



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis

Segon Pla Estratègic de Qualitat

Govern de les Illes Balears

(2007/2014)

Palma, desembre de 2007

ÍNDIX DEL DOCUMENT

1. Presentació
2. Situació i descripció de la institució
3. Context
4. Antecedents al Segon Pla Estratègic de Qualitat (PEQ)
5. La política i el sistema de qualitat
6. Meta i metodologia d'elaboració del PEQ
7. Línies i objectius estratègics del PEQ
8. Desenvolupament temporal del PEQ
9. Programes d'actuació
10. Seguiment i informació sobre el desenvolupament del PEQ
11. Annexos:
 1. Fonaments del PEQ
 2. Comissió Interdepartamental de Qualitat
 3. Composició i funcions del Grup de Treball per al Sistema d'Informació i Atenció a la Ciutadania
 4. Sigles utilitzades en aquest document
 5. Relació d'entitats certificades

1. PRESENTACIÓ

“Primer, les persones”

Les persones són l'eix primordial de les polítiques del Govern de les Illes Balears. La citació que serveix de titular a aquestes línies, del president Francesc Antich en el seu discurs d'investidura, ens fa pensar en una determinada mirada cap als serveis que presta la nostra institució, en una determinada manera de fer, des de la funció pública. Podríem resumir el substrat d'aquesta nova perspectiva dient que tenim coses per FER I PER FER-LES BÉ, COMPTANT AMB LES PERSONES.

Com sabem, la recerca de l'increment de la satisfacció de la ciutadania en relació amb els serveis que presten les administracions constitueix una senya d'identitat de bon govern. I, indubtablement, pel pes i la transcendència que té, especialment per a sectors amplis de població, és un factor essencial d'allò que s'anomena “QUALITAT DE VIDA”.

Per altra banda, avui és impensable emprendre el repte de millorar els serveis públics que es presten en una organització tan complexa com la nostra sense comptar amb una estratègia de gestió. Per això, de manera inequívoca, LA QUALITAT ES PRESENTA COM UNA PALANCA VITAL PER AL “CANVI TRANQUIL, de mirada llarga” que volem protagonitzar.

Quan aquest Govern va decidir crear una direcció general *ad hoc* i impulsar des del començament de la seva trajectòria, mitjançant un acord del Consell de Govern, un conjunt de valors i de fonaments que havien d'inspirar l'encàrrec que avui es materialitza en aquest document, es tractava de construir UN VENTALL DE LÍNIES I OBJECTIUS ESTRATÈGICS i d'accions que permetés AFRONTAR EL CANVI I LA MILLORA DELS SERVEIS PÚBLICS AMB GARANTIES, en un exercici equilibrat que inclogués un procés ampli de participació, la garantia d'autonomia de les parts i la seguretat d'una actuació sense dilació.

Tres mesos, el termini que hem invertit a fer aquesta feina, és tal vegada un temps curt des del punt de vista tècnic per fer un pla d'aquestes característiques, per determinar els reptes que volem assolir ara i imaginar el que volem ser després de set anys, amb la intervenció de desenes de funcionaris i polítics responsables de centenars d'unitats, centres i serveis. Això no obstant, estic ben segur que aquest termini, des de la perspectiva ciutadana, és més que suficient, quan és tanta la feina que queda per fer. Aquesta mirada, com no pot ser d'altra manera tractant de temes de qualitat, és la que hem prioritzat en aquesta tasca.

S'ha de remarcar que aquest és UN PLA FET ENTRE TOTS, AMB UN ALT GRAU DE PARTICIPACIÓ. S'han debatut i precisat el temps i les eines amb els responsables i els directius de cada una de les conselleries que, per això, han creat equips de treball. S'han mantingut reunions amb les estructures més grans i amb les més petites. Hem formalitzat entre tots, sense receptes prèvies, però amb les millors referències, el camí divers que volem recórrer, PENSANT SEMPRE EN LA CIUTADANIA.

Aquest és un pla per desenvolupar, per millorar i PER APRENDRE COL·LECTIVAMENT. Per això té en la seva essència l'avaluació contínua i el redisseny.

Aspiram que LA QUALITAT S'INSEREIXI EN EL SISTEMA DE GESTIÓ DE LA NOSTRA ORGANITZACIÓ i que ens permeti, a mitjà termini, respondre millor a les expectatives de la nostra ciutadania.

Aquest és un pla que, a més de millorar els serveis, pretén INCREMENTAR EL CAPITAL INTEL·LECTUAL DE L'ORGANITZACIÓ AMB ELS TREBALLADORS PÚBLICS, les persones que conformen la nostra Administració. I també pretén posar a l'abast de tothom, incloses les altres administracions il·lenques, el coneixement que es generi. Per això, per primera vegada, hem establert una línia de col·laboració en matèria de qualitat dels serveis amb els consells i els ajuntaments de les Illes.

Veient el conjunt d'accions que s'han programat, podem dir que, sens dubte, aquest és UN PLA AMBICIÓS. I per això necessitarem moltes mans i molts cors, per dur-lo a bon port. Per part nostra posarem tota la tècnica, l'energia i la il·lusió necessàries.

Albert Moragues
Conseller de Presidència



2. SITUACIÓ I DESCRIPCIÓ DE LA INSTITUCIÓ

El Govern de les Illes Balears és una organització pública COMPLEXA, creada el 1983 arran de l'aprovació del primer Estatut d'autonomia, amb un creixement que ha estat molt significatiu —especialment amb els processos de transferències de les competències d'educació i salut—, que té competència a l'arxipèlag format per Formentera, Eivissa, Menorca i Mallorca. El seu òrgan de govern es compon de la Presidència i 14 conselleries, i aquestes, a la vegada, s'estructuren en 79 direccions i secretaries generals, a més d'unes 45 entitats autònomes, empreses públiques i fundacions, que integren més de 25.000 EMPLEATS PÚBLICS que presten els seus serveis principalment en l'àmbit de la salut (prop de 12.000) i de la docència no universitària (prop d'11.000).

Aquestes persones fan la seva feina i atenen la ciutadania en prop de 450 GRANS I MITJANS CENTRES de treball (279 centres educatius públics, 10 hospitals, 50 centres de salut i 101 unitats bàsiques de salut, 13 de serveis culturals —museus, biblioteques, arxius—, 15 de serveis administratius) i en altres de mitjans i petits (d'investigació, esports, de menors, etc., i en les xarxes de ports, de parcs), entre d'altres, en tot el territori.

El pressupost de la Comunitat Autònoma per al 2008 és de més de 3.320 MILIONS D'EUROS, dels quals gairebé el 36 % es destina a Salut i Consum i més del 24 % a Educació i Cultura.

El desenvolupament del recent Estatut d'autonomia i el paper actual i futur dels consells insulars, a més de la voluntat de redefinir i potenciar el dels ajuntaments, situa aquesta organització pública en una POSICIÓ MOLT DINÀMICA.

3. CONTEXT

A finals dels 80 i començaments dels 90, alguns dels governs dels diferents àmbits de les administracions públiques d'Espanya decidiren incloure en les seves agendes, amb més vigor que en moments anteriors, l'impuls a diferents estratègies de millora dels serveis que prestaven. La potenciació dels sistemes d'informació i atenció a la ciutadania, la introducció de conceptes com la determinació i el mesurament d'estàndards, la planificació estratègica, el màrqueting polític... varen anar nodrint els arguments per a una modernització de l'aparell públic cada vegada més anhelada pels usuaris de tot tipus.

De vegades, s'establiren plataformes específiques per impulsar el canvi, en un intent de fer visibles els postulats de transformació preconitzats, com va succeir amb el Pla de Modernització llançat per l'Administració general de l'Estat (AGE) el 1991. No tots els intents de millora d'aquell Pla arribaren a bon port, però altres sí que varen saber aprofitar el clima favorable que es va generar, especialment pel que fa als valors de la gestió pública i la disponibilitat cap a la REDEFINICIÓ DEL PAPER I LA CONSIDERACIÓ DELS USUARIS.

ELS INICIS DELS 90 VAREN SER, a més, TEMPS D'OPORTUNITAT PER A UN CANVI més profund en algunes de les organitzacions més properes a la ciutadania. Els governs municipals començaren el seu trànsit cap a una ORGANITZACIÓ GERENCIAL i encarregaren a professionals de la gestió la direcció d'àrees i serveis, i fins i tot d'organitzacions senceres. Especialment a Catalunya, aquesta acció de canvi va tenir un impacte alt i va servir d'exemple per a un altre tipus d'organitzacions no tan prestadores de serveis directes al ciutadà, com les diputacions, però que cercaven la racionalitat organitzativa que ofería el model gerencial.

