

ràcter econòmic, es palesa el repartiment competencial de les administracions. Per això la despesa en infraestructures —destacant les carreteres, la gestió i el manteniment de les quals està transferit als consells insulars— es concentra gairebé en la seva integritat en les administracions locals. Al mateix temps, la despesa en el transport públic (sobretot la gestió de la xarxa ferroviària urbana i interurbana i el seu manteniment) suposa la principal actuació econòmica de l'Administració autonòmica i concentra una mica més del 40 % dels recursos destinats a aquesta mena de programes. Així mateix, la despesa en R+D+I representa més del 20 %, seguit de la despesa destinats a actuaci-

ons en el sector agrícola, ramader i pesquer.

Finalment, cal assenyalar que el 2020 la despesa per habitant destinada al funcionament de les mateixes administracions va ser de 409,0 euros, de la qual més de dues terceres parts es va destinar al funcionament de les administracions locals, molt més nombroses (tres consells insulars i 68 ajuntaments). Gairebé una tercera part correspon als costos de funcionament de l'Administració autonòmica.

(El Consell Insular de Formentera opera sense pressupost propi dins el pressupost de l'Ajuntament de Formentera.)

REQUADRE I-2.

**APROXIMACIÓ, NOTES
METODOLÒGIQUES I BASE DE
DADES CAP A UNA AVALUACIÓ
DE LA QUALITAT DE GOVERN
DE LES INSTITUCIONS DE LES
ILLES BALEARS**

FERNANDO MONAR RUBIA

*Doctor en Ciències de la Informació
i Expert en Avaluació de Polítiques
Públiques*

SEBASTIÁN LORA SÁNCHEZ

*Llicenciat en Geografia i Història
i Màster en Comunicació i noves
Tecnologies*

1.

INTRODUCCIÓ I METODOLOGIA

El Consell Econòmic i Social de les Illes Balears es planteja, a partir de la memòria 2020, incloure un apartat d'avaluació de la qualitat de govern del conjunt de les institucions de les Illes Balears sota paràmetres equiparables als indicadors que hi ha d'àmbit estatal i de la Unió Europea.

A l'actual edició de la memòria, es duu a terme una aproximació per a la presentació dels apartats que poden reflectir les característiques d'una avaluació equilibrada de la qualitat institucional de govern tant del Govern de les Illes Balears, com dels consells insulars, ajuntaments i l'Administració general de l'Estat a Balears.

Davant les dificultats per obtenir informació equiparable i quantificable de la situació actual, en aquesta edició presentem una mostra d'experiències positives, ja siguin per la seva concepció o disseny com per la seva bona pràctica o bé pel seu desenvolupament o continuïtat, amb la finalitat que pugui ser una referència per a la posada en marxa de futures iniciatives en les diferents institucions i ens públics.

Identificar i compartir les bones pràctiques de gestió pública és un exercici que contribueix a la millora de la qualitat institucional i, amb això, al bon desenvolupament de les polítiques i de la prestació dels serveis públics. No obstant això, no es corrent que aquest fet es produeixi amb la intensitat i la periodicitat adequades.

Aquest informe d'aproximació pretén posar les bases d'una sèrie anual amb continuïtat, proposant en concret uns continguts al voltant de 15 ítems que solen utilitzar-se en l'àmbit tècnic i amb una metodologia senzilla.

Per localitzar exemples de bones pràctiques, l'equip redactor d'aquest informe ha seleccionat un grup d'institucions que poguessin ser referència de les diferents tipologies institucionals, com ara la Delegació de Govern a les Balears, el Govern de les Illes Balears, els consells insulars i una representació d'ajuntaments de diferents mides poblacionals.

A aquestes institucions, se'ls ha remés un qüestionari amb els apartats de l'1 al 15, que inclou els ítems que es rela-

cionen més endavant i que componen l'estudi. Dins dels 15 ítems, se n'han inclòs alguns que són relativament recents i d'altres que no tenen sempre un caràcter unívoc, per la qual cosa s'ha optat per avançar en la mateixa fitxa la descripció amb uns enllaços que poguessin servir per a l'aproximació i per homogeneïtzar les respostes¹.

