives de *teambuilding* i *coaching* individual i atès el caràcter singular i específic d'aquestes temàtiques a impartir i el desenvolupament de les sessions, es va valorar i justificar la contractació del professional docent per un import superior: 130 €/hora (*teambuilding*) i 50 €/hora (*coaching* individual).

PalmaActiva	Ajuntament/EBAP
40 €	72 €

- Pressupost formació i despesa real en programes de formació o desenvolupament professional a l'any.

Pressupost formació interna 2019

PTE	Previsió	Despesa	%
Cursos planificats Pla formació interna 2019	11.000 €	12.392 €	112,65%
Beques/ajuts	6.000 €	3.306,63 €	55.11%
TOTAL	17.000 €	15.698,63 €	92.34%

Pressupost INAP 2019

PTE	Previsió	Despesa
Cursos INAP	1.342,38 €	12.392 €

4.2. Aprovació del conveni col·lectiu de PalmaActiva

En Junta de Govern el dia 18 de desembre de 2019, es va aprovar el primer conveni col·lectiu de PalmaActiva, fruit de la negociació de la representació sindical i de l'empresa.

Com a conseqüència d'aquesta aprovació es va constituir també una comissió paritària d'interpretació, seguiment i vigilància integrada per representants de PalmaActiva i per representats dels sindicats que el signen.

4.3. Nombre de persones d'alta el desembre 2019 i programes

El nombre de treballadors i treballadores contractades a PalmaActiva a 12 de desembre de 2019 era de 197 persones.

- Personal d'estructura de PalmaActiva: 64 persones
- Personal contractat de programes: Palma NADO, 14 persones
- Personal contractat de programes: Visibles, 82 persones
- Personal contractat de programes: Xapa i Mecànica IV, 12 persones
- Personal contractat de programes: Palma Web III, 12 persones
- Personal contractat de programes: Palma Micromachine, 13 persones

4.4. Responsabilitat social corporativa

Préstecs atorgats

PalmaActiva té una partida pressupostària de préstecs al personal dotada amb 20.000 € en el marc del Pla de responsabilitat social corporativa. Sempre que existeixi consignació pressupostària i el personal que ho sol·licita reuneixi els requisits que s'exigeixen, pot concedir al personal al seu servei préstecs sense interessos. Durant l'any 2019, s'han atorgat un total de 2 préstecs al personal.

Bicicletes

S'han dissenyat i instal·lat uns cartells, motivadors i informatius a les nostres instal·lacions, sobre el benefici de l'ús de la bicicleta. Continuem animant que el nostre personal utilitzi aquest mitjà de transport, per la quantitat de beneficis que té vers el medi ambient i la salut, en general.

Reciclatge – taps

Continuem amb la nostra recollida de taps solidaris, fent acapte de taps de plàstic com a centre de l'Ajuntament. L'objectiu és arribar a recaptar diners, tap a tap, amb finalitats benèfiques, en la majoria dels casos per a ajudar a menors malalts, ja sigui pagant una cadira de rodes, una operació o finançant la recerca mèdica.

El reciclatge d'aquest residu i els contenidors solidaris no han parat de créixer. Milions i milions de taps reciclats a canvi d'uns 200 euros la tona de plàstic, que han servit en l'última dècada per a costejar infinitat de causes gràcies a un treball de formiga, de sumar petits esforços i gests solidaris que comencen amb la recollida d'un tap. Solidaritat però també una forma de reciclatge respectuosa amb el medi ambient.

Instal·lació de rampa

Instal·lació a la nostra sala gran (Espai 22) d'una rampa d'accés a la tarima de conferències per a persones amb mobilitat reduïda d'1 m d'ample i 2 m de llarg, d'alumini.

4.5. Participació

S'ha creat la Comissió Mixta de Formació: dia 7 de novembre de 2019 es va crear el reglament de funcionament de la Comissió Mixta de Formació de PalmaActiva.

La creació d'aquesta Comissió es va acordar entre el Comitè d'Empresa i la Direcció de PalmaActiva a la reunió de dia 10 d'octubre de 2019, i respon a la voluntat de les persones que la integren de treballar conjuntament i participar activament en el Pla anual de formació.

La missió, per tant, d'aquesta Comissió és participar en el desenvolupament de les diferents fases del procés: detecció de necessitats, anàlisi, elaboració del pla, desenvolupament i avaluació del Pla anual de formació de PalmaActiva.

La Comissió de Formació es defineix com un òrgan paritari format per representants de PalmaActiva i de la representació legal dels/de les treballadors/es, l'objecte fonamental dels quals és la participació, informació i negociació dels plans de formació anuals i altres mesures que s'adoptin en el marc de l'impuls de la formació contínua.

La composició d'aquesta té caràcter paritari entre l'empresa i la representació dels treballadors i de les treballadores. Està composta per 6 persones, tres en representació de PalmaActiva i tres en representació dels treballadors i de les treballadores de forma ponderada en relació amb els resultats obtinguts a les eleccions sindicals.

4.6. Igualtat

Comissió d'Igualtat

Des de la Comissió d'Igualtat de PalmaActiva, es va convocar una reunió dia 17 de desembre de 2019 per a començar a elaborar el futur Pla d'igualtat intern de PalmaActiva. S'ha començat a fer la recopilació de dades, per a dissenyar el diagnòstic en matèria d'igualtat a l'entitat, abans de continuar en la configuració del Pla.

