

PLA DE LA DIRECCIÓ
GENERAL DE
TRANSPARÈNCIA
I BON GOVERN

2018-2019



GOVERN
ILLES
BALEARS



PLA DE LA DIRECCIÓ GENERAL DE TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN 2018-2019

Qui som

La **Direcció General de Transparència i Bon Govern**, de la **Conselleria de Presidència**, és la porta d'entrada de la ciutadania al Govern de les Illes Balears.

Som la porta en el sentit tradicional, atès que coordinam les oficines de registre. Algunes d'aquestes oficines començaran ara a transformar-se en oficines d'assistència en matèria de registre. Es tracta de l'evolució d'una manera tradicional d'entendre l'entrada a l'Administració a una de més innovadora, l'administració electrònica. Per tant, també som la porta virtual. En aquesta Direcció, mantenim viva la seu electrònica del Govern per mostrar els procediments administratius de la nostra institució i treballar en la tasca de simplificar-la per facilitar cada dia els tràmits a la ciutadania.

La finestra per la qual la ciutadania pot veure el que fa el Govern es concreta en el **Portal de Transparència** i en les eines per mitjà de les quals la ciutadania pot exercir els seus drets de sol·licitar informació sobre les actuacions del Govern de les Illes Balears, així com els drets de presentar una queixa, un suggeriment i, ben aviat, un agraïment.

Per ser tant les portes física i virtual com la finestra mitjançant les quals la ciutadania accedeix a aquest Govern, necessitam un armari d'eines molt potent al darrere. Per això, gestionam la política d'ètica, bon govern i responsabilitat social des d'una nova visió, enriquida per la transparència i l'administració electrònica. És a dir, emmarcam la responsabilitat social dins una societat en xarxa, la qual cosa implica molta transparència de la informació, rendició de comptes del que volem fer i dels compromisos que hem complert, millora contínua com a fonament de la qualitat, així com gestió eficient i sostenible de tot el que feim. Aquest és el camí cap al govern obert.

Vivim moments de canvis socials profunds i l'Administració no n'és una excepció.

Són moments de lideratge col·lectiu per abordar les transformacions útils que ens han de permetre fer valer la innovació social.

La nostra visió global privilegiada de l'Administració ens permetrà ser un agent clau com a equip encarregat d'ordenar i coordinar la redefinició dels processos, dels serveis, i anticipar-nos a aquest canvi social i del nostre entorn. Tenim la vocació i capacitat necessàries per ajudar la nostra Administració a abordar noves necessitats i a adaptar-se a aquests nous reptes.

Alguns d'aquests grans canvis s'han produït per la vigència de legislació nova que ens fa reaccionar i ens obliga sempre a millorar allò que no feim bé i, fins i tot, a innovar en serveis que no havíem prestat mai abans. La Llei 39/2015 i la Llei 40/2015 són una autèntica revolució pel que fa al funcionament intern i a la manera com l'Administració es relaciona i es relacionarà amb la ciutadania.

Més enllà de la millora interna, la nostra missió és escoltar la veu de les persones al servei de les quals estam.

Tenim una posició privilegiada per la condició de via d'entrada de la ciutadania a la nostra Administració. Aquest avantatge comporta una gran responsabilitat, atès que hem de tenir un paper proactiu, i sempre hem de treballar per millorar les coses que ja funcionen.

Coliderar un procés de canvi i transformació no té sentit si no es fa escoltant el que les persones per a les quals es canvia han de dir.

Resum executiu del Pla

Aquest document recull l'estratègia i esdevé un instrument de planificació i avaluació de les actuacions de diferents serveis de la **Direcció General de Transparència i Bon Govern** per fer pública i transparent una política transversal en responsabilitat social. Un concepte paraigua sota el qual s'aixopluguen accions de bon govern, d'ètica, de govern obert, de transparència, de qualitat, d'atenció a la ciutadania i de simplificació burocràtica per als exercicis de 2018 i 2019.

Entenem la responsabilitat social com l'evolució del concepte d'integració voluntària de les preocupacions socials, econòmiques i ambientals en la gestió diària interna de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, de les empreses i organitzacions de la nostra Comunitat Autònoma i en la relació i el diàleg constants amb els nostres grups d'interès (d'entre els quals destaca, com a principal part interessada, la ciutadania). I l'emmarcam en la realitat actual de societat en xarxa.

Des de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears apostam per integrar la política ètica i de responsabilitat social a l'estratègia i enfortir la prestació de serveis a tot el territori de l'arxipèlag d'acord amb els valors de diàleg permanent, bon govern, escolta activa, sostenibilitat, ètica, transparència, millora contínua i equitat. Feim passes perquè s'implanti de manera correcta una administració relacional i en xarxa, més competitiva i responsable davant la societat.

Els nostres objectius estratègics són tres:

- Esdevenir una administració modèlica en gestió ètica i un dels principals eixos d'impuls d'aquesta gestió ètica i socialment responsable per a les empreses de les Illes Balears.
- Implantar les mesures necessàries per modernitzar la gestió administrativa mitjançant les eines de l'administració electrònica i aconseguir la transformació cap a una administració relacional i en xarxa per dotar de més qualitat l'escolta i el servei en l'atenció a la ciutadania.
- Apoderar la ciutadania per mitjà de l'accés a la informació pública, i també ser proactius a l'hora d'incrementar els canals de diàleg i caminar cap al govern obert.

El Pla inclou 29 mesures dividides en tres eixos:

- Eix 1.** Ètica, bon govern i gestió socialment responsable
- Eix 2.** Atenció a la ciutadania, qualitat i administració electrònica
- Eix 3.** Transparència i Govern obert

Dins cada eix, les actuacions es divideixen en àmbit de repercussió interna o externa.

D'aquesta manera, les actuacions van enumerades dins cada eix i s'identifica si el seu àmbit de repercussió és intern o extern.

Les accions es detallen una per una en aquest Pla. El Pla va acompanyat d'unes fitxes resum que es poden consultar directament i detallen, a més, el termini d'execució i/o vigència, així com els indicadors de seguiment.

Tota aquesta informació es podrà consultar a la pàgina web de la **Direcció General de Transparència i Bon Govern** i s'inclourà un seguiment del compliment dels indicadors per a cada mesura. Quan estigui en execució, els colors de compliment es mantindran apagats. Quan es compleixi la totalitat del compromís s'encendrà una llum verda. Quan no es compleixi del tot el compromís, la llum encesa serà taronja. I, finalment, la llum vermella encesa indicarà que el compromís no s'ha pogut complir.

Introducció

La responsabilitat social, al nostre país, s'ha lligat tradicionalment al món de l'empresa. De fet, totes les definicions i fins i tot acrònims fan referència a la responsabilitat social empresarial.

Hi ha multiplicitat de directrius, recomanacions, guies i materials de referència sobre la responsabilitat social. Fins i tot el Consell de la Unió Europea va emetre diverses resolucions (Resolució del Consell de 29 de novembre de 2001 relativa al seguiment del Llibre verd i Resolució de 10 de gener de 2003 relativa a la responsabilitat social de les empreses) en les quals ja posa de manifest la necessitat que l'Administració pública «incorpori, si escau, els principis de l'RSE en la seva mateixa gestió».

En l'àmbit estatal, el 2005 es va crear una subcomissió parlamentària al Congrés dels Diputats per determinar quin havia de ser el paper de les administracions públiques en matèria de responsabilitat social. La conclusió a la qual es va arribar fou recomanar la promoció de la responsabilitat social en la mateixa gestió de les administracions públiques.

No s'ha avançat pràcticament gens des d'aleshores i ni tan sols hi ha una definició específica de la responsabilitat social de l'Administració.