1. Un pla d'administració electrònica. Les diferents normes i estratègies per al desenvolupament de la societat de la informació han donat lloc a plans d'acció d'administració electrònica en els diferents àmbits que són el full de ruta per assolir els objectius marcats. Són un instrument de planificació que permet avaluar els avenços i resultats a una institució pública.
2. Un sistema d'informació a la ciutadania. El Sistema d'Informació i Atenció Ciutadana (SIAC) vol establir un diàleg permanent entre els serveis públics i la ciutadania mitjançant els diferents espais d'atenció, assegurant que aquesta sigui de qualitat.
3. Un sistema d'expedients i arxius electrònics. Un expedient electrònic és un conjunt de documents electrònics que formen part d'un determinat procés administratiu. Els documents electrònics contenen informació rellevant sobre un individu o grup i faciliten dur a terme diferents gestions amb les administra-

1. Vegeu l'annex 1 a la publicació digital de la memòria, al web www.ces.caib.es.

cions. L'arxiu electrònic permet emmagatzemar per mitjans electrònics tots els documents utilitzats en les actuacions administratives. Aquests arxius electrònics, destinats a cobrir el conjunt del cicle de vida dels documents electrònics, són complementaris i equivalents als arxius convencionals.

4. Un sistema de gestió de procediments, amb un inventari i actuacions de simplificació millora contínua dels processos. La gestió de processos aporta una visió i compta amb unes eines amb les quals es poden millorar els fluxos de treball per fer-los més eficients i enfocats als ciutadans/clients.
5. Un sistema d'avaluació d'organitzacions i serveis. L'avaluació d'organitzacions comprèn activitats dutes a terme habitualment utilitzant models de qualitat o referencials que permeten estandarditzar el procés.
6. Un sistema de participació ciutadana. Millorar les relacions amb la societat, reforçant recursos d'obertura amb la finalitat de generar confiança i tractar d'involucrar la societat en els assumptes col·lectius.
7. Un sistema per incrementar l'eficiència i/o la transparència de les actuacions de contractació.
8. Un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a alts càrrecs. Sistemes d'observança de la Constitució i de la resta de l'ordenament jurídic, i enfocament a actuar èticament conformement als principis d'objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, etc., per part dels alts càrrecs.
9. Un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a la resta de personal. Sistemes d'observança de la Constitució i de la resta de l'ordenament jurídic, i enfocament a actuar èticament conformement als principis d'objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, etc., per part dels empleats públics.
10. Un sistema d'integritat que inclou la protecció de denunciants de situacions d'abús o corrupció. Desenvolupament de la Directiva (UE) 2019/1937, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions.
11. Un sistema o portal de transparència. Els sistemes o mecanismes de transparència tenen com a objectiu donar a conèixer a la ciutadania l'activitat de les organitzacions públiques, els resultats, l'eficiència de la despesa i aplicació dels recursos, etc. Normalment s'utilitzen portals web, en què es publica la informació relativa a Govern Obert, i la que la Llei de transparència obliga.
12. Un sistema d'avaluació de polítiques públiques. Un sistema públic d'avaluació és el conjunt d'elements que permeten la integració de l'ava-

luació com una pràctica rutinària i reglada dins de la gestió pública i que ha de ser implementada per totes les institucions i organismes de titularitat pública adscrits a un àmbit determinat.

13. Un sistema de rendició de comptes. La rendició de comptes no només es refereix als aspectes econòmics d'una institució i consisteix a articular sistemes d'informació detallada i detalladament de les activitats de gestió dutes a terme.
14. Un esquema de governança que inclogui l'esquema multinivell. Un esquema de governança implica un procés en el qual el govern, les organitzacions privades i la societat civil interactuen per decidir, coordinar i dur a terme la direcció i el govern del seu àmbit competencial.
15. Un esquema de governança que inclogui l'esquema públic, privat i la societat civil. Un esquema de governança implica un procés en el qual el govern, les organitzacions privades i la societat civil interactuen per decidir, coordinar i dur a terme la direcció i el govern del seu àmbit competencial.

S'ha considerat que els ítems esmentats poden tenir un desenvolupament de quatre nivells:

- Sense actuació significativa en aquest camp.
- Iniciat el procés de posada en marxa.

- Percentatge executat del pla de referència.
- Avaluació feta del pla en funcionament.

Finalment, hi ha hagut un espai per incloure un o diversos enllaços d'accés per a la comprovació externa.

La dinàmica seguida per dur a terme l'estudi ha estat enviar la fitxa esmentada per correu electrònic a persones responsables, tècniques o polítiques de les quinze institucions i convidar-los a participar-hi. Cal assenyalar que, per diverses circumstàncies —a vegades derivades dels efectes de la pandèmia en la tasca de les administracions—, no totes les convidades han contestat a l'estudi.

De tot l'univers, s'han inclòs les grans corporacions: Govern de les Illes Balears, Delegació del Govern de l'Estat, consells insulars i alguns ajuntaments, tant del grup de més de 20.000 habitants com d'altres de menys habitants. D'altra banda, en properes edicions s'establirà un temps de recollida de dades més ampli per diversificar el nombre d'institucions que contribueixin amb les seves respostes i generar un espai de contrast i millora.