Igualtat per la ciutadania

Els referents d'igualtat de les diferents àrees de l'Ajuntament es reuniren dia 22 d'octubre de 2019, per a reprendre el Pla d'igualtat cap a la ciutadania de Palma. Dirigiren la reunió, el director general d'Igualtat i dues tècniques. Hi assistiren 18 persones referents de cada una de les àrees de l'Ajuntament.

Actes duits a terme en matèria d'igualtat

- Desenvolupament en valors i en sensibilitat en matèria d'igualtat. Es va realitzar una acció formativa de 10 hores de durada al personal de PalmaActiva, sota el títol de: "Comunicar en igualtat".
- Dia Internacional de la Dona
Llaços de color violeta a PalmaActiva. Per a commemorar la setmana del Dia Internacional de la Dona i com a mostra de suport, PalmaActiva va posar llaços de color violeta als centres de la Gerreria i el carrer del Socors.

4.7. Comunicació interna – Newsletter *L'equip*

A PalmaActiva, disposam d'una canal de comunicació intern digital, que es diu *L'Equip*. És un dossier que s'envia de manera mensual a total l'organització, amb informació relacionada amb els projectes i persones de l'entitat.

És un tipus de comunicació que permet mantenir la una informació transversal entre les diferents àrees i/o serveis de l'organització, aconseguint així una interacció cooperativa i coordinada. Existeix un grup de persones compost per un referent de cada servei que s'encarrega de destacar les notícies més interessants per a compartir al comunicat.

D'aquesta manera es fomenta la transparència de la comunicació i informació, i es potencia la comunicació de caràcter sociointegratiu. L'any 2019 es varen enviar 9 comunicats de *L'Equip*.

4.8. Programa Docents

PalmaActiva disposa del Programa Docents, que és una borsa de candidatures per a professionals de la docència que s'apunten per a formar part de la base de dades i poder impartir els nostres cursos de PalmaActiva que oferim a la ciutadania.

La inscripció a la borsa es pot fer una vegada a l'any, entre setembre i novembre, es publica un bàner a la pàgina web de PalmaActiva i quan començam un procés de selecció ens posam en contacte amb les persones que tenen el perfil adient per a fer les entrevistes per tal de valorar les competències docents i l'experiència.

El 2019 es varen inscriure 324 docents al programa.

5. Informe web i social media

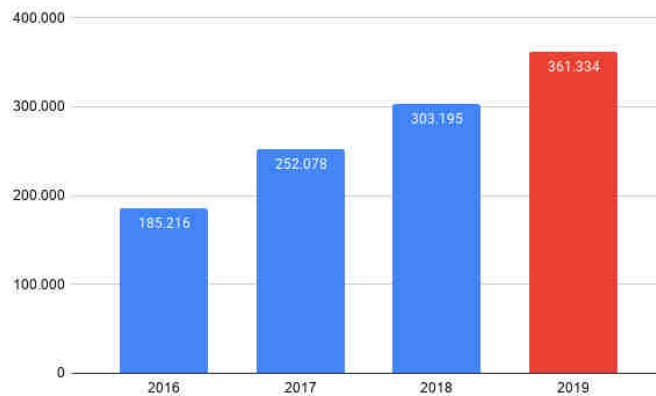
5.1. Estadístiques web 2015-2018

Després del canvi de disseny el novembre de 2016, el 2019 seguim creixent a bon ritme: un increment de més del 20% en sessions i més del 15% en usuaris.

També creixem a totes les xarxes socials on tenim presència: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram i Youtube.

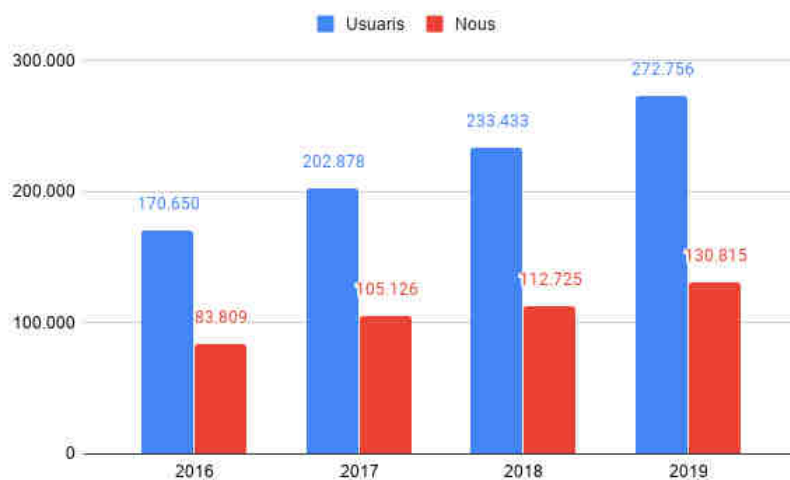
Sessions a palmaactiva.com

El 2019 hem augmentat el nombre de sessions al web fins a les 361.334. L'activitat s'ha incrementat un 20% respecte de l'any anterior. La tendència, per tant, continua un any més a l'alça.