Tenim clar que no podem demanar a les empreses que apliquin responsabilitat social i no predicar amb l'exemple.

El nostre plantejament, potser més en sintonia amb la definició internacional del terme, és que aquesta responsabilitat social sigui institucional o corporativa, i, a més, que vagi indissolublement lligada a l'ètica i a la realitat actual, en la qual la societat que impera actua en xarxa.

L'essència de la responsabilitat social és la voluntarietat. I, per això, entenem que ha d'anar lligada a l'ètica aplicada com a concepte dins la política d'accions voluntàries i autoregulades que van més enllà de la llei. Tot això sempre vinculat a la dignitat, la credibilitat, la confiança i la transparència.

Si l'empresa d'avui no pot actuar sense tenir en compte el seu impacte social i en l'entorn, l'Administració pública encara menys. Resulta innegable la desafecció produïda en la societat i la disminució de confiança ciutadana vers les institucions públiques i els representants polítics. Les males pràctiques conegudes i exercides per algunes persones han fet mal a la bona gestió de moltes altres. La corrupció ha esdevingut una de les primeres preocupacions de la ciutadania del nostre país.

Cal atacar des de l'arrel aquesta qüestió i, més que mai, tenir en compte els principis que conformen la responsabilitat social i aplicar-los a la gestió interna de tota administració pública: diàleg en xarxa, canals de comunicació eficaços entre totes les parts interessades, transparència, ètica, millora contínua i bon govern.

Tenim clar que els costs de la corrupció són elevadíssims. Ara bé, no podem mesurar l'ètica i la responsabilitat social en termes de rendibilitat. Tant l'ètica com la responsabilitat social, en si mateixes, són valuoses.

Amb aquest Pla volem començar a construir la base per a un govern obert i presentar una política articulada i polièdrica entorn de l'ètica i la responsabilitat social. Aquesta política ha de girar entorn d'una ciutadania proveïda d'eines i de la informació pública suficient per poder fer-se les preguntes que vulgui i obtenir sempre respostes. Una administració que es compromet a retre comptes sempre s'esforça per ser millor cada vegada que l'observen. La implicació de la ciutadania requereix una administració transparent i que millori de manera contínua. Aquesta és l'administració que volem ser.

D'on venim

Satisfer les necessitats de la ciutadania optimitzant els recursos és un dels objectius prioritaris de tota administració pública. Aquesta fita ja es va plasmar en el Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears (2007-2014).

D'aleshores ençà, les paraules, els manuals i les referències normatives han evolucionat, però, malauradament, els fets no ho han fet a la mateixa velocitat.

Un exemple clar d'evolució teòrica és l'aparició en escena de la governança. Un dels professors i teòrics més influents de la ciència política, Marc Bevir, assevera: «El llenguatge relacionat amb la governança s'ha estès ràpidament entre els acadèmics i els professionals en els darrers trenta anys, aproximadament. Aquest llenguatge està clarament relacionat amb el procés de reforma en curs del sector públic. La governança pot referir-se a canvis en la naturalesa i en el paper del sector públic — un canvi de la burocràcia als mercats i a les xarxes. I pot fer referència, així mateix, a un programa de reforma global —que abordi qüestions tan diverses com la pobresa, la inclusió social, el comerç just i els entorns sostenibles».

Així i tot, el mot governança no apareix a cap dels diccionaris catalans de referència (DIEC, GDLC, etc.). Al Cercaterm sí que hi ha l'entrada següent: «Manera de governar que es fonamenta en la interrelació dels organismes encarregats de la direcció política d'un territori i la societat civil, per

donar poder, autoritat i influència a la societat sobre les decisions que afecten la vida pública».

Podem afirmar que la referència a governança ja està superada en els escrits teòrics, però no podem dir amb la mateixa rotunditat que l'Administració ja ha passat per aquesta casella quan parlem ja d'altres conceptes com si aquest estigués superat.

On som

El bon govern és un concepte extens que es desprèn del concepte d'ètica pública i que es pot resumir com un conjunt de principis, valors, normes i bones pràctiques que han de guiar l'actuació dels alts càrrecs, els càrrecs directius i la resta de treballadors del sector públic, amb l'objectiu que les administracions funcionin amb la màxima transparència i ètica pública i que els serveis que presten siguin de qualitat, eficients i útils per a les persones.

Els principis ètics i les regles de conducta prevists en la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears (BOIB núm. 53, de 9 d'abril de 2011), són aplicables als membres del Govern de les Illes Balears, als alts càrrecs, al personal eventual i a tot el personal que ocupi qualsevol lloc de treball de naturalesa directiva de l'Administració autonòmica, sigui quina sigui la seva denominació. Igualment, és d'aplicació al personal directiu i als òrgans directius dels ens que formen el sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

Els principis prevists en l'article 31 de la Llei 4/2011 són els següents:

- Observar, en l'exercici de les seves funcions, el que disposen la Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears i la resta de l'ordenament jurídic.
- Promoure el respecte als drets fonamentals i a les llibertats públiques.
- Ajustar les seves actuacions als principis ètics i de conducta següents: objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, credibilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació al servei públic, transparència, exemplaritat, austeritat, accessibilitat, eficàcia, honradesa, promoció de l'entorn cultural i mediambiental i promoció de la igualtat entre homes i dones.
- Promoure els drets humans i les llibertats dels ciutadans i de les ciutadanes.
- Evitar tota actuació que pugui produir discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
- Vetllar per l'interès general i evitar el conflicte d'interessos. No han d'acceptar cap tracte de favor o situació que impliqui privilegi o avantatge injustificat.
- Ser transparents i accessibles per a la ciutadania en les activitats públiques rellevants, amb les úniques excepcions que preveu la llei.
- Administrar els recursos públics amb austeritat i evitar actuacions que puguin menyscar la dignitat amb la qual s'ha d'exercir el càrrec públic.

En línia amb aquests principis, el Consell de Govern va aprovar el **Codi ètic del Govern de les Illes Balears** (BOIB núm. 62, de 17 de maig de 2016), el qual és d'aplicació obligatòria a les persones titulars de càrrecs públics i al personal eventual de la **Comunitat Autònoma de les Illes Balears** en l'exercici de les seves funcions. Aquest Codi pretén ser una mesura per recuperar la confiança de la ciutadania en les seves institucions i, concretament, en l'actuació quotidiana dels càrrecs del Govern.

Amb l'aprovació del Codi, es va voler millorar la qualitat institucional, enfortir les competències en ètica pública i implementar un sistema de seguiment efectiu del compliment del Codi. El Codi estableix cinc apartats: el primer en defineix l'objectiu; el segon, la naturalesa; el tercer, l'àmbit d'aplicació; el quart, els valors i principis que han de basar el comportament dels càrrecs als quals s'aplica el codi, i el cinquè tracta sobre els diferents comportaments derivats dels principis ètics, que s'agrupen en cinc tipus:

1. Comportaments relatius a la imparcialitat i l'objectivitat

2. Comportaments relatius a la transparència

3. Comportaments relatius a l'atenció a la ciutadania i a la participació

4. Comportaments relatius a l'austeritat i la sostenibilitat

5. Comportaments relatius a la integritat

El mecanisme de control per al compliment del Codi és la Comissió d'Ètica Pública. Les seves funcions principals són atendre les consultes formulades pels càrrecs; plantejar recomanacions i modificacions del Codi; elaborar un informe anual de supervisió del compliment del Codi, i també assessorar els òrgans competents en l'adopció de mesures en cas d'incompliment del Codi. Han d'integrar aquesta Comissió un president, un secretari i tres persones amb experiència en matèria d'ètica pública.