En aquest informe s'han recollit no més qualcuna de les millors pràctiques de cada institució i, en conjunt, s'han acompanyat d'un enllaç en el qual es pogués entrar lliurement al contingut —sense una clau o la firma electrònica, per exemple— i comprovar si s'ajusta bé a l'apartat corresponent.

Els governs que han participat finalment en l'estudi varen ser els consells insulars de Mallorca, Menorca i Eivissa, i els ajuntaments de Palma, Eivissa, Maó, Calvià, Manacor i Esporles, i la Delegació del Govern d'Espanya a les Illes Balears. Hi ha informació que ha arribat en els darrers moments de la redacció final d'aquest informe que no s'ha pogut incloure.

2.

CONCLUSIONS

S'ha enregistrat un nombre abundant de pràctiques, algunes d'un excel·lent perfil i moltes de molt adequades a les necessitats i a mida de l'organització que es tractés. Creiem que amb l'intercanvi de coneixement i experiències que es propicia aquí es pot aconseguir que en properes edicions hi hagi un increment de quantitat i de la qualitat de la informació.

Respecte als ítems més clàssics, com els d'informació a la ciutadania o transparència, s'han enregistrat diverses bones pràctiques, i les d'algunes institucions tenen un perfil clar de qualitat institucional, amb més de tres anys d'implantació.

Per altra banda, hi ha apartats amb pocs elements, per exemple experiències de governança multinivell. D'aquest tipus, trobam les reunions de la presidència del Govern de les Illes Balears i les presidències dels consells insulars, o, dins d'uns altres entorns, les juntes de seguretat local entre la Delegació del Govern de l'Estat i les respectives batlies i responsables

de seguretat municipal. Els fons de la UE provocaran una major presència i importància de la governança multinivell, ja que la coordinació i cooperació seran claus per al bon fi d'aquestes inversions.

No obstant això, es detecten espais en què aniria bé desenvolupar iniciatives d'estímul, com abans millor, com les relatives, preferentment, als ítems 9, «un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a la resta de personal»; 10, «un sistema d'integritat que inclou la protecció dels denunciants de situacions d'abús o corrupció», i 12, «un sistema d'avaluació de polítiques públiques».

D'altra banda, també seria necessària alguna iniciativa dels ítems 1, «un pla d'administració electrònica»; del 14, «un sistema de governança que inclogui l'esquema multinivell», i del 15, «un sistema de governança que inclogui l'esquema públic, privat i la societat civil».

3.

CONTINGUT I REFERÈNCIES

A continuació, de manera molt sintètica, s'ofereixen unes línies sobre el contingut recollit i els enllaços a la informació sencera de cada institució que varen respondre a la sol·licitud d'informació per elaborar aquesta aproximació a bones pràctiques dins l'àmbit de la qualitat de Govern de les institucions a les Illes Balears.

(Claus: Consell Insular de Menorca, CIME; Consell Insular de Mallorca, CIM; Ajuntament d'Eivissa, AEI; Ajuntament

d'Esporles, AEs; Consell Insular d'Eivissa, CIE; Ajuntament de Manacor, AMA; Ajuntament de Palma, APA; Ajuntament de Calvià, ACa; DGIB, Delegació del Govern a les Illes Balears.)

4.

APORTACIONS DE LES INSTITUCIONS ALS 15 ÍTEMS

1. Un pla d'administració electrònica

CIM: A la seva seu electrònica té accessos als serveis electrònics com el punt d'entrades de factures, més de deu tràmits destacats i el portal de transparència.

AMA: Pla en desenvolupament amb catàleg ampli de funcions, recursos i funcions.

ACa: En procés d'implantació d'una plataforma integral d'administració electrònica amb millora en la tramitació interna i la gestió dels serveis a la ciutadania, així com l'arxiu de documents i dels tràmits fets.

DGIB: A l'àmbit estatal s'aprova Espanya Digital 2025, que és l'agenda per a la transformació digital d'Espanya.

Cal destacar l'eix 5, dedicat a la transformació digital del sector públic. En aquest sentit, el Pla de Digitalització de les Administracions Públiques 2021-2025 permet el foment i desenvolupament de les inversions i reformes previstes a l'eix 5.