Per altra banda, alguns governs regionals decidiren orientar les seves millores en l'àmbit tecnològic, unint la informatització generalitzada i la potenciació de les comunicacions a l'èxit en la percepció dels ciutadans dels serveis prestats.

Així, VALORS, ORGANITZACIÓ I TECNOLOGIA varen ser utilitzats per les zones més avançades de les distintes organitzacions, en una idea de canvi diferent de la noció de reforma i centrada en la de modernització, però en tot cas sense superar un dels punts febles d'aquests processos: l'èxit de gran part dels programes de canvi estigué molt vinculat al voluntarisme dels directius que els impulsaven.

L'APARICIÓ DEL CONCEPTE DE *QUALITAT* en les administracions públiques espanyoles, immediatament després, va encaixar a la perfecció entre els qui s'havien implicat en

un model de serveis públics millors i SIGNIFICÀ UNA NOVA EMPENTA ARGUMENTAL I INSTRUMENTAL. Fins i tot per a molts va suposar la primera visió global i sistèmica de la gestió de les organitzacions públiques.

Tot i que d'una manera dispersa i variada, la creació d'alguna direcció general de qualitat dels serveis, especialment la de la Comunitat de Madrid; les primeres passes associatives a l'AEC; l'anunci de l'adaptació a l'àmbit públic d'alguns models d'avaluació; la inclusió de la qualitat primer com a mòdul en alguns cursos d'atenció ciutadana i després de manera autònoma; la publicació de manuals i guies, com la de l'Ajuntament de Barcelona sobre cartes de serveis; l'aparició del Premi Ciutadania al voltant de l'Observatori per a la Qualitat dels Serveis Públics, a les Illes Balears, etc., són notícies importants per als més innovadors del món de la gestió pública.

Es pot dir que EL 2000 MARCA UNA FITA QUAN TÉ LLOC A LISBOA LA PRIMERA CONFERÈNCIA EUROPEA SOBRE QUALITAT EN ELS SERVEIS PÚBLICS i es publica el primer Pla de Qualitat de l'AGE. Immediatament després, es produeix la generalització d'estructures de qualitat i eines i estratègies de foment en els governs locals i autonòmics.

No obstant els avenços esmentats, més de quinze anys després CONTINUA SENT UN OBJECTIU POLÍTIC INCORPORAR LA FILOSOFIA DEL CANVI I L'ADAPTACIÓ SISTEMÀTICA A LES EXPECTATIVES DELS CIUTADANS —mitjançant l'estratègia de la qualitat o qualsevol altra— al mètode habitual de les organitzacions públiques, de manera que puguem superar aquest voluntarisme que explica que cada projecte rellevant estigui vinculat a un reduïdíssim grup de persones, com bé recordava Juan Antonio Garde, exdirector general d'Inspecció, Avaluació i Qualitat dels Serveis i actual president de l'AEVAL, durant la conferència “El marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració general de l'Estat”, en el seminari “Un nou contracte amb la ciutadania”, el 27 de febrer de 2006, a l'Institut Nacional d'Administració Pública.

4. ANTECEDENTS DEL SEGON PEQ

De manera molt sintètica, i a primera vista, podem dir que:

- Malgrat tenir un enfocament molt seriós, el primer Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears, que es publicà l'any 2000, va tenir un recorregut escàs en nombre d'experiències.
- L'any 2003 s'intenta reeditar, però finalment no es formalitza.
- Fins a l'any 2007, sense sistematització, es produeixen accions de millora amb la metodologia de la Gestió de la Qualitat, algunes de les quals notables, sense transcendència dins la cultura corporativa.

Per arrodonir i objectivar aquesta anàlisi s'ha elaborat un MAPA DE QUALITAT. Per fer-ho, es va lliurar a cada conselleria una fitxa (amb preguntes de resposta binària o indicadores de percentatges), que es podia traslladar a les unitats o els departaments que es considerassin oportuns. Posteriorment, hem mantingut diverses reunions i contactes amb cada responsable, hem sumat aquelles dades que hem aconseguit per vies indirectes i hem obtingut el resultat que detallam a continuació.

1. Sistema de gestió de queixes i suggeriments

Totes les conselleries tenen nomenat un responsable, amb resultats diversos a l'hora de contestar les queixes a termini (del 98 % al 25 %). Quatre direccions generals disposen de grups de millora, a més de l'Institut d'Innovació Empresarial i els hospitals de Manacor, Son Llàtzer i Son Dureta. Aquests hospitals també incorporen la participació ciutadana en el disseny i el funcionament del sistema. S'ha de remarcar el desconeixement d'alguns òrgans del constatat sistema de queixes i suggeriments implementat a tota l'estructura bàsica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i del vigent Decret 9/2003 de queixes i iniciatives.

2. Cartes de compromisos

Aquest apartat es redueix pràcticament a la Conselleria de Salut i Consum (Direcció General de Farmàcia, Gerència d'Atenció Primària, GESMA i l'Hospital de Manacor, els quals disposen de cartes de compromisos), si bé hi ha formació feta a dos centres d'altres conselleries (Direcció General de Joventut i Conselleria d'Agricultura i Pesca).

3. Avaluació

A les unitats de la Conselleria de Salut i Consum podem trobar sis grans centres (DG de Consum, DG de Farmàcia, Gerència d'Atenció Primària, GESMA, hospitals Son Llàtzer i Manacor) amb autoavaluació i avaluacions externes. A més, hi podem trobar unes altres sis unitats que hagin realitzat una autoavaluació (d'aquestes sis, dues no han rebut formació i una no ha constituït l'equip d'autoavaluació). Per fonts indirectes sabem de la realització d'autoavaluacions a les conselleries d'Interior i d'Habitatge i Obres Públiques, com també diversos instituts d'educació secundària. Així mateix, hem d'inferir que aquelles institucions o unitats que han estat candidates al premi Balears Excel·lent (com ara el Centre Balears Europa) han passat per un procés d'avaluació externa.

4. Atenció a la ciutadania

S'han duit a terme enquestes de satisfacció de la ciutadania en moltes àrees de la Conselleria de Salut i Consum, i en algunes de les d'Afers Socials, Promoció i Immigració; Comerç, Indústria i Energia, i Esports i Joventut. Diversos centres duen a terme i publiquen de forma periòdica enquestes i emprenen també accions per millorar-ne els resultats.

L'acció més estesa és la identificació dels empleats públics i la senyalització dels edificis i oficines administratives (75 % de les unitats que ens han remès les fitxes).

5. Ordenació i gestió de processos i procediments

El Catàleg de serveis és present a més del 40 % de les unitats que han emès resposta, si bé aquest percentatge davalla quan passam a parlar de processos i de formació en processos. Per altra part, hem d'observar que la conselleria que disposa de més certificacions ISO és, aquí també, la de Salut i Consum, amb 31 serveis certificats ISO 9001 i un hospital (Manacor) certificat ISO 14001 i OHSAS 18001. Altres conselleries (Comerç, Indústria i Energia, amb certificació ISO a l'IDI i al CDEIB, etc.) també han treballat amb aquestes eines, com es recull en l'annex corresponent.

Únicament comptem amb 16 tràmits telemàtics implantats de 7 conselleries.

6. Formació

Devuit unitats, de les quals deu són de Salut i Consum, assenyalen que tenen treballadors formats en qualitat (entre el 5 % i el 10 % del seu personal), i deu d'aquestes (sis de Salut i Consum) disposen d'un pla de formació en qualitat.

7. Recursos humans

Setze unitats disposen d'un responsable nomenat de qualitat a les conselleries de Salut i Consum, Afers Socials, Promoció i Immigració, Agricultura i Pesca, Comerç, Indústria i Energia, i Esports i Joventut.

8. Foment de la qualitat

La tasca que es duu a terme des de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears per fomentar la qualitat es fa mitjançant la participació dels seus membres en cursos o conferències (16 unitats), impulsats per la participació dels seus líders (18 unitats). Vuit unitats han participat en algun procés de premi; especialment, els diversos centres i àrees de la Conselleria de Salut i Consum que es presenten de forma habitual a premis i reconeixements (Premi TOP 20, Avedis Donabedian, Premi Balear a l'Excel·lència en la Gestió, etc.). També trobam unitats que han redactat memòries per presentar-se a processos de premis.

9. Pla de qualitat

El Pla de Qualitat sectorial es trobava en fase de redacció en tres òrgans o unitats (Conselleria d'Agricultura i Pesca, Àrea de Salut de Menorca i Agència Internacional de Cooperació de les Illes Balears) i en fase d'execució a sis de la Conselleria de Salut i Consum, a l'Institut d'Innovació Empresarial, al Centre Balears Europa i al Consorci per al Desenvolupament Econòmic.