Aquest Govern ha iniciat un camí, en matèria de transparència i bon govern, que marca el llindar d'exigència com fins ara no s'havia assumit mai en aquesta Comunitat. I no és un repte fàcil d'assolir, perquè els procediments de l'Administració són en ocasions complexos i els mitjans, escassos, però la voluntat política i l'assumpció de responsabilitats han de ser tan elevades com sigui possible.

Hi ha qüestions que fins ara ni es plantejaven, però aquesta és una exigència davant la ciutadania que cal assumir. Per tant, a partir d'ara, haurà de ser d'aplicació obligada per a tothom.

Tot això s'emmarca també en una política de responsabilitat social corporativa, amb un concepte més ampli de la transparència: hem de fer partícip la ciutadania de la gestió de l'Administració, però abans hem d'adaptar l'Administració perquè això sigui possible.

De la feina feta fins ara, en matèria de transparència i bon govern és important destacar algunes fites:

- Una passa essencial en què ha avançat aquest Govern i que ha evidenciat el seu compromís és l'aprovació del Codi ètic, al qual s'han adherit tots els seus càrrecs públics i personal eventual. El compliment del Codi ètic ha comportat, entre altres coses, la publicació de les declaracions de béns de tots els càrrecs públics de l'Administració autonòmica, els quadres de despeses que generen, els viatges que fan i els obsequis que reben, de tots els membres del Govern, així com la publicació de les agendes públiques de la Presidenta i els consellers i conselleres. A més, s'ha creat la Comissió d'Ètica Pública per vetllar pel compliment d'aquest Codi.
- La creació d'un portal de transparència, un canal d'accés fàcil per a la ciutadania, en què l'executiu posa a disposició dels ciutadans les dades de les polítiques i actuacions públiques.
- En matèria del dret dels ciutadans d'accedir a la informació pública, s'ha de destacar la posada en funcionament, al final de 2015 i atesa l'entrada en vigor de la Llei de transparència estatal, de tota una organització per garantir la satisfacció d'aquest dret: es va crear una unitat coordinadora a la **Direcció General de Transparència i Bon Govern** que treballa amb les unitats d'informació de cadascuna de les conselleries (també creades ad hoc).

Posteriorment, el 2016, es va crear l'òrgan de resolució perquè la ciutadania pugui reclamar en cas que no rebi una resposta satisfactòria dins el termini i en la forma escaient.

D'entre les fites assolides, també és important destacar que l'organisme Transparència Internacional (encarregat d'avaluar el nivell de transparència de les comunitats autònomes), va valorar les Illes Balears —el mes de desembre de 2015— amb 98,1 punts sobre 100. D'aquesta manera, va millorar en 5 punts la valoració feta dos anys abans, el 2014, i va deixar les Illes Balears en segon lloc, només per davall el País Basc.

Respecte de la política de responsabilitat social corporativa, el juliol de 2016 es va constituir el Consell Assessor en aquesta matèria, que actua com a òrgan consultiu i assessor del Govern i que es dedicarà a promoure i fomentar la participació, col·laboració i coordinació entre organitzacions i associacions del sector, agents socials i econòmics i Administració pública.

Totes aquestes accions necessiten la implicació, l'assumpció de responsabilitats i la complicitat tant del Govern com dels seus càrrecs públics.

On volem arribar

Per a nosaltres, el govern obert implica que tant el Govern com els seus membres han de garantir la transparència, la participació i la col·laboració ciutadana en els assumptes públics. Per aconseguir aquest objectiu, han d'informar de manera clara i comprensible dels serveis, plans, programes i les activitats que desenvolupin, implantar mecanismes i espais per a l'escolta de la ciutadania, aprofitant sobretot les noves tecnologies, i facilitar la rendició de comptes. Així mateix, han de promoure la col·laboració i la participació d'entitats ciutadanes, empreses i altres agents socials en l'acció de govern.

Hem de transformar l'estructura de gestió actual en una administració electrònica que faciliti la relació amb la ciutadania, simplifiqui els tràmits i sigui més propera. I d'això no n'és excepció la informació sobre les actuacions de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i la manera com es duen a terme. Hem d'obrir les portes perquè la nostra ciutadania conegui tot el que feim; pugui participar del que farem; enriqueixi el diàleg perquè puguem ser cada dia millors; faci totes les preguntes que trobi pertinents, i obtengui sempre resposta.

Normativa i soft law

Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i el bon govern de les Illes Balears

Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015)

Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector públic (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015) (text consolidat)

ATENCIÓ	MODERNITZACIÓ	TRANSPARÈNCIA I BON GOVERN
OFICINES DE REGISTRE I D'ASSISTÈNCIA EN MATÈRIA DE REGISTRE	SIMPLIFICACIÓ DOCUMENTAL	TRANSPARÈNCIA
Conveni marc de 17 de desembre de 2007, entre l'Administració General de l'Estat i la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per a la implantació d'una xarxa d'oficines integrades d'atenció al ciutadà a l'àmbit territorial de les Illes Balears	Decret 6/2013, versió consolidada de l'Institut d'Estudis Autonòmics (actualitzada el 23/02/2013)	Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i el bon govern de les Illes Balears
Acord de pròrroga al Conveni marc entre l'AGE i l'Administració de la CAIB per a la implantació d'una xarxa d'oficines integrades d'atenció al ciutadà en l'àmbit territorial de les Illes Balears (20/11/2014)	Inventari de procediments i catàleg de serveis de la CAIB	Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, informació i bon govern
Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (BOE núm. 236, de 2 d'octubre de 2015) (text consolidat)	Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: article 41.2 b i DA 7a 2	Incompatibilitats dels membres del Govern de la CAIB
QUEIXES I SUGGERIMENTS	Decret 113/2010, de 5 de novembre, d'accés electrònic als serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears: articles 5.1 d i 6.2 b 3r	Llei 2/1996, de 19 de novembre, de regulació dels membres del govern i dels alts càrrecs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (desembre de 1996)
Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de les queixes i els suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració	Decret 6/2013, de 8 de febrer, de mesures de simplificació documental dels procediments administratius	Decret 250/1999, de 3 de desembre, de regulació dels membres del govern i dels alts càrrecs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears
Ordre de la consellera d'Administracions Públiques d'1 d'agost de 2014 per la qual es desplega el Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual es regula la gestió de queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears	MILLORA DE PROCESSOS	Ordre del conseller de Presidència de desplegament normatiu del Decret 82/2009, de 13 de novembre, pel qual s'aprova el Reglament de funcionament dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears
CARTES CIUTADANES	Acord del Consell de Govern de dia 18 de desembre de 2009 pel qual s'aprova la implementació del sistema de gestió per processos de la Comunitat Autònoma	Codi ètic. Acord del Consell de Govern de dia 18 de desembre de 2016 pel qual s'aprova el Codi ètic de les Illes Balears
Decret 37/2009, de 26 de juny, sobre cartes ciutadanes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears	Decret 89/2010, de 9 de juliol, pel qual es regula la creació i el Comitè de Gerència del sistema de gestió per processos	Llei 16/2016, de 9 de desembre, de transparència, informació i bon govern de les Illes Balears
	Reducció de càrregues administratives	
	Acord del Consell de Govern de 16 de març de 2012 pel qual es determinen el contingut i el sistema d'elaboració de l'estudi de càrregues administratives	

015) (text consolidat)