En el marc del Pla Estratègic Integral per a la Millora dels Serveis de l'AGE al ter-

ritori, del Ministeri de Política Territorial i Funció Pública, l'eix 3 aborda la digitalització dels serveis prestats per l'AGE al territori i mesures per aconseguir-lo. Una de les mesures destacades és la recent publicació de la «Carta de serveis electrònics: Delegació del Govern a Illes Balears».

2. Un sistema d'informació a la ciutadania

CIMe: El Servei d'Atenció Ciutadana del CIM és un servei amb vocació d'administració única que ofereix una atenció integral a la ciutadania i que pretén incrementar permanentment la satisfacció dels ciutadans simplificant i agilitant les gestions, amb vocació de finestra única insular. Els serveis que ofereixen són de tres tipus: d'informació, de gestió i de participació i drets. «Disposam d'una carta de compromisos, en la qual podeu consultar el catàleg de serveis sencer i els compromisos que oferim. Compta amb sis indicadors i un sistema periòdic de seguiment.»

CIM: En la seva seu electrònica hi ha un accés a Consulta els seus Tràmits - Carpeta Ciutadana, registre electrònic, tauler d'anuncis, etc. També aporta informació molt variada com telèfons d'interès, inclòs notícies recents, com el projecte Mallorca Circular. Next generation.

AEi: Hi ha catalogats 250 tràmits a la seu electrònica, amb la informació per a la seva tramitació i amb la possibilitat de dur-la a terme em línia a través del

registre electrònic. A més a més, a la Carpeta Ciutadana de la seu, qualsevol persona pot veure els seus registres, expedients, etc.

APa: A més d'un sistema d'informació centralitzada entre oficines d'atenció presencial, 010 i web Infopalma, el telèfon 626 035 035 és una nova via de comunicació habilitada per utilitzar el WhatsApp amb l'objectiu que la ciutadania pugui donar part dels desperfectes que es detecten a la via pública i en puguin enviar la localització i fotografies.

AMa: Web corporatiu amb accés al servei de la seu electrònica i la publicació actualitzada de l'agenda cultural i de l'oferta als visitants al municipi: <https://manacor.org/ca>.

ACa: Tenen dues publicacions en paper periòdiques —la revista *Entorn*, semestral, i la *Revista Calvià*—, amb llarga tradició, el web corporatiu i una ràdio municipal, la més antiga de les Balears.

DGIB: A l'àmbit estatal, amb la finalitat d'oferir un servei d'atenció al públic al ciutadà, es posen a la seva disposició els mitjans següents. Cal destacar el punt d'accés general, que és un punt únic d'accés per al ciutadà a informació d'interès. A la Delegació del Govern a Illes Balears: Oficina d'Informació i Atenció al Ciutadà / Oficina d'Assistència en Matèria de Registre (OIAC-OAMR). Serveis i serveis electrònics: Ministeri de Política Territorial i Funció Pública (mp-tfp.gob.es).

3. Un sistema d'expedients i arxius electrònics

CIME: Catàleg de procediments i serveis publicat a la seu electrònica i al portal Carpeta Ciutadana del CIME.

CIM: A la seu electrònica hi ha un accés al registre, un servei «que permet presentar sol·licituds, escrits i comunicats adreçats al Consell Insular de Mallorca i als organismes autònoms que en depenen (Institut Mallorquí d'Afers Socials, Institut de l'Esport Hípic i Agència de Defensa del Territori)».

AEi: Hi ha un gestor d'expedients electrònics «Gestiona», amb el mòdul d'arxiu actiu. A més del mòdul de gestió arxivística, han implantat a l'organització la resta de mòduls, com el d'Oficina d'Assistència en Matèria de Registre, signatura electrònica, integracions amb les diferents plataformes de l'Estat: Notifica, Cl@ve, SIA, SIR, f@CE, DIR3, PLACE, etc.

DGIB: En el marc del III Pla de Govern Obert, el tercer compromís dins de l'eix de transparència va ser el sistema ARCHIVE.

4. Un sistema de gestió de procediments, amb un inventari i actuacions de simplificació i millora contínua dels processos

CIME: Hi té un inventari de més de 150 procediments descrits en línia. Catàleg de procediments i serveis publicat a la seu electrònica i al portal Carpeta Ciutadana.

CIM: A la seu electrònica hi ha un «cercador de procediments» amb 371 resultats, amb aquest com a primer: «(Novetat IMAS) Comissió de Serveis de Coordinador/a del Centre de Primer Acolliment d'Adolescents de Tramuntana de l'Àrea d'Infància i Família CS20/2021».

AMa: Catàleg ampli de procediments i actuacions en desenvolupament.

DGIB El Sistema d'Informació Administrativa (SIA) és una aplicació informàtica amb la funció bàsica d'actuar com a catàleg d'informació sobre tramitació administrativa.