5. LA POLÍTICA I EL SISTEMA DE QUALITAT

El Consell de Govern va definir la política de qualitat mitjançant l'Acord esmentat a la presentació, que determinà els fonaments del PEQ (annex 1).

Les característiques i els valors de la nova política de qualitat són:

- L'establiment d'un marc de desenvolupament temporal raonable i comprensible (set anys).
- L'impuls extensiu a l'organització.
- L'ús prioritari de models i eines públiques.
- L'avaluació periòdica de l'instrument i les eines d'implantació.
- L'abandonament de posicions voluntaristes.
- L'escolta sistemàtica dels ciutadans.
- La millora de l'atenció a les persones.
- L'avaluació periòdica dels principals organismes, serveis i polítiques públiques.
- L'impuls de la transparència i de l'equitat.

L'òrgan que garanteix la participació del nivell polític del Govern i la coordinació, l'impuls i el desenvolupament del PEQ Estratègic és la Comissió Interdepartamental de Qualitat, presidida pel conseller de Presidència i integrada per un director o secretari general de cada conselleria.

Aquesta Comissió compta amb un grup de treball de suport constituït per tècnics de diferents conselleries que coordina el director general de Qualitat dels Serveis.

L'estructura de qualitat es compon dels recursos —humans i pressupostaris— GENERALS, que aporta la Direcció General de Qualitat dels Serveis, i els ESPECÍFICS, que hi ha a les diferents conselleries —algunes amb òrgans propis amb rang d'àrea, departament o servei i altres amb tècnics assignats— i els que s'aniran dotant en el futur.

6. META I METODOLOGIA DEL PEQ

El PEQ vol ser L'INSTRUMENT QUE SERVEIXI PER DETERMINAR, DESENVOLUPAR I AVALUAR LES LÍNIES ESTRATÈGIQUES I LES ACCIONS que ens permetin DIFONDRE ELS VALORS I ELS PRINCIPIS DE LA QUALITAT PÚBLICA EN EL GOVERN DE LES ILLES BALEARS, COM TAMBÉ ESTENDRE LA IMPLEMENTACIÓ D'ACTUACIONS DE MILLORA EN EL MAJOR NOMBRE DE CENTRES I UNITATS, A FI D'INCREMENTAR LA SATISFACCIÓ DE LA CIUTADANIA¹ I CONTRIBUIR A UNA MAJOR QUALITAT DE VIDA.

Els treballs d'elaboració del PEQ varen començar després de l'aprovació de l'Acord de Govern de 31 d'agost de 2007, fent l'anàlisi detallada de la documentació disponible del Pla anterior (el document base, actes, propostes, etc.) i recollint i estudiant diversa documentació sobre plans similars i memòries de gestió d'institucions de relleu. Així, es varen consultar els següents:

- Primer Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears (ed. 2000)
- Segon Pla de Qualitat de l'Ajuntament d'Alcobendas 2001–2003 (ed. 2001)
- Pla Estratègic per a la Qualitat en el Govern de La Rioja (ed. 2003)
- Pla de Qualitat de la Direcció General del Cadastre. MEH (ed. 2004)
- Memòria del Pla de Qualitat per a l'Administració general de l'Estat (ed. 2005)
- Memòria del Pla de Qualitat del Govern de Salta. República Argentina (ed. 2006)
- Resum de l'Estratègia de Modernització dels Serveis Públics de la Junta d'Andalusia 2002–2005 (ed. 2006)
- Estratègia de Modernització dels Serveis Públics de la Junta d'Andalusia 2006–2010 (ed. 2006)
- Pla de Qualitat per al Sistema Nacional de Salut (ed. 2006)
- Tercer Pla de Qualitat de la Universitat Miguel Hernández (ed. 2007)
- Memòria del Pla de Qualitat de la Comunitat de Madrid (ed. 2007)
- Nota sobre els plans de modernització de les administracions de les comunitats autònomes. Junta de Comunitats de Castella-la Manxa (ed. 2007)

El treball de camp i altres complementaris va incloure:

- Entrevistes amb tècnics i polítics responsables de les diferents fases del Pla anterior.

¹ En el context del Pla Estratègic i en el de les accions de desenvolupament de la política de qualitat del Govern, quan ens referim a la ciutadania, ho feim incloent en aquest terme, per extensió, tant els usuaris directes com el seu entorn, la societat en general i les persones de l'organització.

- Entrevistes amb tècnics responsables de projectes o programes desenvolupats anteriorment.
- Estudi dels sistemes vigents, especialment el de queixes.
- Elaboració de la primera versió del Mapa de la qualitat.
- Disseny del formulari per a la recollida d'accions de millora.
- Constitució i reunió de la Comissió Interdepartamental de la Qualitat (CIQ).
- Constitució del Grup de Treball de la CIQ.
- Entrevistes amb tècnics de conselleries formats en qualitat.
- Visita i reunions de treball amb el nivell polític de les grans organitzacions prestadores de serveis: Salut, Educació, Afers Socials, Treball, Comerç...
- Reunions amb els nivells tècnics dels centres de dimensió menor.
- Elaboració d'una proposta de mínims.
- Elaboració i emplenament col·lectiu del segon formulari de recollida d'accions de millora.
- Impartició d'un petit seminari per detallar la funció d'algunes eines de qualitat.
- Elaboració de la segona versió del Mapa de la qualitat.
- Elaboració d'un esborrany del PEQ (el 30 de novembre de 2007).
- Aprovació del PEQ per la CIQ (si escau, el 5 de desembre de 2007).

7. LÍNIES I OBJECTIUS ESTRATÈGIQUES DEL PEQ

El conjunt de línies estratègiques que permetin visualitzar els grans reptes del PEQ per millorar la gestió del Govern i els seus serveis públics són:

Línies estratègiques

- L 1. Sensibilitzar l'organització sobre la necessitat de millorar els serveis que es presten.
- L 2. Escoltar sistemàticament la veu de la ciutadania i incorporar-la en el desenvolupament dels plans de gestió, i millorar els sistemes d'informació i atenció.
- L 3. Conèixer el grau de maduresa organitzativa dels elements que componen el macrosistema públic i impulsar-ne la millora.
- L4. Reconèixer els qui fan millor la seva feina.
- L 5. Establir i publicar compromisos de servei amb la ciutadania.
- L 6. Desenvolupar aliances estratègiques i fomentar la qualitat pública en tot el territori de les Illes Balears.
- L 7. Impulsar la formació i la gestió del coneixement per a la millora i el canvi.
- L 8. Participar en els programes i projectes d'administració electrònica.
- L 9. Institucionalitzar la qualitat i promoure la participació.

I el conjunt d'objectius a assolir, estructurats en les onze línies estratègiques tenint en compte la responsabilitat de cadascun dels principals impulsors del PEQ, són:

Línies i objectius estratègics	Responsabilitat de la Conselleria de Presidència a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis	Responsabilitat de les conselleries i els organismes que en depenen
L 1. Sensibilitzar l'organització sobre la necessitat de millorar els serveis que es presten.		
O 1.1 Formar els líders polítics en qualitat pública.	Elaborar els materials, preparar el suport en línia, convocar i impartir els cursos.	Difondre la convocatòria internament, dinamitzar el procés, aportar els alumnes.
O 1.2 Formar els directius en qualitat pública.	Col·laborar amb l'EBAP en la programació i, si pertoca, impartir formació.	Difondre la convocatòria internament, dinamitzar el procés, aportar els alumnes.
O 1.3 Editar –en suport paper, en la web o en la intranet– publicacions sobre instruments i eines i sobre bones pràctiques. Difondre les accions i els avenços.	Elaborar, editar i difondre els materials.	Facilitar la informació i les bones pràctiques que en cada cas es pretenguin difondre.
O 1.4 Organitzar seminaris i jornades de sensibilització.	Elegir temes i ponents, trobar ubicacions dels actes i donar-los difusió.	Fer la difusió interna, estimular a la participació de directius i empleats en general.
O 1.5 Avaluar i compartir els diagnòstics dels plans estratègics, operatius i sectorials.	Facilitar instruments d'avaluació i, si pertoca, fer les avaluacions.	Fer les avaluacions dels plans sectorials i, si escau, participar en la dels operatius i estratègics.