BON GOVERN

RSC

RESPONSABILITAT SOCIAL CORPORATIVA

a bona administració i del bon

Llibre verd de la Comissió Europea per fomentar un marc europeu per a la responsabilitat social de les empreses (COM 2001, 366 final, 18/07/2001)

e, de transparència, accés a la

Resolució de 6 de febrer de 2003 relativa a la responsabilitat social de les empreses

s del govern i dels alts càrrecs

En l'àmbit estatal, el 2005 es va crear una subcomissió parlamentària al Congrés dels Diputats per determinar quin havia de ser el paper de les administracions públiques en matèria de responsabilitat social

e, d'incompatibilitats dels
càrrecs de la Comunitat
BOCAIB núm. 150, de 5

Comunicació de la Comissió Europea sobre l'estratègia renovada de la UE per a 2011-2014 sobre la responsabilitat social de les empreses (COM 2011, 681 final, 25/10/2011)

embre, pel qual s'aprova el
els membres del Govern i dels
utònoma de les Illes Balears

Resolució de 22 de gener de 2013 del Parlament Europeu: «La responsabilitat social de les empreses: comportament responsable i transparent de les empreses i creixement sostenible»

ncia de 17 de gener de 2000
Decret 250/1999, de 3 de
Reglament d'incompatibilitats
s alts càrrecs de la Comunitat

Estratègia Espanyola de Responsabilitat Social de les Empreses 2014-2020 d'octubre de 2014

Govern de 13 de maig
odi ètic del Govern

Directiva 2014/95/UE del Parlament Europeu i del Consell, de 22/10/2014, per la qual es modifica la Directiva 2013/34/UE pel que fa a la divulgació d'informació no financiera i informació sobre diversitat per part de determinades grans empreses i determinats grups

e, de creació de l'Oficina
Corrupció a les Illes Balears

La responsabilitat social de les empreses (RSE) a la UE: revisió del Llibre verd per cada país de la UE

Contingut i actuacions del Pla

Abast: el nostre diàleg constant ha de ser amb totes les parts interessades. I, pel fet de ser una administració pública, de manera molt intensa, especial, contínua, curosa, propera i eficaç, amb la ciutadania de les Illes Balears, la nostra raó de ser. A més de la ciutadania, hem de tenir en compte les persones que integren la nostra corporació, els nostres proveïdors, la societat i l'entorn local en què desenvolupam el nostre àmbit d'actuació, l'entorn ambiental i la seva sostenibilitat futura, les administracions (i entitats que en depenen) que ens aporten recursos i la resta d'administracions públiques.

Missió: aconseguir una administració oberta, relacional, en xarxa, dialogant, transparent, participativa i enfortida per la col·laboració ciutadana constant.

Visió: deixarem una institució més sòlida, oberta, propera a la ciutadania i enfortida en els seus valors i en les seves pràctiques.

Valors: diàleg permanent, bon govern, escolta activa, sostenibilitat, ètica, transparència, millora contínua, rendició de comptes, organització i equitat.

Dimensions: interna i externa

Les línies d'actuació del Pla poden tenir

- A. Repercussió interna: en els treballadors de la CAIB i el seu sector públic instrumental i/o la gestió.
- B. Polítiques amb repercussió en la ciutadania de les Illes Balears, el territori, el medi ambient i l'entorn.

Objectius estratègics: les nostres fites, finalitats i propòsits generals durant el termini de vigència del Pla aniran encaminats a:

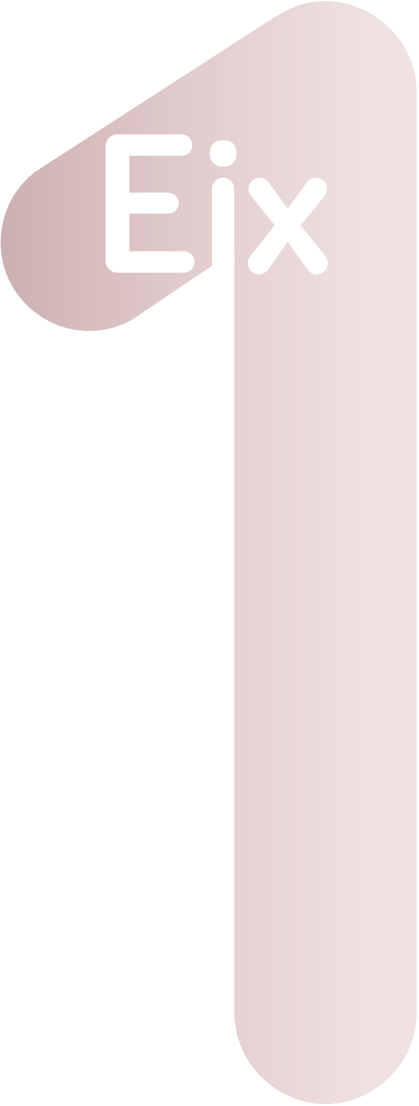
- Posar a l'abast de tota l'Administració els instruments i les eines per a una gestió transparent i ètica, de la qual es pugui retre comptes davant la ciutadania. Si aquest és el Govern del diàleg, la transparència és el mitjà de diàleg més adequat per a un govern que vol parlar amb tothom per mostrar la seva acció i gestió, i de quina manera l'exerceix.
Per aquest motiu, hem d'utilitzar la nostra situació privilegiada com a canals d'entrada de la ciutadania per posar l'èmfasi en l'escolta activa. Això ens ha de permetre saber en tot moment com podem millorar l'atenció a la ciutadania i que els nostres serveis s'adaptin cada dia més i millor a les seves necessitats.
- Assolir el colideratge i la coordinació de la millora contínua dels procediments i la seva simplificació, així com la modernització de l'Administració amb la implantació de l'administració electrònica.
- Assentar una base sòlida per arribar a ser un govern obert. Per això, hem de posar tots el mitjans necessaris per ser millors cada dia, saber escoltar les converses del segle XXI, tenir en compte el que ens demana la ciutadania, ser ètics i ser molt transparents en tot allò que fem.

Des del principi d'aquesta legislatura, el Govern ha posat la transparència i la pràctica del bon govern en el centre de la seva gestió. En conseqüència, l'acció política de la **Direcció General de Transparència i Bon Govern** es guia per tres objectius estratègics:

- Esdevenir una administració modèlica en gestió ètica i ser un dels principals actors en l'impuls d'aquesta gestió ètica i socialment responsable per a les empreses de les Illes Balears.
- Implantar les mesures necessàries per modernitzar la gestió administrativa mitjançant les eines de l'administració electrònica i guiar la transformació cap a una administració relacional i en xarxa, dotada de més qualitat d'escolta i d'un extraordinari servei d'atenció a la ciutadania.
- Apoderar la ciutadania per mitjà de l'accés a la informació pública i la transparència, i ser proactius a l'hora incrementar els canals de diàleg i caminar cap al govern obert.

Eixos

Tenim el compromís de posar les bases d'una estratègia transversal dins el Govern que garanteixi una gestió pública sota els principis de l'ètica, la transparència i el bon govern.



Eix

Eix 1. Ètica, bon govern i gestió socialment responsable

Política per la qual, com a administració, incorporam a la nostra gestió diària un sistema de gestió que té cura de les persones, l'ètica, el medi ambient i les finances responsables. Així mateix, difondrem el model d'empreses que incorporen als seus processos de creació de valor els interessos i les inquietuds de les parts interessades i el seu compromís amb la sostenibilitat del nostre territori i global (social, econòmica i mediambiental).

Per treballar amb efectivitat i eficiència des de l'inici, haurem d'elaborar un diagnòstic inicial per detectar on són els punts dèbils de la nostra Administració en termes de gestió ètica i socialment responsable.

A partir d'aquí, aprofundirem de manera generalitzada i constant en una estratègia específica de formació i conscienciació en tots els àmbits de l'administració sobre la importància de l'ètica, la responsabilitat social i el bon govern.