5. Un sistema d'avaluació d'organitzacions i serveis

CIMe: A l'àmbit global del CIMe, no se'n disposa. Sí, en alguns serveis (carta de compromisos del SAC i ISO 9001 del Servei d'Ocupació/Formació del CIM).

APa: Tenen diversos sistemes: de cartes de servei certificades, de quadres de comandament, de queixes i informes de satisfacció.

ACa: S'han fet avaluacions periòdiques dels serveis, la darrera de l'any 2019, amb enquestes a la ciutadania.

DGIB: La Direcció General de Governança Pública duu a terme anualment informes d'avaluació de la qualitat dels serveis.

6. Un sistema de participació ciutadana

CIMe: Disposa d'un reglament de participació de 2017 amb 61 articles.

AEi: Disposa d'un portal de participació ciutadana. El darrer procés és el de pressupostos participatius 2019.

AEs: Hi té un reglament de participació ciutadana

CIE: El Portal de Participació del Consell Insular d'Eivissa és l'espai on escoltar les opinions i aportacions de la ciutadania sobre les propostes del Govern, els seus projectes o normatives i els seus plans.

DGIB: D'acord amb el mandat de les Lleis 39/2015 i 50/1997, s'estableix la forma de participació pública en projectes normatius. En el marc del IV Pla de Govern Obert, el tercer compromís —inclòs dins de l'eix de participació— consisteix en un pla de millora de la participació que inclou iniciatives com ara el desenvolupament d'una plataforma de participació en el Portal de Transparència i millores en el Fòrum de Govern Obert, entre d'altres.

7. Un sistema per mesurar els terminis de les actuacions de contractació

CIMe: A «Contractació i perfil del contractant», podeu fer el seguiment de totes les licitacions del Consell Insular de Menorca, des del 18 de juliol de 2016, a través del perfil del contractant, allotjat a la Plataforma de Contratación del Sector Público (articles 63 i 347 de la LCSP).

També s'hi publica la informació relativa als contractes menors a partir del segon trimestre de 2018.

CIE: Té un enllaç a la plataforma de contractació del Ministeri d'Hisenda, del Govern d'Espanya.

DGIB: En virtut de l'obligació de publicitat activa, que es refereix a la publicació de manera periòdica i actualitzada de la informació que resulti rellevant sobre l'actuació pública de què es tracti i del dret d'accés a la informació pública previst a la Llei 19/2013 i el mandat de la Llei 9/2017, de 8 de novembre, s'estableixen els següents mecanismes: en matèria de contractació, cal destacar, a més, la tasca de l'Oficina Independent de Regulació i Supervisió de la Contractació; Oficina Independent de Regulació i Supervisió de la Contractació; Ministeri d'Hisenda.

8. Un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a alts càrrecs

CIME: Compta amb un codi de bon govern (aprovat el desembre de 2016) amb 25 mesures per millorar la gestió i la qualitat de la democràcia insular.

CIM: A la seu electrònica, a la pàgina de «normativa pròpia», introduint al cercador «codi ètic», es pot trobar el codi ètic del bon govern i transparència, un acord de Ple, amb nou articles i un apart per a les adhesions, de l'any 2017.

AEi: «Dins de la nostra Estratègia de desenvolupament urbà sostenible integrat (EDUSI), s'ha aprovat un manual

de procediments, i es va aprovar per ple de la corporació una declaració institucional en matèria antifrau i un codi de conducta per al personal.»

APa: «El Codi de bon govern és un instrument que permet crear confiança entre els polítics i els ciutadans. D'aquesta manera, en línia amb el compromís de l'Ajuntament de Palma amb la transparència, es publiquen a continuació els enllaços per facilitar el seguiment del seu compliment.»

DGIB: Els alts càrrecs han d'observar, en l'exercici de les seves funcions, el que es disposa a la Constitució espanyola i a la resta de l'ordenament jurídic i han de promoure el respecte als drets fonamentals i a les llibertats públiques. Són aplicables els principis generals i d'actuació de la Llei 19/2013, de 9 de desembre, així com les disposicions de la Llei 3/2015, de 30 de març.

9. Un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a la resta de personal

DGIB: El codi de conducta dels empleats públics s'estableix a l'àmbit estatal en el TREBEP.

10. Un sistema d'integritat que inclou la protecció dels denunciants de situacions d'abús o corrupció.

DGIB: En el marc del IV Pla de Govern Obert, el sisè compromís —inclòs dins de l'eix d'integritat— és el de la pro-

tecció de les persones denunciants que informen sobre corrupció o fraus i violacions de les lleis.