Línies i objectius estratègics	Responsabilitat de la Conselleria de Presidència a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis	Responsabilitat de les conselleries i els organismes que en depenen
---------------------------------------	--	--

L 2. Escoltar sistemàticament la veu de la ciutadania i incorporar-la en el desenvolupament dels plans de gestió i millorar els sistemes d'informació i atenció.		
O 2.1 Implantar un sistema de recollida de les valoracions dels ciutadans, amb punts específics.	Dissenyar els qüestionaris, proporcionar metodologia d'anàlisi i els mitjans materials.	Mantenir el sistema, analitzar les respostes, en grups de millora, publicar les dades.
O 2.2 Fer una enquesta anual general de valoració dels serveis.	Encarregar l'enquesta i aportar els recursos necessaris.	Facilitar el treball dels enquestadors.
O 2.3 Dur a terme estudis qualitius sobre la prestació dels serveis.	Encarregar els estudis i aportar els recursos necessaris.	Encarregar els estudis i aportar els recursos necessaris i, si pertoca, facilitar els treballs qualitius.
O 2.4 Impulsar la universalització i el manteniment del sistema de queixes.	Proposar l'actualització de la normativa, impulsar la senyalització general, fomentar la implantació i el manteniment dels equips de millora, fer el seguiment i publicar les dades.	Mantenir el sistema — senyalització, responsables, etc.—, analitzar les respostes en grups de millora i publicar les dades.
O 2.5 Promoure la creació del Sistema d'Informació i Atenció a la Ciutadania.	Promoure estàndards i metodologia i sistemes de treball que facin possible una integració efectiva dels recursos assignats a la informació administrativa i a l'atenció del ciutadà.	Promoure els valors de la qualitat en l'atenció a la ciutadania i facilitar els recursos necessaris per fer possible una integració efectiva quant a informació administrativa i atenció en general.

Línies i objectius estratègics	Responsabilitat de la Conselleria de Presidència a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis	Responsabilitat de les conselleries i els organismes que en depenen
--------------------------------	---	--

L 3. Conèixer el grau de maduresa organitzativa dels elements que componen el macrosistema públic i impulsar-ne la millora.		
O 3.1 Avaluar els elements principals del macrosistema públic.	Determinar els instruments, facilitar el coneixement i donar suport a l'elaboració de diagnòstics.	Designar els equips d'avaluació i facilitar-los el treball i el desenvolupament de l'avaluació.
O 3.2 Impulsar els plans de millora derivats de les avaluacions periòdiques.	Determinar els instruments, facilitar el coneixement i donar suport a l'elaboració dels plans de millora.	Designar els equips de millora, facilitar-los el treball i el desenvolupament dels projectes de millora.
O 3.3 Impulsar la creació de plans estratègics i operatius.	Facilitar el suport i l'assessorament necessaris per a la creació dels plans estratègics i operatius.	Crear els plans estratègics i operatius de la conselleria i els organismes que en depenen.
O 3.4 Impulsar la creació de plans sectorials de comunicació externa i interna.	Facilitar el suport i l'assessorament necessaris per a la creació dels plans sectorials de comunicació externa i interna.	Crear els plans sectorials de comunicació externa i interna en les conselleries i en els organismes que en depenen.
O 3.5 Impulsar la gestió per processos.	Facilitar el suport i l'assessorament necessaris per a la identificació, descripció, mesurament i millora dels principals processos dels serveis essencials.	Realitzar la identificació, descripció, mesurament i millora dels principals processos dels serveis essencials.

Línies i objectius estratègics	Responsabilitat de la Conselleria de Presidència a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis	Responsabilitat de les conselleries i els organismes que en depenen
--------------------------------	---	--

L4. Reconèixer els qui millor fan la seva feina		
O 4.1 Posar en marxa —i contribuir-ne al bon funcionament— el Premi de Bones Pràctiques a la Qualitat Pública.	Redactar les bases del premi, convocar-lo, dirigir l'avaluació de les candidatures, organitzar les fases finals i el lliurament del reconeixement.	Difondre les bases, animar a la presentació de candidatures i participar en les fases finals.
O 4.2 Seleccionar i formar els avaluadors del Premi.	Elaborar els materials, preparar el suport en línia, convocar i impartir els seminaris.	Aportar avaluadors.
O 4.3 Posar en marxa —i contribuir-ne al bon funcionament— el Premi a les Iniciatives dels Empleats Públics.	Redactar les bases del premi, convocar-lo, dirigir l'avaluació de les candidatures, organitzar les fases finals i el lliurament del reconeixement.	Difondre les bases, animar a la presentació de candidatures i participar en les fases finals.
O 4.4 Posar en valor l'esforç de les organitzacions madures donant suport a accions d'avaluació i certificació externes.	Contribuir a desenvolupar les avaluacions prèvies internes.	Aportar els recursos adequats per fer possible les avaluacions i les certificacions.

Línies i objectius estratègics	Responsabilitat de la Conselleria de Presidència a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis	Responsabilitat de les conselleries i els organismes que en depenen
L 5. Establir i publicar compromisos de servei amb la ciutadania.		
O 5.1 Impulsar la creació d'equips de millora, almenys un en cada gran centre prestador de serveis, i formar-los en cartes de compromisos.	Col·laborar amb l'EBAP en la programació i, si pertoca, impartir la formació necessària, facilitar els instruments telemàtics, i donar suport tècnic als processos de construcció de cartes de compromisos.	Determinar els serveis de més relleu, crear els equips de millora, facilitar el seu treball, dotar-los del temps i dels recursos necessaris, fomentar el compliment, seguiment i millora dels compromisos.
O 5.2 Avaluar el sistema d'elaboració i els compromisos de qualitat establerts en les cartes.	Donar suport als processos d'avaluació interna i als d'avaluació externa.	Promoure l'avaluació interna i l'externa generant les condicions adequades per als treballs corresponents.
O 5.3 Publicar cartes de compromisos, almenys en cadascun dels grans centres prestadors de serveis.	Implementar el sistema que permeti la millor difusió dels compromisos de servei.	Publicar les cartes de compromisos en suport paper i telemàtic.

Línies i objectius estratègics	Responsabilitat de la Conselleria de Presidència a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis	Responsabilitat de les conselleries i els organismes que en depenen
L 6. Desenvolupar aliances estratègiques i fomentar la qualitat pública en tot el territori de les Illes Balears.		
O 6.1 Crear i mantenir o participar en les xarxes d'intercanvi d'experiències i coneixement, en els diferents nivells territorials.	Generar i participar en els espais d'intercanvi d'experiències i coneixement.	Generar i participar en els espais d'intercanvi d'experiències i coneixement.
O 6.2 Cooperar en el foment de la qualitat pública juntament amb els consells insulars, les mancomunitats i els ajuntaments.	Construir oportunitats de col·laboració pel que fa a la millora de serveis públics.	Col·laborar en el desenvolupament dels programes i projectes de millora, si pertoca.
O 6.3 Cooperar en el foment de la qualitat en el teixit social no lucratiu — associacions, fundacions, etc.— de les Illes Balears.	Construir oportunitats de col·laboració pel que fa a la millora de serveis públics.	Col·laborar en el desenvolupament dels programes i projectes de millora, si pertoca.

Línies i objectius estratègics	Responsabilitat de la Conselleria de Presidència a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis	Responsabilitat de les conselleries i els organismes que en depenen
--------------------------------	---	--

L 7. Impulsar la formació i la gestió del coneixement per a la millora i el canvi.		
O 7.1 Elaborar i participar activament en el Pla de Formació de Qualitat en col·laboració amb l'EBAP.	Col·laborar amb l'EBAP en la determinació dels objectius i recursos i participar en la creació de materials didàctics i en la impartició, si pertoca.	Estudiar necessitats formatives, contribuir a la determinació dels objectius i recursos.
O 7.2 Impulsar i participar activament en la creació i funcionament de cercles de comparació i d'aprenentatge.	Afavorir i donar suport a la creació i el manteniment d'espais d'intercanvi d'experiències i coneixements per a la millora dels serveis.	Participar activament en els espais d'intercanvi.
O 7.3 Impulsar l'elaboració d'inventaris i catàlegs de serveis, inventaris i mapes de processos, determinació de processos clau.	Afavorir i donar suport a l'elaboració d'inventaris, catàlegs i mapes.	Realitzar els inventaris, catàlegs i mapes.

L 8. Participar en els programes i projectes d'administració electrònica.		
O 8.1 Col·laborar en els projectes de gestió telemàtica de tràmits.	Col·laborar en la determinació, prioritat i millora dels processos associats a la tramitació en línia.	Facilitar la col·laboració i els recursos necessaris per al desenvolupament de l'administració electrònica.
O 8.2 Impulsar la implantació dels registres telemàtics.	Fomentar la conversió del sistema de registre als requisits de la Llei d'accés electrònic.	Facilitar la col·laboració i els recursos necessaris per al desenvolupament dels registres telemàtics.