El **Consell Assessor de la Responsabilitat Social** ha de continuar tenint un paper cabdal i enriquir de manera constant les actuacions entorn d'aquesta matèria.

Fomentar la interrelació amb altres departaments de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que duen a terme accions d'RSC, així com amb altres administracions de la Comunitat Autònoma amb l'objectiu de l'enriquiment mutu i valorar tot allò que es fa des de tots els àmbits possibles.



Eix

Eix 2. Atenció a la ciutadania, qualitat i administració electrònica

La implantació de mesures dirigides a **simplificar els procediments administratius i alliberar la ciutadania de càrregues administratives per millorar la qualitat del servei**, reduir la burocràcia i contribuir a la total implantació de l'administració electrònica ha esdevingut una necessitat, que ha de ser constant i viva. Per això, **cal adaptar la regulació normativa al nou marc normatiu i ser reiteratius amb la necessitat d'aplicar les mesures de simplificació documental.**

Amb la mateixa finalitat de garantir més qualitat de servei i de facilitar les relacions de la ciutadania amb l'Administració, cal mantenir actualitzats l'inventari de procediments i el catàleg de serveis i fer-hi les adaptacions necessàries, que es troben a disposició de la ciutadania en la seu electrònica, de manera que la informació que es faci arribar a la ciutadania sigui correcta i completa i actualitzada.

D'altra banda, en el marc de l'objectiu general del Govern de les Illes Balears d'**impulsar la millora dels serveis públics**, la gestió per processos té una importància cabdal, atès que constitueix l'eina per reconèixer i millorar els processos de cada un dels serveis de l'Administració de la Comunitat Autònoma i és l'eix transversal de la resta d'accions que s'han de dur a terme dins una organització per assolir l'excel·lència i crear valor. Per això, és necessari, d'una banda, impulsar i coordinar el grup d'experts per actualitzar els processos transversals i de les secretaries generals, ja elaborats, i, de l'altra, impulsar i donar suport en l'elaboració dels processos específics de cada conselleria, **tenint en compte les mesures de simplificació documental i de reducció de càrregues a la ciutadania.**

Eix 2

L'exposició de motius de la **Llei 39/2015** preveu la **transformació de les oficines de registre tradicionals en oficines d'assistència en matèria de registres**, a les quals atribueix un paper fonamental en el disseny de les noves administracions. Aquesta transformació es concreta en l'assignació d'una sèrie de noves atribucions que van dirigides a assistir i facilitar a la ciutadania la seva relació amb les administracions públiques a través de mitjans electrònics pel que fa a la identificació i la signatura electrònica; possibilitar la digitalització dels documents en paper que es presentin i l'expedició de còpies autèntiques d'aquests; atorgar apoderaments apud acta mitjançant la compareixença a les oficines per nomenar representant en un procediment administratiu del qual siguin interessats, i rebre notificacions per compareixença espontània en les oficines, entre d'altres.

Una altra novetat serà la possibilitat que tindrà la ciutadania de donar-se d'alta en el sistema de Cl@ve a les oficines d'assistència i obtenir el PIN per poder-se relacionar electrònicament amb les administracions públiques.

Des del **Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania** vetllarem perquè aquesta transformació de les **oficines d'assistència en matèria de registre s'implanti correctament i en coordinarem el procés.**

Igual que en l'eix 1, establim una estratègia específica de formació i conscienciació en tots els àmbits de l'Administració en relació amb la implantació gradual de l'administració electrònica, **la millora contínua dels serveis i de l'atenció a la ciutadania.**

Eix

Eix 3. Transparència

El Govern de les Illes Balears té com a prioritats vetllar per l'acompliment dels objectius de transparència i govern obert de forma que el **Portal de Transparència** es converteixi en un **canal de diàleg amb la ciutadania per retre comptes de la seva actuació, mitjançant la difusió d'informació com a publicitat activa**, a la vegada que se'l facilita la possibilitat de sol·licitar informació pública o d'interactuar amb l'Administració mitjançant el **Portal de Participació**.

Emprendrem el camí cap a l'obertura de les dades de què disposa l'Administració (dades obertes), i la democràcia electrònica.

Com en els eixos 1 i 2, establim una estratègia específica de formació i conscienciació en tots els àmbits de l'Administració per difondre la importància de la transparència i la proacció.



Accions del Pla

Actuacions: accions, mesures i projectes concrets per assolir els objectius estratègics, dins cada eix.

Eix 1. Ètica, bon govern i gestió socialment responsable

Eix 1. (01) Intern

Inici dels tràmits per establir un pla d'ètica i responsabilitat social del GOIB: implantació d'un sistema de gestió ètica i socialment responsable al GOIB que comenci el 2019. Implantar el sistema de gestió ètica i socialment responsable suposa per a l'equip de govern de la nostra Administració la confiança en si mateixos i en la mateixa institució pel que fa a l'honradesa, la lleialtat, la bona fe, la transparència i la cultura organitzativa. Alhora, comprèn un desig de difondre en el nostre entorn social la cultura de la gestió ètica i socialment responsable amb la finalitat d'anar-la acostant a la societat en general. L'objectiu final de certificar la responsabilitat social implica adquirir voluntàriament un compromís amb la sostenibilitat en matèria econòmica, social i ambiental. A més, suposa aplicar els valors ètics incorporats en el mateix sistema de gestió, demostrar-los i mantenir-los. El sistema de gestió ètica i socialment responsable s'ha de preveure com una part del sistema de gestió de la nostra institució i, per tant, ha de ser compatible i integrable amb els sistemes que ja tenim en marxa entorn de la gestió de qualitat, el medi ambient, la prevenció de riscos laborals, la formació, la igualtat entre dones i homes o la innovació, entre d'altres.

- *Termini d'inici: juny de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment:*
 - *Disposar d'un estudi de l'estat d'implantació de l'RSC a la CAIB (gener de 2019)*
 - *Tenir definits un pla d'acció i el calendari de fases per implantar-lo (gener de 2019)*
 - *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 1. (02) Intern

Formació, educació i conscienciació en tots els àmbits de l'Administració sobre la importància de l'ètica i la responsabilitat social. Formació generalitzada en responsabilitat social de l'Administració.

- *Termini d'inici: maig de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment: dues sessions de formació cada any*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 1. (03) Intern

Cercarem aliances dins diferents departaments del GOIB per donar a conèixer la part de responsabilitat social que suposa el suport constant al pacient sociosanitari, la transparència en les llistes d'espera, l'ajuda al producte local, el comerç de proximitat, que es creïn noves empreses tenint en compte des de l'inici models de gestió socialment responsables, les polítiques energètiques sostenibles, el turisme responsable, les directrius de la Comissió d'Ètica, entre d'altres.

- *Termini d'inici: abril de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Constitució d'un grup de treball a partir d'abril de 2018*
 - * *Periodicitat reunions del grup de treball: mínim una per trimestre des del segon trimestre de 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 1. (04) Intern i extern

Cercarem fórmules innovadores de reconeixement a les bones pràctiques en termes d'ètica, responsabilitat social i bon govern tant dins l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears com en les empreses de la nostra comunitat.

- *Termini d'inici: a partir del segon semestre de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment: mínim una acció innovadora per any des de 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 1. (05) Extern

Jornades de bones pràctiques en temes de gestió ètica i socialment responsable amb altres administracions de les Illes Balears i d'arreu de l'estat.