11. Un sistema de transparència

CIMe: Pendent de descentralitzar la gestió de la publicació de la informació al web institucional i al Portal de Transparència.

CIM: En la seva Seu Electrònica hi ha un espai anomenat “Portal de Transparència” amb data de 22-01-2018: «El Consell de Mallorca posa en marxa el seu portal de transparència. El Consell Insular de Mallorca fa un altre pas cap al compliment dels objectius d’aquest equip de govern de fer arribar tota la informació de caràcter públic a la ciutadania de manera senzilla, accessible i reutilitzable.» Dins aquest espai, apareix entre els més destacats el Pla normatiu 2019.

AEi: Hi té un portal de transparència al web. Comissió de transparència i apartat web de transparència amb els indicadors ITA. El 21 d’octubre de 2015 es va aprovar la constitució de la Unitat de Transparència de l’Ajuntament, amb la finalitat d’organitzar i posar en marxa el portal de transparència municipal i complir amb tots els requeriments de transparència, accés a la informació pública i bon govern. A més, el ple municipal per unanimitat va acordar, en data 26 de setembre de 2013, adherir-se a l’Organització Transparència Internacional (TI).

AEs: Hi té un espai per al portal de transparència.

APa: L’Ajuntament de Palma es compromet amb la ciutadania a actuar amb transparència mitjançant la publicitat activa i la garantia d’accés a la informació.

DGIB: En el marc del IV Pla de Govern Obert el segon compromís —inclòs dins de l’eix de transparència i rendició de comptes— consisteix en un pla de millora i reforç de la transparència i rendició de comptes. Com a exemple es destaca la intenció d’establir un sistema d’acreditació de la transparència de les entitats públiques i privades.

12. Un sistema d’avaluació de polítiques públiques

DGIB: En l’àmbit estatal s’encomana a l’Institut per a l’Avaluació de Polítiques Públiques (IEPP) la funció d’avaluació de polítiques públiques.

13. Un sistema de rendició de comptes

CIMe: Hi té un espai que respon a «D’on venen els ingressos? En què destina la despesa el Consell Insular de Menorca?» «Et mostrem d’una manera clara com es distribueix el nostre pressupost. D’on venen els ingressos i a què destinem les despeses.» A més d’una visió global, hi té un apartat per a prop de vint polítiques concretes com educació, protecció i benestar social, cultura, etc. Informes Sindicatura (publicats al portal de transparència): visor pressupostari.

CIE: Hi té un espai sobre informació relativa al grau de compliment dels com-

promisos electorals del govern durant la legislatura que s'actualitza cada dos mesos, amb desenes d'entrades.

APa: Hi té diversos consells (social de la ciutat, de districte, de la infància i l'adolescència, de dones...) i la participació d'entitats ciutadanes als consells d'administracions.

ACa: Abans de la pandèmia hi feren reunions sectorials i per zones del municipi; ara tenen la informació al web corporatiu.

DGIB: El III Pla de Govern Obert va dedicar el seu quart eix a qüestions relacionades amb la rendició de comptes. Seguiment de compromisos del Pla pel que fa al quart eix.

14. Sistema de governança que inclogui l'esquema multinivell

APa: Disposa d'un consell de la capitalitat, que és l'òrgan col·legiat de caràcter permanent per a la coordinació entre el Govern de les Illes Balears, el Consell de Mallorca i l'Ajuntament de Palma, en tot

el que afecta les seves competències i responsabilitats derivades del fet de la capitalitat autonòmica, així com les establertes a la llei de capitalitat.

15. Un sistema de governança que inclogui l'esquema públic, privat i la societat civil

AEi: Es tenen diferents òrgans decisoris a la corporació, que inclouen l'àmbit públic i privat, com el Consell de Participació Ciutadana i el Consell Municipal de la Infància i l'Adolescència".

ACa: L'Ajuntament de Calvià ha tingut una experiència positiva de governança amb la tramitació de les ajudes a empreses i professionals durant la pandèmia, ja que ha fet el recorregut de comptar amb un acord per unanimitat dels grups polítics, així com dels representants empresarials, sindicals i cívics. Les dificultats de trobada i tramitació presencial ho han cobert amb una tramitació digital adaptada a totes les capacitats d'ús (internet, telèfon, assessorament individual) i han de fer el pagament de les ajudes en cinc dies des de la sol·licitud.