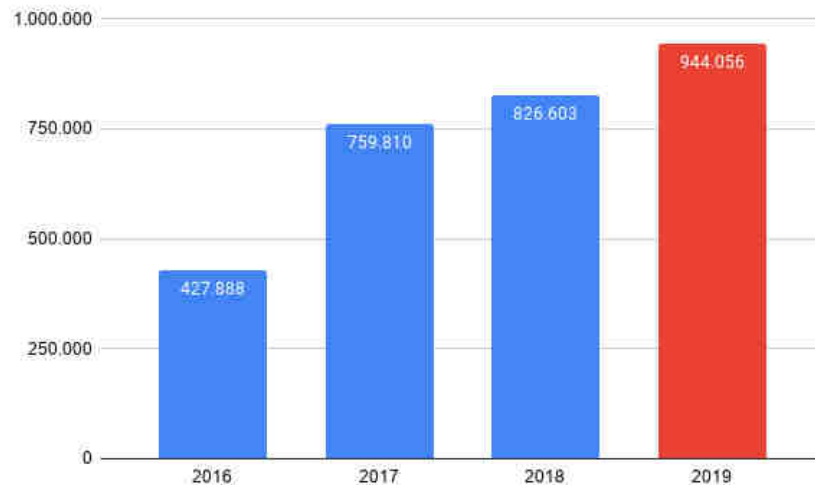
Usuaris a palmaactiva.com

El 2019 han seguit augmentant els usuaris, tant els recurrents com els nous. L'activitat s'ha incrementat en més del 15%. El nombre de persones que ens coneixen per primera vegada s'incrementa en prop de 20.000.



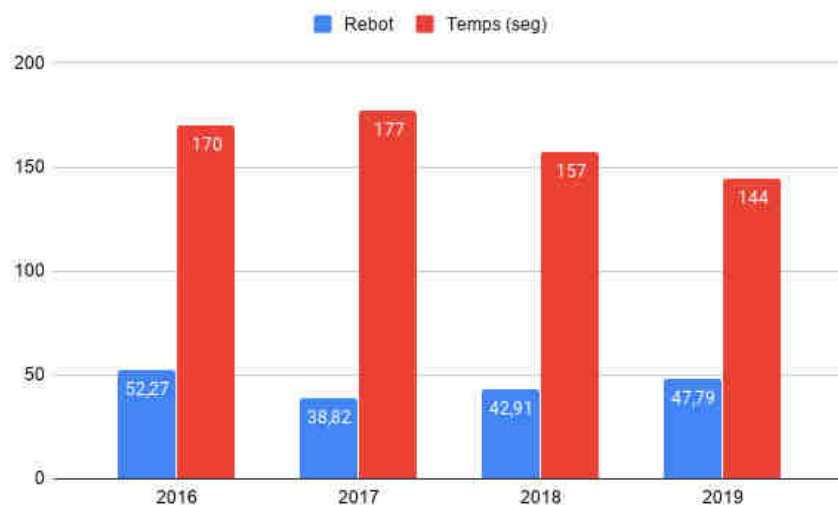
Pàgines vistes a palmaactiva.com

El 2019 ha augmentat el nombre de pàgines vistes a un major ritme que el 2018. L'increment espectacular de 2017 fou degut al canvi de disseny del web i, sobretot, de l'estructura dels continguts. Som prop del milió de pàgines vistes a l'any, una fita que volem aconseguir el 2020.



Rebot i temps de visita a palmaactiva.com

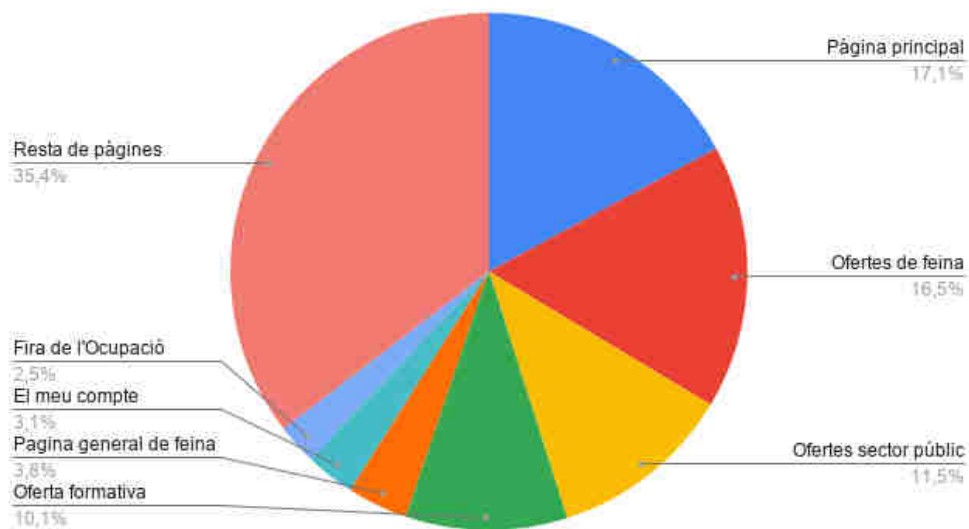
El 2019 ha augmentat el percentatge de rebot i ha disminuït el temps mitjà d'estada al web. Es pot deure al fet que la informació és més fàcil de trobar i aquest es difon, principalment, a les xarxes socials.