Línies i objectius estratègics	Responsabilitat de la Conselleria de Presidència a través de la Direcció General de Qualitat dels Serveis	Responsabilitat de les conselleries i els organismes que en depenen
---------------------------------------	--	--

L 9. Institucionalitzar la qualitat i promoure la participació.		
O 9.1 Crear la base organitzativa del sistema de qualitat .	Impulsar i donar suport a la creació i el manteniment de comitès de qualitat i impulsors.	Crear i mantenir els comitès de conselleria i de centres o organitzacions dependents.
O 9.2 Generar la base jurídica de gestió de la qualitat.	Proposar la normativa necessària per al desenvolupament dels programes prioritaris.	Contribuir a l'elaboració dels documents necessaris.

8. DESENVOLUPAMENT TEMPORAL DEL PEQ

A continuació es recull l'expressió numèrica, en valors absoluts o en percentatge dels objectius estratègics, en tres trams: per als dos primer anys, per a tota la legislatura i per als set anys de durada del PEQ.

Objectius estratègics	Expressió numèrica o percentual dels objectius estratègics		
	Dos primers anys	En 4 anys	A 2014
O 1.1 Formar els líders polítics en qualitat pública	100%	100%	100%
O 1.2 Formar els directius en qualitat pública	100%	100%	100%
O 1.3 Editar —en suport paper, en la web o en la intranet— publicacions sobre instruments i eines i sobre bones pràctiques. Difondre les accions i els avenços.	8 publicacions	16 publicacions	32 publicacions
O 1.4 Organitzar seminaris i jornades de sensibilització.	4 seminaris	8 seminaris	16 seminaris
O 1.5 Avaluar i compartir els diagnòstics dels plans estratègics, operatius i sectorials.	100% dels plans estratègics	100% dels plans operatius	100% dels plans sectorials
O 2.1 Implantar un sistema de recollida de les valoracions dels ciutadans, amb punts específics.	100% dels punts en grans centres	100% dels punts en grans i mitjans centres	100% dels punts en tots els centres
O 2.2 Fer enquestes generals de valoració dels serveis .	2 enquestes	4 enquestes	7 enquestes
O 2.3 Dur a terme estudis qualitatius sobre la prestació dels serveis.	4 qualitatius	8 qualitatius	16 qualitatius
O 2.4 Impulsar la universalització i el manteniment del sistema de queixes.	100% dels gran centres organització	100% en grans i mitjans centres	100% en tots els centres

Objectius estratègics	Expressió numèrica o percentual dels objectius estratègics		
	Dos primers anys	En 4 anys	A 2014
O 2.5 Promoure la creació del Sistema d'Informació i Atenció a la Ciutadania.	1 sola base de dades i estàndards d'atenció	1 sol sistema d'informació i atenció	1 sol sistema de gestió
O 3.1 Avaluar els elements principals del macrosistema públic.	100% dels elements principals ²	100% dels elements principals i mitjans	100% de tots els elements
O 3.2 Impulsar els plans de millora derivats de les avaluacions periòdiques.	100% dels elements principals	100% dels elements principals i mitjans	100% de tots els elements
O 3.3 Impulsar la creació de plans estratègics i operatius.	100% de les conselleries amb Pla Estratègic	100% de les conselleries amb plans estratègics i operatius	100% de les conselleries amb plans avaluats i redefinits
O 3.4 Impulsar la creació de plans sectorials de comunicació externa i interna	100% de les conselleries amb plans de comunicació interna	100% de les conselleries amb plans de comunicació externa	100% de les conselleries amb plans avaluats i redefinits
O 3.5 Impulsar la gestió per processos	100% dels principals processos identificats i descrits	100% dels principals processos identificats, descrits, mesurats i millorats	100% dels principals processos gestionats mitjançant propietaris de processos.
O 4.1 Posar en marxa —i contribuir-ne al bon funcionament— el Premi de Bones Pràctiques a la Qualitat Pública	10 candidats	40 candidats	80 candidats

² Conselleries, xarxes grans, i empreses públiques i altres institucions de major volum.

Objectius estratègics	Expressió numèrica o percentual dels objectius estratègics		
	Dos primers anys	En 4 anys	A 2014
O 4.2 Seleccionar i formar als avaluadors del Premi	20 avaluadors formats	40 avaluadors formats	80 avaluadors formats
O 4.3 Posar en marxa —i contribuir-ne al bon funcionament— el Premi a les Iniciatives dels Empleats Públics.	10 candidats	40 candidats	80 candidats
O 4.4 Posar en valor l'esforç de les organitzacions madures donant suport a accions d'avaluació i certificació externes.	20 avaluacions i certificacions externes	60 avaluacions i certificacions externes	80 avaluacions i certificacions externes
O 5.1 Impulsar la creació d'equips de millora i formar-los en cartes de compromisos.	100% dels grans centres prestadors de serveis	100% dels grans i mitjans centres prestadors de serveis	100% de tots els centres prestadors de serveis
O 5.2 Avaluar el sistema d'elaboració i els compromisos de qualitat establerts en les cartes.	100% de cartes avaluades	100% de cartes avaluades	100% de cartes avaluades
O 5.3 Publicar cartes de compromisos, almenys en cadascun dels grans centres prestadors de serveis.	100% de cartes publicades	100% de cartes publicades	100% de cartes publicades
O 6.1 Crear i mantenir o participar en les xarxes d'intercanvi d'experiències i coneixement, en els diferents nivells territorials.	100% de xarxes mantingudes	100% de xarxes mantingudes	100% de xarxes mantingudes
O 6.2 Cooperar en el foment de la qualitat pública juntament amb els consells insulars, les mancomunitats i els ajuntaments.	20 accions desenvolupades	40 accions desenvolupades	80 accions desenvolupades
O 6.3 Cooperar en el foment de la qualitat en el teixit social no lucratiu —associacions, fundacions, etc.— de les Illes Balears.	20 accions desenvolupades	40 accions desenvolupades	80 accions desenvolupades

Objectius estratègics	Expressió numèrica o percentual dels objectius estratègics		
	Dos primers anys	En 4 anys	A 2014
O 7.1 Elaborar i participar activament en el Pla de Formació de Qualitat en col·laboració amb l'EBAP.	10 accions desenvolupades	20 accions desenvolupades	40 accions desenvolupades
O 7.2 Impulsar i participar activament en la creació i el funcionament de cercles de comparació i d'aprenentatge.	10 accions desenvolupades	20 accions desenvolupades	40 accions desenvolupades
O 7.3 Impulsar l'elaboració d'inventaris i catàlegs de serveis, inventaris i mapes de processos, determinació de processos clau.	Inventaris de serveis i de processos al 100% dels grans centres.	Inventaris de serveis i de processos i catàlegs de serveis al 100% del grans i mitjans centres.	Inventaris de serveis i de processos i els seus mapes i catàlegs de serveis al 100% dels centres
O 8.1 Col·laborar en els projectes de gestió telemàtica de tràmits.	20 accions desenvolupades	40 accions desenvolupades	80 accions desenvolupades
O 8.2 Impulsar la implantació dels registres telemàtics.	Analitzar la situació i implementar solucions i formar els integrants del 100% dels registres	Posar en funcionament i mantenir el sistema al 100% dels registres	Mantenir el sistema al 100% dels registres
O 9.1 Crear i mantenir la base organitzativa del Sistema de Qualitat.	Crear i mantenir comitès de qualitat i comitès impulsors de la gestió de la qualitat en el 100% de les conselleries	Crear i mantenir comitès de qualitat i comitès impulsors de la gestió de la qualitat en el 100% de les conselleries i els gran centres	Crear i mantenir la xarxa de comitès i la de comitès impulsors de la gestió de la qualitat en el 100% dels mitjans

Objectius estratègics	Expressió numèrica o percentual dels objectius estratègics		
	Dos primers anys	En 4 anys	A 2014
O 9.2 Generar la base jurídica de gestió de la qualitat.	Preparar el 100% de les eines jurídiques de qualitat	Seguir, mantenir i actualitzar, si escau, el 100% de les eines jurídiques	Seguir, mantenir i actualitzar, si escau, el 100 % de les eines jurídiques

Abans del dia 15 de gener de cada any, la CIQ aprovarà el Pla Operatiu de Qualitat (POQ) corresponent a l'any en curs, que detallarà les actuacions que s'han de desenvolupar, tenint en compte les circumstàncies específiques de cada conselleria.