ANNEX 1: QÜESTIONARI DE LA AVALUACIÓ DE LA QUALITAT DE GOVERN DE LES INSTITUCIONS DE LES ILLES BALEARS

Indiqueu amb una X la situació en què es troba

1. No s'hi compta
2. Hem iniciat o hi ha qualche activitat en marxa
3. En desenvolupament (Indicau el % desenvolupat)
4. Tenim, avaluem i publicam els resultats
(Incloueu aquí els enllaços a la pàgina web que permeti comprovar-ho)
(Incloueu aquí els enllaços a la pàgina web que permeti comprovar la situació)

Situació

La institució compta amb

1. Un pla d'administració electrònica					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació

continua

2. Un sistema d'informació a la ciutadania					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
3. Un sistema d'expedients i arxius electrònics					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
4. Un sistema de gestió de procediments, amb un inventari i actuacions de simplificació i millora continua dels processos					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
5. Un sistema d'avaluació d'organitzacions i serveis					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
6. Un sistema de participació ciutadana					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
7. Un sistema per mesurar els terminis de les actuacions de contractació					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
8. Un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a alts càrrecs					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
9. Un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a la resta de personal					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
10. Un sistema d'integritat que inclou la protecció de denunciants de situacions d'abús o corrupció					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
11. Un sistema de transparència					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
12. Un sistema d'avaluació de polítiques públiques					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
13. Un sistema de rendició de comptes					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
14. Un sistema de governança que inclou l'esquema multinivell					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació
15. Un sistema de governança que inclou l'esquema públic, privat i la societat civil					
	1. No	2. Iniciat	3. Fet (%)	4. Fet i avaluat	Enllaç de comprovació

ANNEX 2: RECOLLIDA D'INFORMACIÓ DE LA QUALITAT DEL GOVERN DE LES INSTITUCIONS: INFORMACIÓ I REFERÈNCIES D'ALTRES INSTITUCIONS

1. Un pla d'administració electrònica

<p>Descripció</p> <p>Les diferents normes i estratègies per al desenvolupament de la societat de la informació han donat lloc a plans d'acció d'administració electrònica en els diferents nivells, que són el full de ruta per aconseguir els objectius marcats. Són un instrument de planificació que permeten avaluar els avenços i resultats a una institució pública.</p>	<p>Enllaços a la pàgina web que permeti més informació</p> <p>Administració de l'Estat https://administracionelectronica.gob.es/pae_Home/pae_Estrategias/pae_lineas_cooperacion/pae_Cooperacion_Internacional/pae_estrategias_de_administracion_electronica/pae_Ambito_Europeo_Planes_accion_administracion_electronica.html</p> <p>Castella-la Manxa https://www.castillalamancha.es/gobierno/haciendayaapp/actuaciones/plan-estrat%C3%A9gico-de-administraci%C3%B3n-electr%C3%B3nicacastilla-la-mancha-administraci%C3%B3n-m%C3%A1s-digital-m%C3%A1s</p> <p>Oviedo https://transparencia.oviedo.es/documents/25047/25450/Plan+de+Implantaci%C3%B3n+de+la+AE+2019.pdf/f47e8bb-1537-4957-a0e7-29eadbb872bf</p>
---	---

2. Un sistema d'informació a la ciutadania

<p>Descripció</p> <p>El Sistema d'Informació i Atenció Ciutadana (SIAC) vol establir un diàleg permanent entre els serveis públics i la ciutadania mitjançant els diferents espais d'atenció, assegurant que aquesta sigui de qualitat.</p>	<p>Enllaços a la pàgina web que permeti més informació</p> <p>https://www.xunta.gal/sistema-integrado-de-atencion-a-ciudadania</p>
--	--

3. Un sistema d'expedients i arxius electrònics

<p>Descripció</p> <p>Un expedient electrònic és un conjunt de documents electrònics que formen part d'un determinat procés administratiu. Els documents electrònics contenen informació rellevant sobre un individu o grup i faciliten dur a terme diferents gestions amb les administracions. L'arxiu electrònic permet emmagatzemar per mitjans electrònics tots els documents utilitzats en les actuacions administratives. Aquests arxius electrònics, destinats a cobrir el conjunt del cicle de vida dels documents electrònics, són complementaris i equivalents als arxius convencionals.</p>	<p>Enllaços a la pàgina web que permeti més informació</p> <p>https://ajuntament.barcelona.cat/arxiumunicipal/es/administracion-electronica</p>
--	--