Contingut més visitat a palmaactiva.com

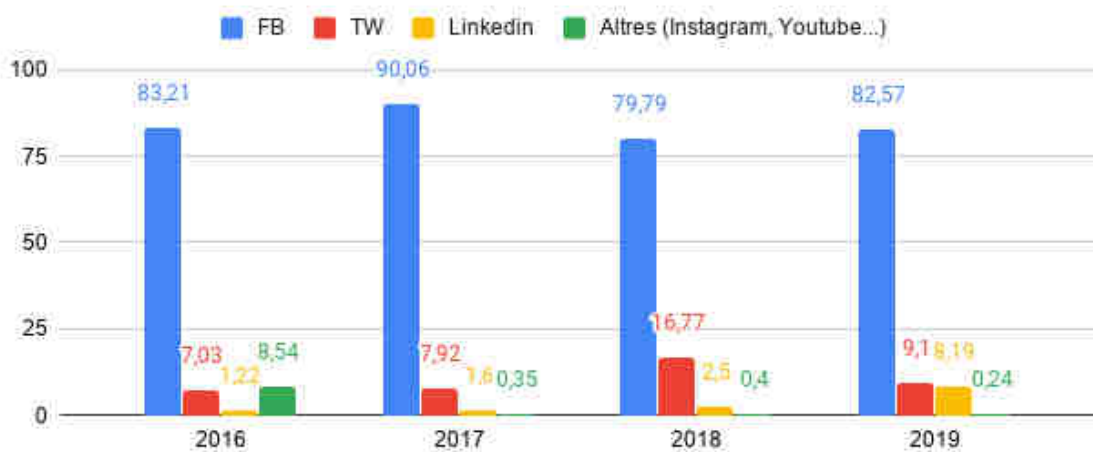
Les pàgines més visitades al web, una vegada unificats els idiomes són:

1. La pàgina inicial
2. La pàgina d'ofertes de feina
3. La pàgina d'ofertes del sector públic
4. La pàgina general de cursos de formació
5. Pàgina general de feina
6. La pàgina d'El meu compte
7. Fira de l'Ocupació 2019



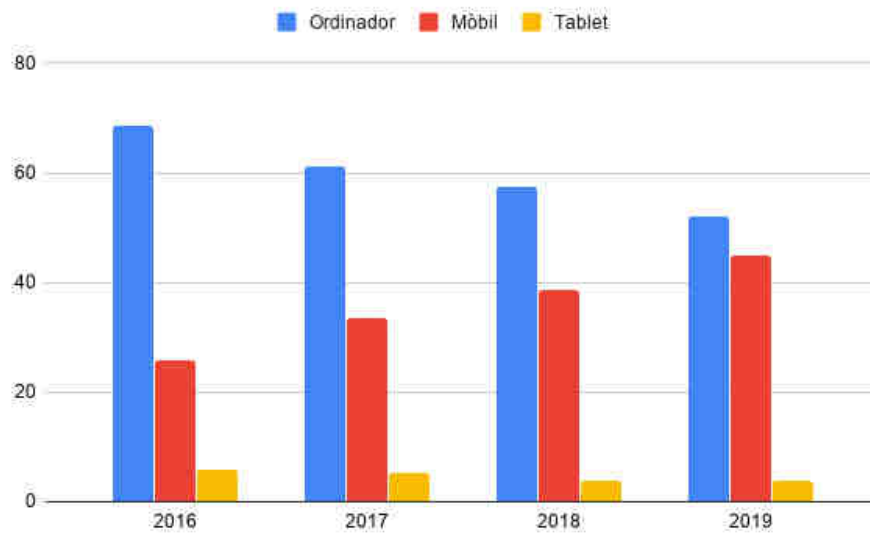
Anàlisi social de palmaactiva.com

Facebook segueix sent la principal font de tràfic social cap al web, seguit a molta distància per Twitter. Instagram i LinkedIn són les xarxes que més creixen el 2019.



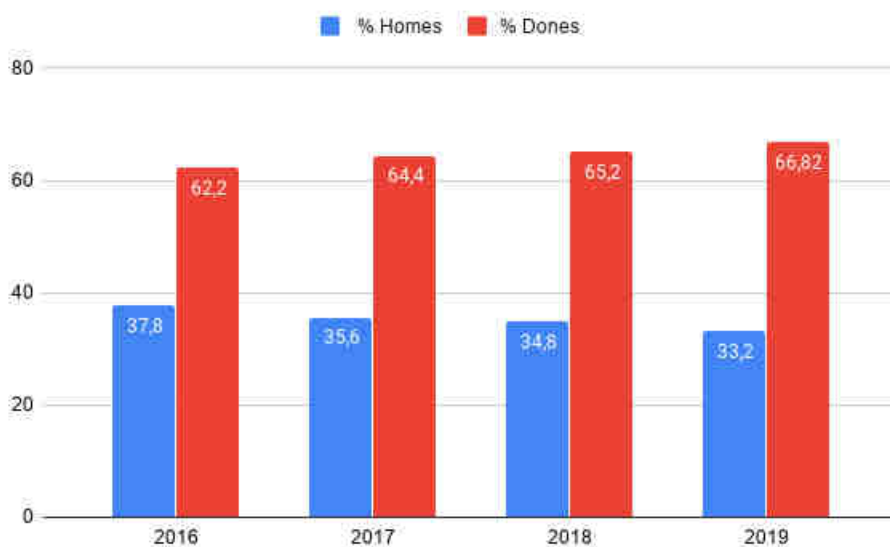
Tecnologia d'accés a palmaactiva.com

L'ús del telèfon mòbil per a accedir al web segueix una tendència clarament creixent. L'ordinador i la tauleta gràfica descendeixen en quantitat d'accessos, tot i que l'ordinador continua com a mitjà principal.