9. PROGRAMES D'ACTUACIÓ DEL PEQ

Per assolir els objectius del PEQ s'han establert 9 programes d'actuació en el marc del quals es desenvoluparan les accions i iniciatives, tant generals, corresponents a la Conselleria de Presidència, com les específiques corresponents a la resta de conselleries. Són les següents:

1. **De sensibilització i institucionalització.**
2. **De formació.**
3. **D'escolta de la veu de la ciutadania.**
4. **D'avaluació i certificació.**
5. **De queixes.**
6. **D'informació i atenció a la ciutadania.**
7. **De millora i gestió del coneixement.**
8. **De reconeixement.**
9. **De compromisos amb la ciutadania.**

1. Programa de sensibilització i institucionalització

Aquest programa articularà les accions relatives a la sensibilització de polítics i directius principalment, mitjançant formació específica. A més conté iniciatives per al foment de la qualitat pública en tot el territori de les Illes Balears mitjançant convenis de col·laboració, seminaris, jornades, etc. També atén les necessitats de la institucionalització de la qualitat en els organismes públics, mitjançant la creació de diversos comitès i del marc jurídic de la qualitat.

En aquest programa, almenys, hi participaran: SITIBSA, SFM, CTM, GESMA, FOGAIBA, SEMILLA, IBABSA, SOIB, BITEL, IBIT, IBAE, FHM, HUSD, DG de Farmàcia, DG de Salut Pública, DG de Consum, Turisme Jove, Illesport, Institut Balear Joventut, 112, EBAP, DG de Funció Pública, IBAVI i les conselleries d'Agricultura i Pesca, Educació i Cultura, Treball i Formació, Presidència, i Afers Socials, Promoció i Immigració.

2. Programa de formació

Aquest programa coordinarà i desenvoluparà les accions formatives per a empleats públics que hagin de participar en projectes de millora i cooperarà amb el Programa de sensibilització.

Entre altres centres, hi haurà: SITIBSA, SFM, CTM, GESMA, FOGAIBA, SEMILLA, IBABSA, SOIB, BITEL, IBIT, IBAE, FHM, HUSD, DG de Farmàcia, DG de Salut Pública, DG de Consum, Turisme Jove, Illesport, Institut Balear Joventut, 112, EBAP, DG de Funció Pública, IBAVI, CBE, IDI, Fires i Congressos, CDEIB, i les conselleries d'Agricultura, Educació, Treball i Formació, Comerç, Indústria i Energia, Presidència i Afers Socials.

3. Programa d'escolta de la veu de la ciutadania

Aquest programa canalitzarà les accions de recollida de la veu de la ciutadania mitjançant enquestes permanents i puntuals i anàlisis qualitatives.

Participaran totes les conselleries i els organismes que en depenen.

4. Programa d'avaluació i certificació

Aquest programa coordinarà i desenvoluparà accions d'autoavaluació de la maduresa organitzativa, d'avaluació interna, d'avaluació de compromisos i d'avaluació externa i certificació.

Participaran anualment unes 50 unitats: totes les que treballen en el Programa de compromisos amb la ciutadania i tots els grans centres del Govern a través de la seva participació en autoavaluacions holístiques, més tots el centres avaluats externament amb models holístics o mitjançant normes de qualitat.

5. Programa de queixes

Aquest programa impulsarà la universalització del sistema de queixes, el seu manteniment i la millora en el temps i els continguts de resposta, com també el seu aprofitament per a la millora dels serveis, en col·laboració amb el Programa de millora.

Hi participaran totes les conselleries i els organismes que en depenen.

6. Programa d'informació i atenció a la ciutadania

Aquest programa té l'encàrrec d'aconseguir crear una xarxa virtual amb tots els punts, registres, etc. d'informació i atenció a la ciutadania, que puguin compartir estàndards de comportament i actuació, bases de dades, etc. Actuarà en coordinació amb el Programa d'escolta de la veu de la ciutadania.

Hi participaran totes les conselleries i els organismes que en depenen.

7. Programa de millora i gestió del coneixement

Aquest programa s'ocuparà de l'impuls dels plans de millora derivats de les autoavaluacions, de la planificació, de la gestió per processos, del funcionament dels cercles de comparació i aprenentatge, dels tallers de millora, de la creació d'equips de treball, etc.

És un programa especialment transversal en el qual participaran els centres dels programes de compromisos, d'avaluació, de queixes, etc.

8. Programa de reconeixement

Aquest programa té com a finalitat la creació i el manteniment del sistema de premis propis i donar suport a les unitats que vulguin presentar-se a altres premis estatals i internacionals. Actuarà en col·laboració amb el Programa de formació.

Participaran totes les conselleries i els seus organismes dependents.

9. Programa de compromisos amb la ciutadania

Aquest programa serà el marc on els centres i serveis que vulguin establir compromisos de servei amb la ciutadania trobaran suport, mitjançant formació, cercles de comparació, eines informàtiques, etc.

En aquest programa, almenys, hi participaran: SITIBSA, SFM, CTM, GESMA, FOGAIBA, SEMILLA, IBABSA, SOIB, BITEL, IBIT, ParcBit, IBAE, CAIB Patrimoni, FHM, HUSD, DG de Farmàcia, DG de Salut Pública, DG de Salut Laboral, Turisme Jove, Illesport, Institut Balear Joventut, SEIB112(GEIBSA), EBAP, DG de Funció Pública, IBAVI, CBE, IDI, CDEIB, DG de Planificació i Centres (Conselleria

d'Educació), Conselleria de Comerç, Indústria i Energia, diferents centres o serveis de la Conselleria d'Afers Socials, Promoció i Immigració i totes les oficines d'atenció a la ciutadania i registres.

A continuació hem inclòs una matriu en la qual podem veure la relació entre els objectius estratègics i els programes:

Programes

1. De sensibilització i institucionalització (S)
2. De formació (F)
3. D'escolta de la veu de la ciutadania (V)
4. D'avaluació i certificació (E)
5. De queixes (Q)
6. D'informació i atenció a la ciutadania (I)
7. De millora (M)
8. De reconeixement (R)
9. De compromisos amb la ciutadania (C)

Objectius estratègics	P1-S	P2-F	P3-V	P4-A	P5-Q	P6-I	P7-M	P8-R	P9-C
O 1.1 Formar els líders polítics en qualitat pública.	S	F					M		
O 1.2 Formar els directius en qualitat pública.	S	F					M		
O 1.3 Editar –en suport paper, en la web o en la intranet– publicacions sobre instruments i eines i sobre bones pràctiques. Difondre les accions i els avenços.	S	F							
O 1.4 Organitzar seminaris i jornades de sensibilització.	S	F							
O 1.5 Avaluar i compartir els diagnòstics dels plans estratègics, operatius i sectorials.	S			A			M		

Objectius estratègics	P1-S	P2-F	P3-V	P4-A	P5-Q	P6-I	P7-M	P8-R	P9-C
O 2.1 Implantar un sistema de recollida de les valoracions dels ciutadans, amb punts específics.			V				M		
O 2.2 Fer enquestes generals de valoració dels serveis.			V				M		
O 2.3 Dur a terme estudis qualitius sobre la prestació dels serveis.			V				M		
O 2.4 Impulsar la universalització i el manteniment del sistema de queixes.			V		Q		M		
O 2.5 Promoure la creació del Sistema d'Informació i Atenció a la Ciutadania.			V			I			C
O 3.1 Avaluar els elements principals del macrosistema públic .	S			A			M		
O 3.2 Impulsar els plans de millora derivats de les avaluacions periòdiques.	S						M		
O 3.3 Impulsar la creació de plans estratègics i operatius.	S						M		
O 3.4 Impulsar la creació de plans sectorials de comunicació externa i interna.	S						M		
O 3.5 Impulsar la gestió per processos.	S						M		
O 4.1 Posar en marxa —i contribuir-ne al bon funcionament— el Premi de Bones Pràctiques a la Qualitat Pública.	S							R	
O 4.2 Seleccionar i formar els avaluadors del Premi.		F						R	
O 4.3 Posar en marxa —i contribuir-ne al bon funcionament— el Premi a les Iniciatives dels Empleats Públics.	S							R	

Objectius estratègics	P1-S	P2-F	P3-V	P4-A	P5-Q	P6-I	P7-M	P8-R	P9-C
O 4.4 Posar en valor l'esforç de les organitzacions madures donant suport a accions d'avaluació i certificació externes.	S			A				R	
O 5.1 Impulsar la creació d'equips de millora, almenys un en cada gran centre prestador de serveis, i formar-los en cartes de compromisos.	S	F					M		C
O 5.2 Avaluar el sistema d'elaboració i els compromisos de qualitat establerts en les cartes.				A					C
O 5.3 Publicar cartes de compromisos, almenys en cadascun dels grans centres prestadors de serveis.						I			C
O 6.1 Crear i mantenir o participar en les xarxes d'intercanvi d'experiències i coneixement, en els diferents nivells territorials.	S						M		
O 6.2 Cooperar en el foment de la qualitat pública juntament amb els consells insulars, les mancomunitats i els ajuntaments.	S						M		
O 6.3 Cooperar en el foment de la qualitat en el teixit social no lucratiu – associacions, fundacions, etc.– de les Illes Balears.	S					I	M		C
O 7.1 Elaborar i participar activament en el Pla de Formació de Qualitat en col·laboració amb l'EBAP.		F					M		
O 7.2 Impulsar i participar activament la creació i el funcionament de cercles de comparació i d'aprenentatge.	S						M		