continua

4. Un sistema de gestió de procediments, amb un inventari i actuacions de simplificació i millora continua dels processos	
Descripció	Enllaços a la pàgina web que permeti més informació
La gestió de processos aporta una visió i compta amb unes eines amb les quals es poden millorar els fluxos de treball per fer-los més eficients i enfocats als ciutadans/clients.	https://calidadgestion.wordpress.com/2016/11/30/iso-90012015-simplificacion-de-procesos/
5. Un sistema d'avaluació d'organitzacions i serveis	
Descripció	Enllaços a la pàgina web que permeti més informació
L'avaluació d'organitzacions comprèn activitats dutes a terme habitualment utilitzant models de qualitat o referencials que permeten estandaritzar el procés.	https://www.alicante.es/sites/default/files/documentos/documentos/plan-qualitat-lajuntament-dalacant/plan-calidad.pdf
6. Un sistema de participació ciutadana	
Descripció	Enllaços a la pàgina web que permeti més informació
Millorar les relacions amb la societat, reforçant recursos d'obertura amb la finalitat de generar confiança i tractar d'involucrar la societat en els assumptes col·lectius.	https://gobiernoabierto.navarra.es/sites/default/files/plandeimpulsodelaparticipacionciudadanaennavarra_20172019_final_jun17_0.pdf
7. Un sistema per incrementar l'eficiència i/o la transparència de les actuacions de contractació	
Descripció	Enllaços a la pàgina web que permeti més informació
Un sistema per incrementar l'eficiència i/o la transparència de les actuacions de contractació.	https://www.ayto-pinto.es/historico-de-contratacion
8. Un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a alts càrrecs	
Descripció	Enllaços a la pàgina web que permeti més informació
Un sistema per incrementar l'eficiència i/o la transparència de les actuacions de contractació.	https://www.ayto-pinto.es/historico-de-contratacion

continua

9. Un sistema d'integritat que inclou un codi de conducta per a la resta del personal

Descripció	Sistemes d'observança de la Constitució i de la resta de l'ordenament jurídic, i enfocament a actuar èticament conformement als principis d'objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, etc., per part dels empleats públics.
Enllaços a la pàgina web que permeti més informació	https://transparencia.gob.es/transparencia/transparencia_Home/Index/PublicidadActiva/OrganizacionYEmpleo/CodigoConductaEPP.html

10. Un sistema d'integritat que inclou la protecció de denunciants de situacions d'abús o corrupció

Descripció	Desenvolupament de la Directiva (UE) 2019/1937, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions.
Enllaços a la pàgina web que permeti més informació	https://concepcioncampos.org/como-y-por-que-proteger-a-los-whistleblowers/

11. Un sistema o portal de transparència

Descripció	Desenvolupament de la Directiva (UE) 2019/1937, del Parlament Europeu i del Consell, de 23 d'octubre de 2019, relativa a la protecció de les persones que informin sobre infraccions.
Enllaços a la pàgina web que permeti més informació	https://concepcioncampos.org/como-y-por-que-proteger-a-los-whistleblowers/

12. Un sistema d'avaluació de polítiques públiques

Descripció	Un sistema públic d'avaluació és el conjunt d'elements que permeten la integració de l'avaluació com una pràctica rutinària i reglada dins de la gestió pública i que ha de ser implementada per totes les institucions i organismes de titularitat pública adscrits a un àmbit determinat.
Enllaços a la pàgina web que permeti més informació	https://www.gobiernodecanarias.net/interne/ documentos/Gu%C3%A-Da%20para%20la%20Evaluaci%C3%B3n%20de%20Programas%20y%20Pol%C3%ADticas%20P%C3%BAblicas.pdf

continua

13. Un sistema de rendició de comptes	
Descripció	Enllaços a la pàgina web que permeti més informació
La rendició de comptes no només es refereix als aspectes econòmics d'una institució i consisteix a articular sistemes d'informació detallada i detalladament de les activitats de gestió dutes a terme.	https://www.rendiciondecuentas.es/es/index.html
14. Un esquema de governança que inclou l'esquema multinivell	
Descripció	Enllaços a la pàgina web que permeti més informació
Un esquema de governança implica un procés en el qual el govern, les organitzacions privades i la societat civil interactuen per decidir, coordinar i dur a terme la direcció i el govern del seu àmbit competencial.	https://www.larioja.org/innovacion/es/estrategias-planes-materia-i-d-i-resumen-ejecutivo/fase-iii-v-plan-riojano-i-d-i/esquema-modelo-gobernanza
15. Un esquema de governança que inclou l'esquema públic, privat i la societat civil	
Descripció	Enllaços a la pàgina web que permeti més informació
Un esquema de governança implica un procés en el qual el govern, les organitzacions privades i la societat civil interactuen per decidir, coordinar i dur a terme la direcció i el govern del seu àmbit competencial.	