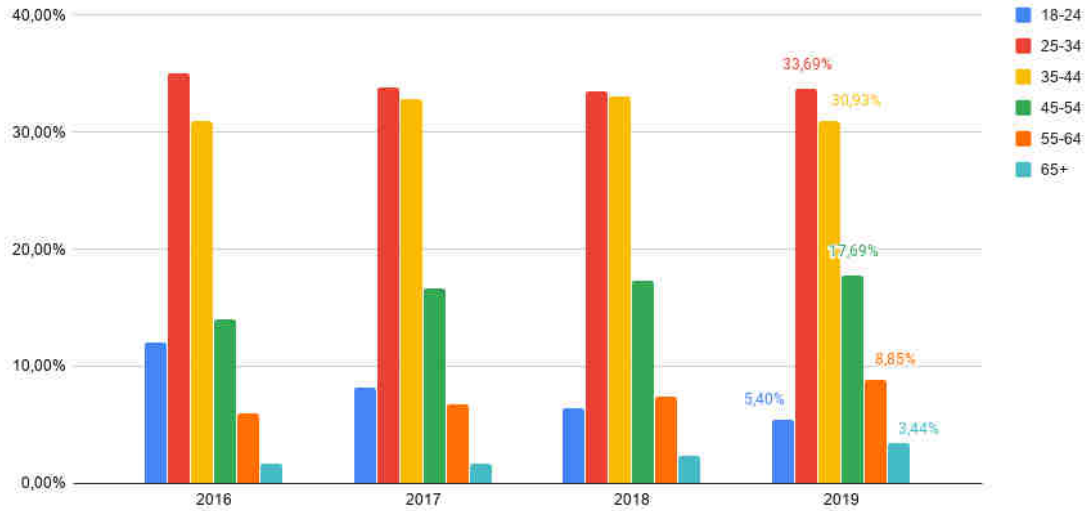
Sexe dels usuaris de palmaactiva.com

El públic de PalmaActiva és majoritàriament femení i la tendència es manté respecte dels anys anteriors.



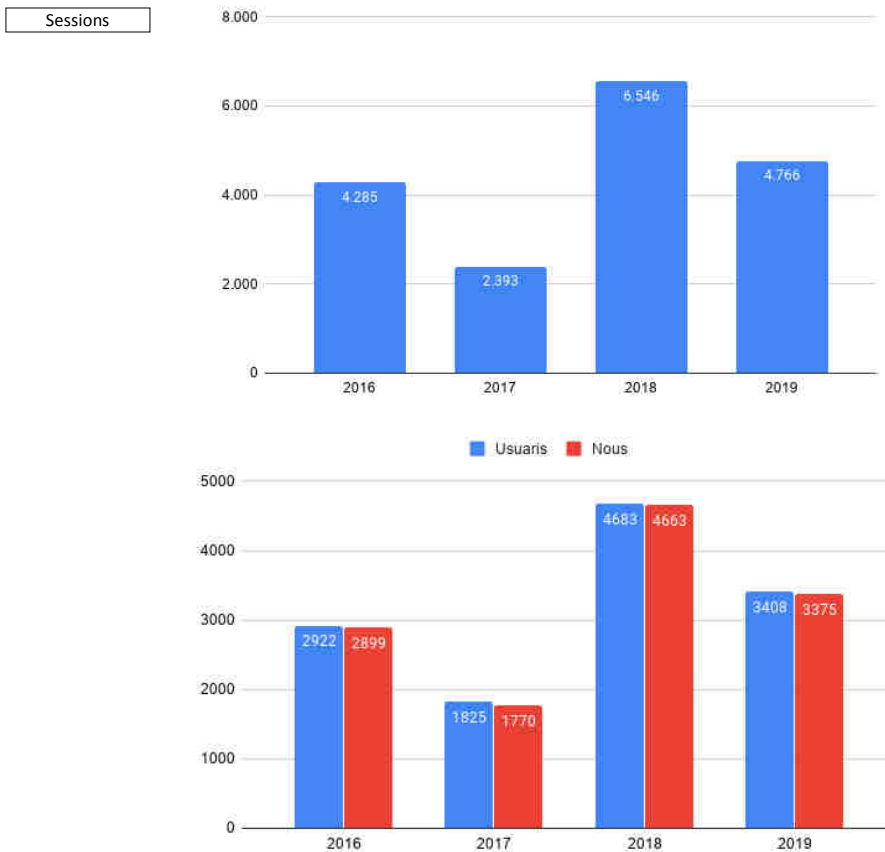
Edat dels usuaris de palmaactiva.com

Pel que fa als rangs d'edat, es confirma la tendència a perdre públic jove (de 18 a 24 anys) en benefici del públic major de 25. Envelleix la població i això es reflecteix als accessos.