Objectius estratègics	P1-S	P2-F	P3-V	P4-A	P5-Q	P6-I	P7-M	P8-R	P9-C
O 7.3 Impulsar l'elaboració d'inventaris i catàlegs de serveis, inventaris i mapes de processos, determinació de processos clau.	S						M		
O 8.1 Col·laborar en els projectes de gestió telemàtica de tràmits.	S						M		
O 8.2 Impulsar la implantació dels registres telemàtics.	S						M		
O 9.1 Crear la base organitzativa del sistema de qualitat.	S								
O 9.2 Generar la base jurídica de gestió de la qualitat.	S								

10. SEGUIMENT I INFORMACIÓ SOBRE EL DESENVOLUPAMENT DEL PEQ

Trimestralment, la Direcció General de Qualitat dels Serveis emetrà un informe als membres de la Comissió Interdepartamental de Qualitat sobre el desenvolupament del Pla, tant en valor absoluts com pel que fa al seu desplegament, tenint en compte el nombre de centres i persones de cada conselleria i els seus organismes dependents.

Semestralment, a més, farà una avaluació del PEQ que serà distribuïda de la mateixa manera.

11. ANNEXOS

ANNEX 1

Acord de Consell de Govern per al desenvolupament del Segon Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears, 31 d'agost de 2007

1. Aprovar els fonaments bàsics del Segon Pla Estratègic de Qualitat, que ha d'orientar totes les actuacions de millora contínua de la gestió dels òrgans i les unitats administratives de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, com també de les entitats que integren l'Administració instrumental del Govern de les Illes Balears, recollits a l'annex 1.
2. Encomanar a la Direcció General de Qualitat dels Serveis la redacció del Segon Pla Estratègic de Qualitat en un termini màxim de tres mesos a partir de l'endemà de la publicació d'aquest Acord en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.
3. Especificar i donar a conèixer les atribucions de la Direcció General de Qualitat dels Serveis en aquesta matèria, segons l'annex 2.
4. Modificar l'adscripció, la composició i les funcions de la Comissió Interdepartamental de Qualitat en els termes fixats a l'annex 3.
5. Crear el Grup de Treball del Sistema Integral d'Informació i Atenció a la Ciutadania, que s'adscriu a la Conselleria de Presidència, segons els objectius i la composició fixats a l'annex 4.
6. Deixar sense efecte aquells aspectes de l'Acord del Consell de Govern, de 19 de desembre de 2003, que s'oposin al que estableix el present Acord.
7. Autoritzar al conseller de Presidència per prendre les mesures i dictar les disposicions necessàries per aplicar aquest Acord.

Fonaments del PEQ

Escoltar la ciutadania amb líders involucrats

ESCOLTAR sistemàticament LA VEU DE LA CIUTADANIA i situar-la en l'eix de decisió dels centres, les unitats, els serveis i els organismes en general adscrits a les conselleries del Govern de les Illes Balears serà un principi bàsic d'aquest Pla. Amb aquesta finalitat s'impulsaran els estudis de valoració dels serveis, la creació d'índexs de percepció i el tractament actiu i adequat de les queixes i els suggeriments principalment en els grans centres i xarxes prestadors de serveis. Molt especialment, aquesta feina, quan es tracti d'eines de tipus qualitatiu, comptarà amb la participació personal dels líders dels òrgans esmentats.

Avaluar amb models públics

Analitzar el GRAU DE MADURESA organitzativa dels organismes del Govern amb eines i models públics serà una feina incorporada a la manera de fer dels directius, per conèixer periòdicament i en cada moment els punts forts i els febles de la seva organització. A més, es començaran a analitzar les eines i les solucions adequades per avaluar les polítiques públiques.

Cultura de qualitat en tota l'organització

Les principals actuacions del Segon Pla Estratègic de Qualitat s'hauran d'allunyar d'experiències aïllades d'excel·lència, i caldrà promoure actuacions amb l'objectiu D'IMPULSAR LA CULTURA DE LA MILLORA EN TOTS ELS ÀMBITS, centres, unitats, serveis i organismes en general en un espai de temps comprensible i raonable.

Comunicació i cartes de compromisos

La valoració de la COMUNICACIÓ BASADA EN FETS I DADES i el sentit del compromís de directius i organismes en general amb la ciutadania s'impulsarà amb l'ús general de les cartes de serveis de tercera generació; és a dir, les CARTES DE COMPROMISOS, construïdes en àmbits de certa maduresa organitzativa, impulsades en un context de fites progressives i amb una avaluació externa. A més, s'impulsarà la publicació periòdica dels resultats i del compliment dels objectius de cadascun dels àmbits en què es publiquin aquestes cartes.

Atenció integrada i cohesionada

El conjunt de punts, registres, oficines i serveis en què es presta informació i atenció a la ciutadania, tant general com especialitzada, i independentment de l'estructura jeràrquica i del tipus de prestació —personal, telefònica, telemàtica, etc.— s'ha de concebre com UN SOL SISTEMA INTEGRAT que pugui donar resposta coherent i de qualitat. Aquest àmbit —incloent-hi els tractaments de queixes i suggeriments i els projectes de finestretes úniques— necessita un impuls especial i prioritari que s'encarrega amb un pla de treball específic.

Gestió del coneixement per compartir

La GESTIÓ DEL CONEIXEMENT és avui un element indispensable en les organitzacions que cerquen situar-se al capdavant dels canvis que exigeix la ciutadania, i molt especialment en moments de transformació. Per això la gestió de qualitat ha de promoure l'ús d'eines com el *benchmarking* cooperatiu i els CERCLES DE COMPARACIÓ, per utilitzar-los de manera sistemàtica i general, aprofitant les tecnologies de la informació.

Institucionalitzar per aprendre i treballar junts

Els avenços que es registren en la nostra Administració i en la de la resta de les institucions de les Illes Balears han de tenir la vocació de ser entesos com a capital intel·lectual comú, i per això es desenvoluparan tots els contactes i acords necessaris per fer possible ALIANCES INSTITUCIONALS encaminades a la creació de L'AGÈNCIA DE QUALITAT de les Administracions Públiques de les Illes Balears.

Reconèixer els millors

EL RECONeixEMENT I ELS INCENTIVS seran un instrument fonamental per donar suport als empleats públics i a les unitats i als òrgans en general que es distingeixin especialment per la feina ben feta. Així, es desplegarà el sistema de participació, premis i reconeixements necessaris per fer-ho possible.

Innovació i tecnologia per a la majoria

LA INNOVACIÓ I L'ÚS DE LES NOVES TECNOLOGIES s'hauran d'orientar cap als processos clau i de més incidència en la nostra societat, aprofitant la implantació dels

processos electrònics per a la renovació de la manera de fer de les diferents unitats. A més, es promourà que el desenvolupament de la gestió de qualitat aprofiti els plantejaments del teletreball, la formació en línia, etc.

Formació per a l'acció

La FORMACIÓ PER A LA MILLORA de la gestió pública s'haurà d'enfocar cap a la seva aplicació en el lloc de treball, de manera que puguem recollir els fruits de l'esforç dels empleats públics, mesurats en un increment de la satisfacció de la ciutadania.

Qualitat sostenible

Els calendaris, els recursos i els objectius han de tenir en compte el concepte de QUALITAT SOSTENIBLE, entesa com la recerca d'un moment d'organització en què hàgim pogut produir una millora sostenible; és a dir, un canvi a millor, profund i mantingut en el temps, apreciat per la ciutadania, mitjançant models, sistemes i eines de qualitat, que és percebut pels líders i els treballadors públics com a consubstancial a la seva manera de fer quotidiana.

Líders que donen exemple

Els líders i els directius promouran amb el seu exemple i en el seu entorn ELS VALORS ESSENCIALS DE LA GESTIÓ DE QUALITAT, i donaran l'impuls necessari per SUPERAR LA CONSIDERACIÓ VOLUNTARISTA de la millora, TENINT EN COMPTE ELS REPTES QUE S'HAN D'ASSOLIR i les expectatives i valoracions de la ciutadania, únic referent per determinar la qualitat dels serveis públics.