- *Termini d'inici: des de setembre de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment: una jornada temàtica anual des de 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: despesa màxima de 12.000 €*

Eix 1. (06) Extern

Col·laborar amb la resta d'administracions públiques de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en matèria de gestió pública ètica i responsabilitat social. No oblidem que, en aquests moments, els estàndards mínims de transparència són una càrrega feixuga per a les entitats locals (sobretot petites). Però també és important traçar aliances per donar més difusió als conceptes de gestió pública ètica i responsabilitat social.

- *Termini d'inici: des de març de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment: una reunió trimestral des de setembre de 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 1. (07) Extern

Elaboració, publicació i difusió d'un repositori de bones pràctiques a empreses i a administracions públiques en matèria d'RSC.

- *Termini d'inici: des de juny de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment: aconseguir presentar dues noves bones pràctiques cada trimestre des que es faci públic el repositori*
- *Despesa prevista de l'actuació: es trobarà al nostre Portal d'RSC, el qual han elaborat els recursos humans de la Direcció General*

Eix 1. (08) Extern

Accions de foment de l'associacionisme d'empreses que apliquen en la seva gestió diària criteris de responsabilitat social corporativa a totes les Illes Balears.

- *Termini d'inici: des de maig de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment: una reunió anual amb les parts interessades a Mallorca, una a Menorca, una a Eivissa i una a Formentera des del segon semestre de 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: despesa màxima de 1.000 €*

Eix 2. Administració electrònica, qualitat i atenció a la ciutadania

Eix 2 (01) Intern

Tramitació d'un decret pel qual es regularan els registres d'entrada i sortida de documents i les oficines d'assistència en matèria de registres. Amb l'objectiu d'establir un règim jurídic de les oficines d'assistència en matèria de registres, del registre electrònic, l'exercici de la funció de registre d'entrada i sortida de documents i el tractament de documents i les seves còpies, d'acord amb el que estableix la Llei 39/2015.

- *Termini d'implantació:*
Esborrany: maig 2019
Aprovació: novembre 2019
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: durant la tramitació*
- *Indicadors: elaboració de l'esborrany i aprovació del decret en els terminis fixats*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 2. (02) Intern

Adaptació, en col·laboració amb la Direcció General de Desenvolupament Tecnològic (DGDT), de l'inventari de procediments inclòs a l'eina ROLSAC als nous paràmetres, exigències i finalitats conseqüència d'un nou àmbit normatiu dirigit a la transformació de l'administració tradicional en l'administració electrònica, per convertir-se en un instrument fonamental que possibiliti les comunicacions entre l'Administració i la ciutadania (com ara les notificacions electròniques), contribueixi al funcionament efectiu de l'arxiu i faciliti la interoperabilitat entre administracions. En aquest sentit, l'inventari de procediments esdevé un mitjà necessari per integrar eines de l'Administració General de l'Estat i per fer possible l'accés a informació entre les administracions.

- *Termini d'implantació: periòdica (progressiva)*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors de seguiment: no són necessaris perquè es tracta d'un procés continu*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 2. (03) Intern

Comunicar i fer partícips de les adaptacions i modificacions de l'inventari de procediments les unitats administratives en general i els responsables dels procediments administratius en particular. Emfatitzar la importància de mantenir actualitzats els procediments administratius per donar una informació completa i veraç a la ciutadania, i facilitar la realització de tràmits telemàtics, per fer possible la realitat de l'administració electrònica.

- *Termini d'implantació: segon semestre 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors de seguiment: fer una reunió semestral per conselleria*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 2. (04) Intern

En aquests moments de transformació cap a una administració electrònica és imprescindible dur a terme una tasca de conscienciació a tots els empleats públics de la importància de les mesures de simplificació administrativa, i destacar l'obligació que té l'Administració de no sol·licitar documentació elaborada o emesa per l'Administració o bé que es trobi en poder d'aquesta perquè ja ha estat aportada prèviament. En aquest sentit, s'han de dur a terme reunions informatives adreçades al personal responsable de les unitats administratives i als responsables de procediments de les conselleries en les quals s'incideixi en la importància d'aquesta obligació de no exigir documentació com a principal mesura simplificativa, com també la reducció de la documentació que se sol·licita a la imprescindible. Per facilitar aquesta tasca, es fa imprescindible elaborar, prèviament, un document que actualitzi les mesures de simplificació vigents que les conselleries tenen obligació d'aplicar, i que fixi unes pautes comunes d'aplicació, que es posarà a disposició del personal.

Això implicarà, d'altra banda, un esforç de les diferents conselleries per revisar els seus procediments en profunditat i destriar documentació que no sigui necessària.

- *Termini d'implantació: a partir del segon semestre de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Elaboració del document de mesures*
 - * *Fer una reunió semestral per conselleria*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 2. (05) Intern

Elaboració del manual del catàleg de serveis, destinat als responsables dels serveis i als responsables de l'eina ROLSAC, per orientar-los en el contingut de la informació que s'ha de transmetre a la ciutadania.

- *Termini d'implantació:*
 - Esborrany: maig de 2018*
 - Versió definitiva: setembre de 2018*
- *Vigència: permanent des de l'aprovació (més actualitzacions)*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Esborrany elaborat el maig de 2018*
 - * *Fer almenys una sessió formativa per conselleria, a partir d'octubre de 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 2. (06) Intern

Impulsar i coordinar el grup d'experts de suport i millora dels processos perquè presentin una proposta d'adaptació dels processos transversals i de les secretaries generals al nou marc normatiu de la Llei 39/2015 i la Llei 40/2015 al Comitè Tècnic de Gestió de Processos, i, amb posterioritat, al Comitè de Gerència, perquè hi donin el vistiplau.

- *Termini d'inici: juliol 2019*
- *Vigència: permanent des de l'aprovació*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Realització com a mínim d'una reunió amb cada grup d'experts abans de l'abril de 2019*
 - * *Presentació per a aprovació i vistiplau, juliol 2019*
 - * *Publicació a la intranet, juliol 2019*
- *Despesa prevista de l'actuació: és previsible que sigui necessari tramitar un contracte amb una despesa màxima pressupostada de 45.000 €*

Eix 2. (07) Intern

Impulsar i donar suport a les conselleries en l'elaboració dels processos específics, mitjançant reunions informatives de la necessitat de dur a terme aquesta tasca, aplicant les mesures de simplificació i atenent el nou marc de la Llei 39/2015 i la Llei 40/2015, per assolir la implementació del sistema de gestió per processos, que ha de contribuir a fer de l'administració electrònica una realitat.

- *Termini d'inici: juliol 2019*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors de seguiment: fer com a mínim una reunió amb el centre promotor abans de setembre de 2019*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 2. (08) Intern

Formació en tots els àmbits de l'Administració destinada a adquirir els coneixements, les destreses i les habilitats en matèria de simplificació i reducció de càrregues administratives i d'administració electrònica, com també el nou enfocament de l'atenció a la ciutadania mitjançant les eines telemàtiques.

- *Termini d'implantació: primer semestre de 2019*
- *Vigència: permanent/contínua*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Nombre de propostes de formació presentades*
 - * *Realització d'un mínim de 5 actuacions formatives en un any*
- *Despesa prevista de l'actuació: despesa màxima 3.000 €*

Eix 2 (09) Intern/Extern

Transformació de les oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres

Definir el model d'oficines d'assistència en matèria de registres, des de la seva dotació tècnica i de personal, i informar-ne les secretaries generals perquè vagin adaptant i transformant les seves oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registre, mitjançant les fases següents:

- *Termini d'implantació: octubre de 2018*
- *Vigència: puntual*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors: nombre i percentatge de conselleries que han rebut la informació*
- *Despesa prevista de l'actuació: coordinació de la transformació de les oficines d'assistència assumible pels recursos propis*

Fases d'execució:

1. Coordinació i traçat de l'estratègia per transformar les actuals oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres

2. Activar l'operativa SIR / RIPEA a les oficines de registre de les seus de les conselleries, l'IB-Salut, el SOIB, l'ATIB i la resta d'illes en una primera fase

A. Posar en marxa l'operativa SIR (sistema d'interconnexió de registres), que permetrà que cada oficina de registre pugui tant rebre com enviar, telemàticament, assentaments registrals a altres administracions públiques.