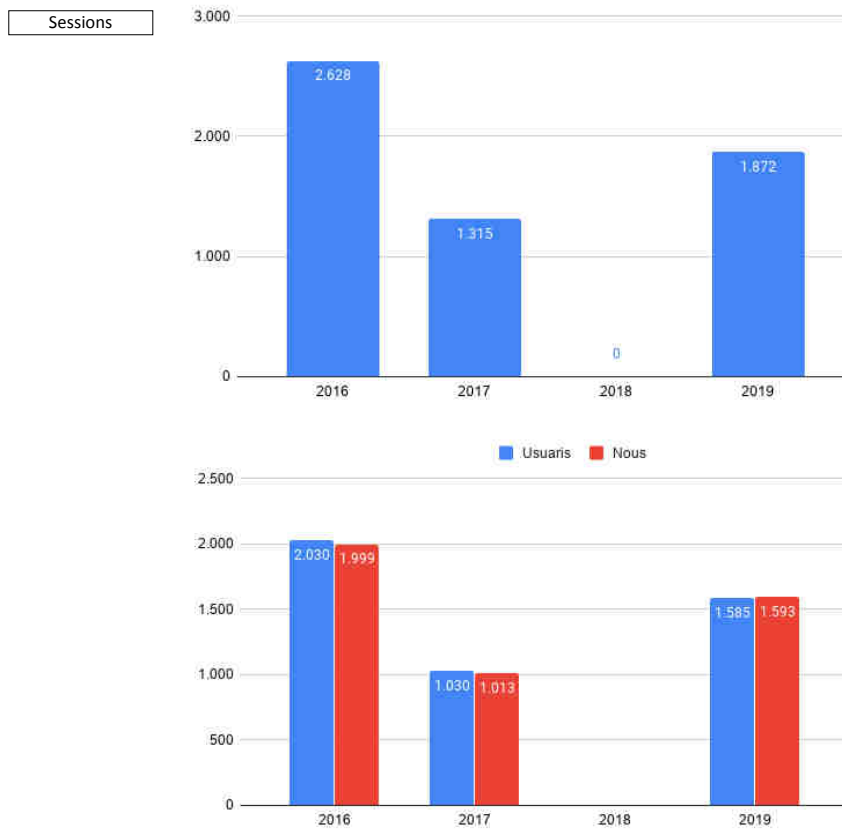


Resultats a altres webs de PalmaActiva

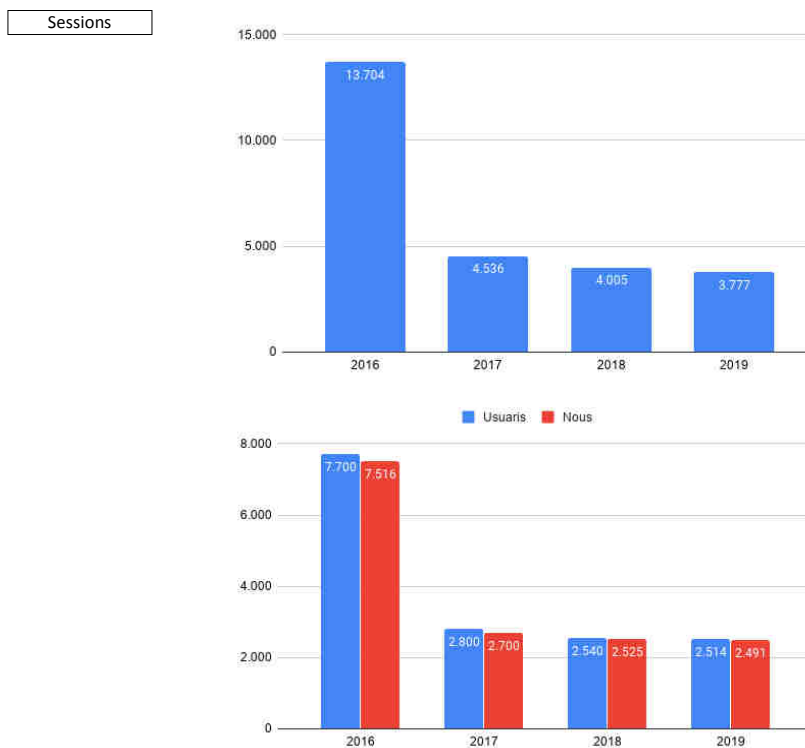
El web del Centre d'Empreses: descens visible respecte el 2018



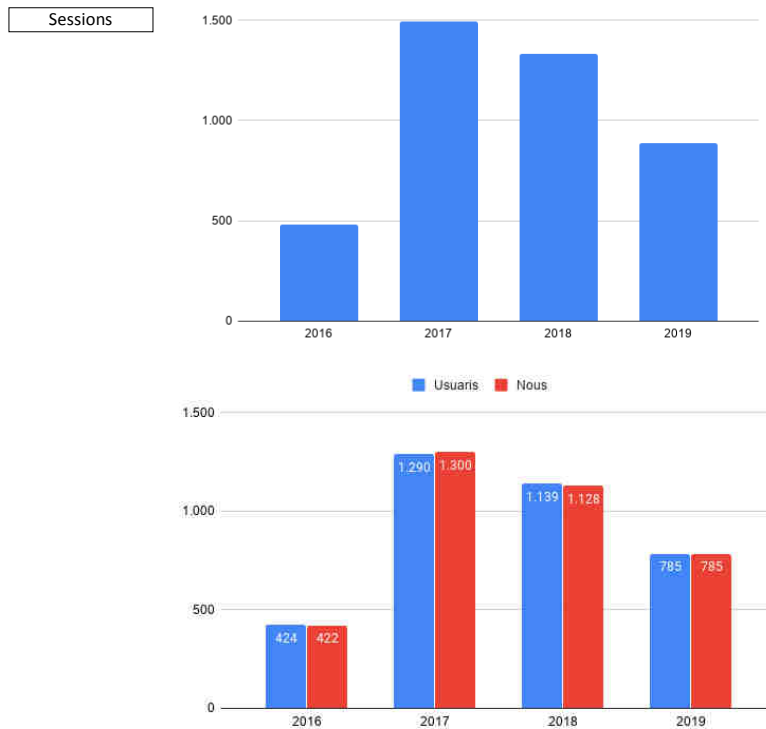
El web de la Palma Film Office: sense dades el 2018. El 2019 augmenten sessions i usuaris.