ANNEX 2

Funcions de la Comissió Interdepartamental de Qualitat

- Aportar al conjunt les propostes de plans i projectes del seu àmbit.
- Participar en l'elaboració del programa de treball i els projectes associats per desenvolupar el PEQ.
- Fomentar les bones pràctiques en gestió.
- Conèixer tots els projectes de millora de la planificació, la gestió i l'avaluació dels serveis i les activitats que dugui a terme el Govern, homogeneïtzant els criteris d'implantació de sistemes.
- Fomentar l'intercanvi d'experiències entre els organismes públics comparables pels serveis que ofereixen i els processos que gestionen.
- Conèixer prèviament tots els projectes de qualitat, tant departamentals com corporatius, que es pretenguin desenvolupar.
- Emetre un informe semestral de la situació de desenvolupament del PEQ del Govern.
- Qualsevol altra qüestió relacionada amb el seu àmbit temàtic o que pugui proposar el president de la Comissió.

Membres de la Comissió Interdepartamental de Qualitat

President

— Hble. Sr. Albert Moragues Gomila, conseller de Presidència.

Vicepresident

— Sr. Fernando Monar Rubia, director general de Qualitat de la Conselleria de Presidència.

Vocals

— Sr. José Antonio Santos Hierro, director general de Coordinació Departamental, Conselleria de Presidència.

— Sr. Antonio Manchado Lozano, director general de Tecnologia i Comunicació, Conselleria d'Economia, Hisenda i Innovació.

— Sra. Magdalena Vives Fernández, secretària general, Conselleria de Turisme

— Sra. Joana A. Campomar Orell, secretària general, Conselleria de Mobilitat i Ordenació del Territori.

— Sr. Miquel Martorell Mas, director general de Planificació i Centres, Conselleria d'Educació i Cultura.

— Sr. Joan Llobera Canaves, director general d'Avaluació i Acreditació, Conselleria de Salut i Consum.

- Sr. Juli Miquel Fuster Culebras, director general de Planificació, Conselleria de Salut i Consum.
- Sr. Josep Pastor Palenzuela, secretari general, Conselleria de Medi Ambient.
- Sra. Isabel Nora del Castillo, secretària general, Conselleria d'Afers socials, Promoció i Immigració.
- Sra. Teresa Martínez-Hueso Ferrer, secretària general, Conselleria d'Habitatge i Obres Públiques.
- Sr. Fermín Domínguez Roldán, secretari general, Conselleria Treball i Formació.
- Sr. Guillem Fullana Daviua, director general d'Indústria, Conselleria de Comerç, Indústria i Energia.
- Sr. Vicenç Tur Torres, cap del Gabinet, Conselleria d'Agricultura i Pesca
- Sra. Apol·lònia Serra Barceló, secretària general, Conselleria d'Esports i Joventut.
- Sra. Núria Collado Edo, secretària general, Conselleria d'Interior.

ANNEX 3

Composició i funcions del Grup de Treball pel Sistema d'Informació i Atenció a la Ciutadania

El Grup de Treball per impulsar el Sistema d'Informació i Atenció a la Ciutadania està compost per:

- a) President: el director general de Qualitat dels Serveis.
- b) Vicepresidenta: la secretària general de la Conselleria de Presidència.
- c) Vocals:
 - c.1) El director general de Tecnologia i Comunicació
 - c.2) El director general de Funció Pública.
 - c.3) Tres membres (amb rang de director general o assimilat) d'altres conselleries, a proposta del conseller de Presidència.
- d) Secretari: un funcionari del grup A nomenat a aquest efecte, que farà les seves funcions sense veu ni vot.

Les seves funcions són:

- Conèixer, analitzar i aprovar, si escau, les iniciatives de creació, millora, etc. del conjunt de punts, registres, oficines i serveis en què es presta informació i atenció a la ciutadania.
- Impulsar la cooperació entre els esmentats punts, registres, oficines i serveis per a la millor prestació de serveis a la ciutadania.
- Fomentar les finestretes úniques no tan sols en l'àmbit del Govern de les Illes Balears sinó també en altres administracions.
- Mantenir una mateixa estratègia informativa i tecnològica del conjunt de punts, registres, oficines i serveis.
- Homogeneïtzar els criteris d'implantació de sistemes.
- Fomentar l'intercanvi d'experiències entre els organismes públics.
- Emetre un informe anual de la situació de la informació i atenció a la ciutadania.
- Qualsevol altra qüestió relacionada amb el seu àmbit temàtic o que pugui proposar el president del Grup.

ANNEX 4

Sigles

- BITEL** Balears Innovació Telemàtica, SA
- CBE** Centre Balears Europa
- CDEIB** Consorci per al Desenvolupament Econòmic de les Illes Balears
- CIQ** Comissió Interdepartamental de Qualitat
- CTM** Consorci de Transports de Mallorca
- EBAP** Escola Balear de l'Administració Pública
- FHM** Fundació Hospital de Manacor
- FOGAIBA** Fons de Garantia Agrària i Pesquera de les Illes Balears
- GESMA** Gestió Sanitària de Mallorca
- HUSD** Hospital Universitari de Son Dureta
- IBABSA** Institut de Biologia Animal de les Illes Balears, SA
- IBAE** Institut Balear d'Estadística
- IBAVI** Institut Balear de l'Habitatge
- IBIT** Fundació Illes Balears per a la Innovació Tecnològica
- IDI** Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears
- Illesport** Fundació Illesport
- Parc Bit** Parcbit Desenvolupament, SA
- PEQ** Pla Estratègic de Qualitat
- POQ** Pla Operatiu de Qualitat
- SEIB112 (GEIBSA)** Sistema Integral de Gestió d'Emergències 112
(Gestió d'Emergències Illes Balears Societat Anònima)
- SEMILLA** Serveis de Millora Agrària
- SFM** Serveis Ferroviaris de Mallorca
- SITIBSA** Serveis d'Informació Territorial de les Illes Balears, SA
- SOIB** Servei d'Ocupació de les Illes Balears

ANNEX 5

Relació d'entitats certificades

Conselleria de Comerç, Indústria i Energia	Certificació ISO 14001
Institut d'Innovació Empresarial de les Illes Balears (IDI)	Certificació ISO 9001 Certificació ISO 14001
Centre Balears Europa(CBE)	Certificació ISO 14001
Centre de Salut Coll d'en Rabassa	Certificació ISO 9001
Centre de Salut de Trencadors	Certificació ISO 9001
Fundació Hospital de Manacor	Certificació ISO 9001 (15 serveis) Certificació ISO 14001 Certificació OHSAS 18001
Fundació Hospital Son Llàtzer	Certificació ISO 9001
Fundació Banc de Sang i Teixits de les Illes Balears	Certificació ISO 9002 Certificació ISO 9001
Hospital Son Dureta	Certificació ISO 9001 (2 serveis)
Direcció General de Formació Professional	Certificació ISO 9001
IES ANTONI MAURA	Certificació ISO 9001
IES PAU CASESNOVES	Certificació ISO 9001
IES JOSEP SUREDA I BLANES	Certificació ISO 9001
IES M. ÀNGELS CARDONA	Certificació ISO 9001
IES SON PACS	Certificació ISO 9001
IES JOAN RAMIS I RAMIS	Certificació ISO 9001
IES SA BLANCA DONA	Certificació ISO 9001
IES SA COLOMINA	Certificació ISO 9001
Agència de Qualitat Universitària de les Illes Balears (AQUIB)	Certificació ISO 9001
Institut Balear de l'Habitatge (IBAVI)	Certificació ISO 9001

Escola Balear de l'Administració Pública (EBAP)	Certificació ISO 9001
Servei d'Informació Territorial de les Illes Balears (SITIBSA)	Certificació ISO 9001 Certificació ISO 14001
Institut de Qualitat Turística (IQT)	Certificació ISO 9001
Balears Innovació Telemàtica (BITEL)	Certificació ISO 9001 Certificació ISO 14001
PARC BIT	Certificació ISO 9001 Certificació ISO 14001
Escola de vela Calanova	Certificació ISO 14001 Q Turística Illes Balears
CDEIB	Certificació ISO 9001
Ports de les Illes Balears	Certificació ISO 9001 Certificació OHSAS 18001 Q Turística Illes Balears

Premi Balear d'Excel·lència en la Gestió

Centre Balears Europa (CBE)	
Direcció General de Farmàcia	
Fundació Hospital de Manacor	
Servei de Salut de les Illes Balears- IB-Salut-	

El Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears va ser aprovat per unanimitat el dia 5 de desembre de 2007 amb la presència de 9 membres més dos vots delegats de les 14 conselleries que integren la Comissió Interdepartamental de Qualitat.