B. Remetre la documentació rebuda telemàticament a les unitats administratives a través del distribuïdor de documents, RIPEA.

C. Aquestes subaccions es duen a terme en col·laboració amb la **Direcció General de Desenvolupament Tecnològic i la Fundació Bit.**

- Termini d'implantació: condicionada a l'entrada en fase de producció de l'aplicació SIR. Atès que actualment encara s'empra ORVE, no hi ha horitzó temporal per raons tècniques
- Vigència: permanent

3. Activar Cl@ve a les oficines de registre de les seus de les conselleries, l'IB-Salut, el SOIB, l'ATIB i la resta d'illes en una primera fase

Donar accés i formació al personal de les oficines de registre a l'aplicació Cl@ve, que és un sistema d'identificació, autenticació i signatura electrònica comú per a tot el sector públic estatal per atendre les necessitats de la ciutadania i facilitar-li l'accés per mitjans electrònics als serveis públics, tant a l'Administració General de l'Estat i els organismes i les entitats públiques adscrites o vinculades, com a altres administracions que hi estiguin adherides, com l'Administració de les Illes Balears.

- Termini d'implantació: maig de 2018
- Vigència: permanent
- Seguiment: continuat
- Indicadors: nombre de formacions fetes i manuals lliurats al personal de les oficines de registre amb certificat digital, i el fet d'aconseguir un nombre elevat d'autoritzacions Cl@ve en relació amb aquest personal
- Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis

4. Coordinar la informació a les oficines d'assistència en matèria de registres de les novetats que s'han d'assumir a mesura que aquestes es vagin implantant progressivament: Notfic@ per a compareixença espontània a les oficines, apoderaments, digitalització documents i expedició de còpies autèntiques

El Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania ha de coordinar la informació sobre les diferents novetats imposades legalment i la formació al personal de les oficines d'assistència en matèria de registres a mesura que els seus responsables funcionals les vagin implantant.

- Termini d'implantació: progressiva, l'actuació s'inicia a l'any 2017
- Vigència: permanent
- Seguiment: continuat
- Indicadors:
 - * % de novetats de les quals s'ha informat cada 3 mesos
 - * % d'oficines que han rebut informació de les novetats
- Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis

Eix 2 (10) Extern

Dissenyar i impulsar el model de sol·licitud genèrica telemàtica (registre electrònic). Aquesta solució permetrà a la ciutadania la presentació electrònica de sol·licituds, escrits, comunicacions i documentació adreçats a l'Administració de les Illes Balears que no disposin d'un procediment electrònic o formulari específic a la seu electrònica.

Així mateix, per mitjà d'aquest registre electrònic es podran presentar documents per trametre'ls de manera telemàtica a altres administracions públiques (Administració de l'Estat, comunitats autònomes, entitats locals, etc.) que estiguin integrades en el sistema d'interconnexió de registres (SIR).

En aquesta solució, el Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania col·laborarà amb la DGD i la FBIT, que seran els encarregats de desenvolupar tècnicament aquest registre electrònic.

- *Termini d'implantació: primer semestre de 2019. En l'actualitat s'ha preparat un model, però falta decidir quina aplicació s'usarà*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors: implantació a la data especificada*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 2 (11) Extern

Renovació de la prestació del servei d'informació telefònica de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears a través del 012 mitjançant un encàrrec de gestió amb l'entitat pública Fundació Bit.

Donar un fort impuls a la utilització dels diferents canals d'atenció i informació a la ciutadania, i en un lloc preeminent el telefònic, atès que constitueix el mitjà més accessible i universal per rebre consultes, suggeriments, queixes i reclamacions dels ciutadans i donar-los resposta. La línia 012 és, en aquest sentit, el mitjà a través del qual el Govern de les Illes Balears ofereix el servei d'informació i atenció telefònica ciutadana.

- *Termini d'itació: gener 2019*
- *Vigència: anual*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors: renovació de l'encàrrec de gestió abans de la finalització de l'any 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: despesa màxima de 81.000 €*

Eix 2 (12) Extern

Actualització de la Carta marc del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania

El Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania disposa d'una carta marc en què s'explica la xarxa d'oficines existents, els serveis que s'ofereixen, l'avaluació i els compromisos d'aquests serveis, entre d'altres.

La Llei 39/2015 ha introduït importants novetats en l'àmbit de les oficines de registre, motiu pel qual aquesta Carta marc no s'ha pogut actualitzar.

Vivim moments de plena transformació de les actuals oficines de registre en oficines d'assistència en matèria de registres i la posada en marxa de totes les novetats previstes legalment s'anirà abordant de manera esglaonada.

A mesura que es vagin implantant totes les novetats s'anirà actualitzant la Carta marc del Servei d'Atenció i Informació a la Ciutadania.

- *Termini d'implantació: primer trimestre de 2019*
- *Vigència: actualització bienal*
- *Seguiment: continuat*
- *Indicadors: realització en el termini temporal establert*
- *Despesa prevista de l'actuació: possible impressió de cartells 18.150 €*

Eix 2. (13) Extern

Elaboració i tramitació d'un projecte de decret de mesures de simplificació documental dels procediments administratius que reguli el dret de la ciutadania de no presentar documentació elaborada o emesa per l'Administració o bé que es troba en un expedient perquè ja s'ha aportat prèviament; que potencii l'ús dels mitjans electrònics/telemàtics com a intermediació de dades entre administracions públiques, i que respecti el nou marc normatiu fixat per la Llei 39/2015 i la Llei 40/2015 i en faciliti el compliment.

- *Termini d'implantació: presentació esborrany primer trimestre 2019*
- *Vigència: permanent des de l'aprovació*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Presentació del primer esborrany*
 - * *Aprovació i publicació al BOIB*
- *Mesures correctores: prioritzar l'aprovació i la publicació*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 2. (14) Intern

Redissenyar el catàleg dels serveis que presta l'Administració de la nostra Comunitat Autònoma, amb la col·laboració de les conselleries per mantenir-lo actualitzat i de la Direcció General de Desenvolupament Tecnològic per introduir-hi les actualitzacions mitjançant l'eina ROLSAC. Aquest catàleg està a l'abast de la ciutadania mitjançant la seu electrònica, per accedir a la informació dels serveis d'una manera directa i senzilla, i sovint al mateix es permet l'accés al servei automatitzat, millorant la qualitat dels serveis.

- *Termini d'implantació: condicionat a la resposta de les conselleries i de la DGD*
en el desenvolupament de l'eina ROLSAC. Previst al segon semestre de 2018
- *Vigència: permanent*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Posada de les adaptacions a disposició de la DGD perquè les inclogui en el ROLSAC en el termini fixat*
 - * *Implantació en el període previst en el cas que es compleixin els condicionants descrits*
 - * *Posada a disposició de cada conselleria d'un document informatiu/formatiu del procediment per emplenar les dades a l'aplicació ROLSAC*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 3. Transparència

Eix 3. (01) Intern

Millora de la gestió del dret d'accés mitjançant més comunicació i assistència a les unitats d'informació, i seguiment de la seva actuació per aconseguir que les sol·licituds presentades es resolguin millor i de manera més ràpida.