El web del CIR: decreix seguint l'estratègia de derivar el tràfic al web principal.



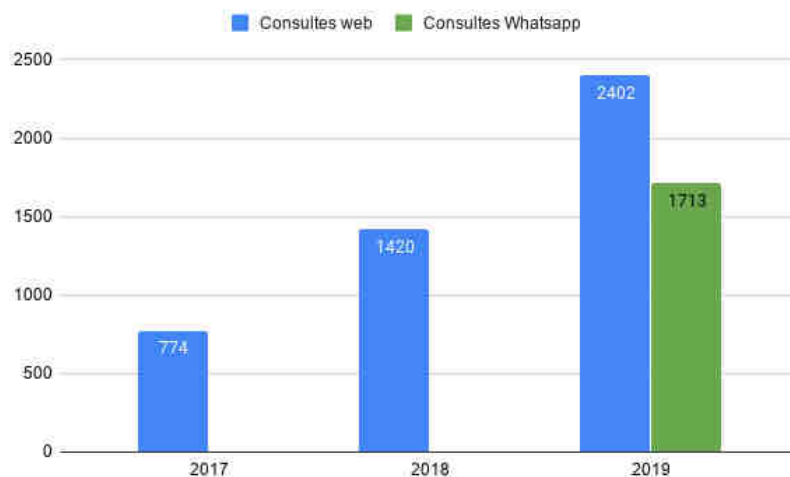
El web PA-Respon: tot i que decreix, segueix funcionant com a repositori de coneixement i FAQ.



5.2. Estadístiques de consultes web i WhatsApp

El 2019 hem creat un compte de WhatsApp Business com a nova eina de comunicació amb la ciutadania. Les consultes s'atenen en horari de 9 a 14 h.

Les consultes que arriben a través de www.palmaactiva.com / info@palmaactiva.com creixen any rere any.

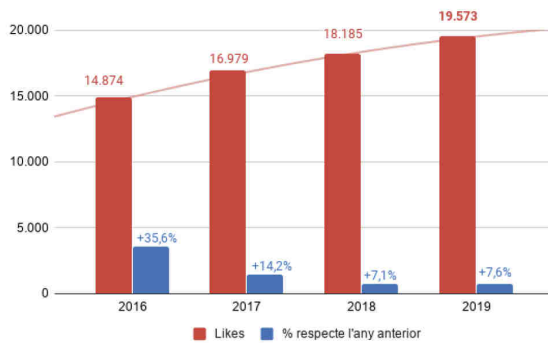


5.3 Estadístiques social media 2016-2019

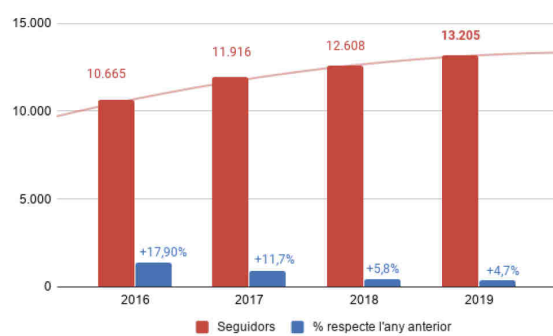
Treballam a 5 xarxes socials: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram i Youtube. En general seguim creixent a totes les xarxes socials i ens mantenim en bona posició respecte d'altres entitats del nostre àmbit.

Social media de PalmaActiva

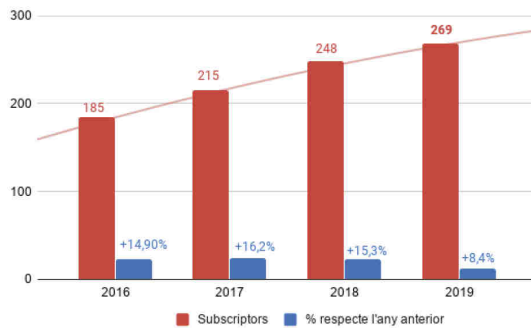
Facebook



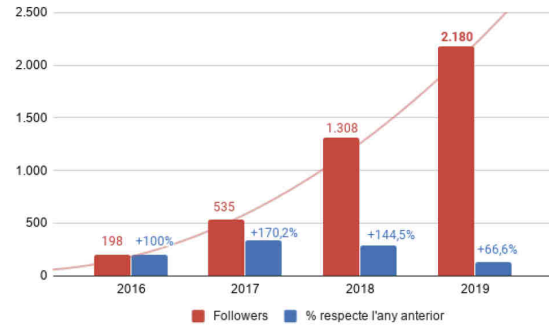
Twitter



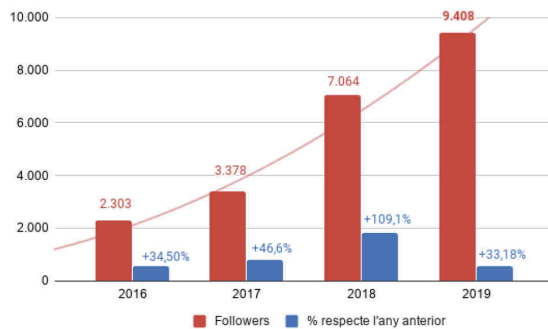
Youtube



Instagram



LinkedIn



6. PRESSUPOST EXECUTAT

PRESSUPOST 2019	Despesa prevista	Despesa prevista total (+modif.)	Despesa executada	% var.
Promoció de l'Ocupació	3.038.050,19	4.173.931,03	2.292.553,03	0,55
Recursos humans	1.124.756,19	1.124.756,19	905.481,83	0,81
4.1. Promoure un Pacte local per a l'ocupació				
4.2. Potenciar una xarxa de suport a les persones aturades i fomentar espais generadors d'iniciatives sociolaborals	1.874.853,98	3.010.734,82	1.360.397,58	0,45
4.2.1. Programa d'orientació laboral		-		
4.2.2. Programes de corporacions locals per a joves	800.000,00	1.426.834,21	617.793,99	
4.2.3. Llançadores d'ocupació per a joves	9.850,00	9.850,00	5.997,81	
4.2.4. Programes de corporacions locals per a majors de 35 anys	1.030.643,98	1.539.690,61	628.885,72	
4.2.5. Llançadores d'ocupació per a majors de 45 anys	31.360,00	31.360,00	106.349,34	
4.2.6. Itineraris competencials per a majors de 45 anys	3.000,00	3.000,00	1.370,72	
4.3. Estimular la creació d'ocupació i d'un capital de talent divers	38.440,02	38.440,02	26.673,62	0,69
4.3.1. Potenciar l'Agència de Col·locació	16.740,02	16.740,02	9.694,24	
4.3.2. Fira anual de l'Ocupació	21.700,00	21.700,00	16.979,38	
4.3.3. Jornades d'informació laboral per a joves	-		-	
Formació	1.618.373,04	1.720.025,64	1.429.208,32	0,83
Recursos humans i materials	709.542,38	709.542,38	675.101,09	0,95
4.4 . Desenvolupar el capital social i intel·lectual local	236.610,30	236.610,30	198.621,05	0,84
4.4.1. Promoure la formació en TIC i perfils professionals emergents	51.725,00		48.563,44	
4.4.2. Oferir formació en competències laborals transversals	20.190,00		17.014,68	
4.4.3. Oferir formació en idiomes	23.300,00		22.858,16	
4.4.4. Formació per a crear i gestionar una empresa	31.625,30		27.089,25	
4.4.5. Potenciar la formació en oficis	23.720,00		13.868,86	
4.4.6. Formació en nàutica	86.050,00		69.226,66	
4.4.7. Formació en línia per al petit comerç	-		-	
4.5. Promoure la igualtat en el món laboral i formatiu	672.220,36	773.872,96	555.486,18	0,72
4.5.1. Potenciar la formació semipresencial i en línia	26.600,00		25.109,00	
4.5.2. Incrementar els programes mixts d'ocupació-formació	627.120,36	101.652,60	514.625,09	
4.5.3. Promoure la formació en competències digitals bàsiques	18.500,00		15.752,09	
Promoció Econòmica	1.152.679,69	1.152.679,69	625.721,47	0,54
Recursos humans	729.639,69	729.639,69	394.173,29	0,54
4.6 . Impulsar els nous sectors econòmics emergents, l'economia social i solidària i la cultura, el turisme i el comerç	232.096,06	232.096,06	76.858,19	0,33
4.6.1. Premis PalmaActiva	55.987,50		24.603,03	
4.6.2. Promoció del sector audiovisual	4.150,00		30,25	
4.6.3. Desenvolupament del Centre d'Empreses	160.958,56		52.093,41	
4.6.4. Promoció de les empreses cooperatives i de l'economia solidària	11.000,00		131,50	
4.7. Dinamitzar el comerç local i de proximitat per a revitalitzar els barris	174.258,45	174.258,45	149.719,10	0,86
4.7.1. Mesa del Comerç i Consell Assessor del Comerç	300,00		19,73	
4.7.2. Suport al petit comerç	159.688,45		149.459,67	
4.7.3. Promoció de rutes comercials	4.520,00		131,50	
4.7.4. Conscienciació escolar a favor del petit comerç	700,00		29,30	
4.7.5. Formació en línia al petit comerç	8.500,00		59,17	
4.7.6. Impuls a les zones comercials	550,00		19,73	
4.8. Crear un nou Servei d'Atenció a l'Emprenedor	16.685,49	16.685,49	4.970,89	0,30
4.8.1. Programa d'assessorament a emprenedors	7.685,49		3.634,13	
4.8.2. Foment de l'esperit emprenedor	9.000,00		1.336,76	
Desenvolupament intern	1.181.752,93	1.236.752,93	891.124,83	0,72
Administració general (recursos humans i materials i inversió)	1.150.027,93	1.205.027,93	873.332,83	
Préstecs al personal	20.000,00	20.000,00	5.400,00	
4.10. Desenvolupar el talent intern i la RSC	31.725,00	11.725,00	12.392,00	
TOTAL PRESSUPOST 2019	6.990.855,85	8.283.389,29	5.238.607,65	0,63
INFORMACIÓ PRESSUPOST I LIQUIDACIÓ	6.990.855,85	8.283.389,29	5.238.607,65	