- *Termini d'implantació: inici de les reunions el tercer trimestre de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continu*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Nombre de reunions o sessions amb les unitats de formació*
 - * *Millora de la mitjana (estadístiques) en els terminis de resolució per a cada conselleria*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 3. (02) Intern/extern

Tramitar i aprovar un decret en què es determini la distribució de competències en matèria de transparència i dret d'accés, s'institueixi l'organització administrativa en aquesta matèria en l'àmbit de l'Administració de les Illes Balears i el seu sector públic instrumental, i es reguli també el procediment de dret d'accés a la informació pública. Es preveu instituir les unitats d'informació i crear una comissió interdepartamental de transparència per coordinar les actuacions transversals que es duguin a terme.

- *Termini d'implantació: esborrany i informació pública primer trimestre 2019*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *En una primera fase, aprovació de l'esborrany i informació pública en el termini marcat*
 - * *En una segona fase, aprovació del decret pel Consell de Govern i posterior publicació al BOIB*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 3. (03) Intern/Extern

Avaluació de la transparència de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears mitjançant l'eina MESTA. El Consell de Transparència i Bon Govern (CTBG) ha creat, juntament amb l'AEVAL, una metodologia que permet l'avaluació dels nivells de transparència i d'exercici del dret d'accés a qualsevol ens. La Direcció General de Transparència i Bon Govern participa a les reunions per acabar de perfilar l'eina, amb la intenció de poder avaluar-se, una vegada que l'eina estigui enllestida. Està conceptuada com a autoavaluació, si bé els resultats es donaran també al CTBG.

- *Termini d'implantació: reunions amb totes les comunitats autònomes i CTBG (des de febrer de 2018)*
- *Vigència: permanent*
- *Autoavaluació: en el moment en què el Consell de Transparència ho disposi*
- *Seguiment: continu*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *Publicació dels resultats sobre el grau d'implantació de transparència d'acord amb l'eina*
 - * *Avaluacions anuals*
 - * *Manteniment i/o millora del grau de transparència en exercicis posteriors*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 3. (04) Intern/extern

Establiment d'una secció de transparència en la nova web corporativa perquè totes les conselleries presentin informació complementària a la continguda en el Portal de Transparència, segons les instruccions i els models de la Direcció General de Transparència i Bon Govern. La finalitat és fer pública i proporcionar informació nova i més completa perquè la ciutadania conegui, amb més detall, aspectes corresponents a cada conselleria. Per aconseguir l'homogeneïtzació adequada caldrà crear les plantilles per plasmar la informació; redactar les instruccions de la Direcció General de Transparència i Bon Govern, i formar i donar assistència a tots els usuaris de les conselleries.

Els temes que es detallaran en la nova pestanya són:

- Despeses i obsequis
- Plans i programes
- Directrius, instruccions i consultes
- Normativa vigent d'aplicació a cada òrgan o direcció general
- Normativa en tramitació (tant legislativa com reglamentària)
- Encàrrecs de gestió
- Estudis contractats (actualment al Portal de Transparència)
- Ens en què el Govern participa (que no són ens del sector públic instrumental autonòmic)
- Un enllaç al Portal de Transparència que especifiqui que quan s'hi fa clic s'accedeix a més qüestions de transparència

- *Termini d'inici: setembre 2018 i públic a partir de novembre de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continu*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *50 % d'ítems implantats el desembre de 2018*
 - * *75 % d'ítems implantats el juliol de 2019*
- *A partir de juliol de 2019, iniciar un augment d'ítems, com ara:*
 - _ *Òrgans col·legiats*
 - _ *Òrgans amb participació ciutadana*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*

Eix 3. (05) Extern

Millora del Portal de Transparència per fer-lo més accessible, amb la informació més ben estructurada i que no perdi qualitat ni rigor.

- *Termini d'implantació: l'execució s'estructura en fases:*
 1. *Nova distribució en blocs i arbres de continguts d'informació, més intuïtiva per al ciutadà i amb més informació que l'actual: febrer de 2018*
 2. *Nou disseny de la pàgina inicial del Portal: febrer de 2018*
 3. *Implementació informàtica de la pàgina inicial: maig de 2018*
 4. *Creació de les pàgines intermèdies i els enllaços perquè tota la informació estigui disponible i estructurada: juliol de 2018.*
 5. *Visible al públic des de novembre de 2018*
 6. *Actualització cada tres mesos.*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continu*
- *Indicadors de seguiment: mínim tres actualitzacions per trimestre des de setembre de 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: despesa màxima prevista 18.137,9€*

Eix 3. (06) Extern

Nova aplicació (ubicada al Portal de Transparència) per mostrar la informació relativa a alts càrrecs i al personal eventual del Govern de la Comunitat, d'acord amb el mandat i els compromisos que conté el Codi ètic.

L'aplicació permetrà introduir, veure i explotar les dades de transparència dels alts càrrecs i del personal eventual, d'acord amb el que estableix el Codi ètic (currículum, retribucions, funcions, despeses de viatges i de manutenció, obsequis, etc), així com visualitzar les adhesions al Codi ètic i les declaracions de béns i activitats dels càrrecs públics.

Fins ara, la Direcció General de Transparència i Bon Govern ha coordinat la recepció i presentació d'adhesions al Codi ètic i de declaracions de béns i activitats. Aquesta tasca es continuarà fent de la mateixa manera.

Per fer-ho possible, caldrà formar el personal que l'ha d'usar (inclòs tot el sector públic). Així mateix, la Direcció General de Transparència i Bon Govern haurà de donar suport en la utilització de l'aplicació i fer-ne el seguiment.

- *Termini d'implantació:*
 1. *Recepcionar l'aplicació: juny de 2018*
 2. *Seleccionar els usuaris i donar-los formació: maig-juny de 2018*
 3. *Connectar l'aplicació a la pàgina de cada càrrec i al Portal de Transparència: octubre de 2018*
 4. *Donar suport als usuaris: des de maig de 2018*
- *Vigència: permanent*
- *Seguiment: continu*
- *Indicadors de seguiment:*
 - * *100% d'adhesions al Codi ètic a l'any 2018*
 - * *3 sessions formatives anuals des de 2018*
 - * *50% dels càrrecs que publiquin la informació a setembre de 2018*
- *Despesa prevista de l'actuació: despesa màxima prevista de 83.315,15€*

Eix 3. (07) Extern

Rendició de comptes: fer públic de manera molt senzilla el compliment de les actuacions d'aquest Pla. Farem públic en una pàgina web el contingut d'aquest Pla, les fitxes detallades de cada acció que el conforma, el seu període d'execució i/o vigència, així com els indicadors de seguiment de l'acompliment dels compromisos que conté. Acompanyarem aquesta informació amb un resum de les accions amb els indicadors de seguiment i marcarem si hem complert el compromís assolit en cada cas, de manera que, quan estigui en execució, els colors de compliment es mantindran apagats. Quan es compleixi la totalitat del compromís s'encendrà una llum verda. Quan no es compleixi del tot el compromís, la llum encesa serà taronja. I, finalment, la llum vermella encesa indicarà que el compromís no s'ha pogut complir.

- *Termini d'implantació: publicació al lloc web de la pàgina amb tots els continguts: juliol de 2018*
- *Vigència: 18 mesos*
- *Seguiment: continu*
- *Indicadors de seguiment: publicació al lloc web de la pàgina amb tots els continguts (juliol de 2018) i revisió semestral*
- *Indicadors de seguiment: assumible pels recursos humans propis*
- *Despesa prevista de l'actuació: assumible pels recursos humans propis*



G CONSELLERIA
O PRESIDÈNCIA
I DIRECCIÓ GENERAL
B TRANSPARÈNCIA
/ I BON GOVERN

