



# **Govern de les Illes Balears**

Conselleria de Presidència  
Direcció General de Qualitat dels Serveis

## **Segundo Plan Estratégico de Calidad Govern de les Illes Balears (2007/2014)**

Palma, diciembre de 2007

## ÍNDICE DEL DOCUMENTO

1. Presentación
2. Situación i descripción de la institución
3. Contexto
4. Antecedentes al Segundo Plan Estratégico de Calidad (PEQ)
5. La política y el sistema de calidad
6. Meta y metodología de elaboración del PEQ
7. Líneas y objetivos estratégicos del PEQ
8. Desarrollo temporal del PEQ
9. Programas de actuación
10. Seguimiento e información sobre el desarrollo del PEQ
11. Anexos:
  1. Fundamentos del PEQ
  2. Comisión Interdepartamental de Calidad
  3. Composición y funciones del Grupo de Trabajo para el Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía
  4. Siglas utilizadas en este documento
  - 5 Relación de entidades certificadas

## 1. PRESENTACIÓN

### **“Primero, las personas”**

Las personas son el eje primordial de las políticas del Gobierno de las Illes Balears. La cita que sirve de titular a estas líneas, del presidente Francesc Antich en su discurso de investidura, nos hace pensar en una determinada mirada hacia los servicios que presta nuestra institución, en una determinada manera de hacer, desde la función pública . Podríamos resumir el sustrato de esta nueva perspectiva diciendo que tenemos cosas para HACER Y POR HACER LAS BIEN, CONTANDO CON LAS PERSONAS

Como sabemos, la búsqueda del incremento de la satisfacción de la ciudadanía en relación con los servicios que prestan las administraciones constituye una seña de identidad de buen gobierno. Y, indudablemente, por el peso y la trascendencia que tiene, especialmente para sectores amplios de población, es un factor esencial de lo que se llama "CALIDAD DE VIDA

Por otra parte, hoy es impensable emprender el reto de mejorar los servicios públicos que se prestan en una organización tan compleja como la nuestra sin contar con una estrategia de gestión. Por ello, de manera inequívoca, LA CALIDAD SE PRESENTA COMO UNA PALANCA VITAL PARA EL "CAMBIO TRANQUILO, de mirada larga" que queremos protagonizar

Cuando este Gobierno decidió crear una dirección general ad hoc e impulsar desde el comienzo de su trayectoria, mediante acuerdo del Consejo de Gobierno, un conjunto de valores y de fundamentos que debían inspirar el encargo que hoy se materializa en este documento, se trataba de construir UN ABANICO DE LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS acciones que permitiera AFRONTAR EL CAMBIO Y LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON GARANTÍAS, en un ejercicio equilibrado que incluyera un proceso amplio de participación, la garantía de autonomía de las partes y la seguridad de una actuación sin dilación.

Tres meses, el plazo que hemos invertido en hacer este trabajo, es tal vez un tiempo corto desde el punto de vista técnico para hacer un plan de estas características, para determinar los retos que queremos alcanzar ahora e imaginar lo que queremos ser después de siete años, con la intervención de decenas de funcionarios y políticos responsables de cientos de unidades, centros y servicios. No obstante, estoy seguro que este plazo, desde la perspectiva ciudadana, es más que suficiente, cuando es tanta el trabajo que queda por hacer. Esta mirada, como no puede ser de otra manera tratando de temas de calidad, es la que hemos priorizado en esta tarea.

Se debe remarcar que este es UN PLAN HECHO ENTRE TODOS, CON UN ALTO GRADO DE PARTICIPACIÓN. Se han debatido y precisado el tiempo y las herramientas con los responsables y los directivos de cada una de las consejerías que, por ello, han creado equipos de trabajo. Se han mantenido reuniones con las estructuras más grandes y con las más pequeñas. Hemos formalizado entre todos, sin recetas previas, pero con las mejores referencias,

el camino diverso que queremos recorrer, PENSANDO SIEMPRE EN LA CIUDADANÍA

.

Este es un plan para desarrollar, para mejorar y PARA APRENDER COLECTIVAMENTE. Por eso tiene en su esencia la evaluación continua y el rediseño

.

Aspiramos a que LA CALIDAD se inserte EN EL SISTEMA DE GESTIÓN DE NUESTRA ORGANIZACIÓN y que nos permita, a medio plazo, responder mejor a las expectativas de nuestra ciudadanía

.

Este es un plan que, además de mejorar los servicios, pretende INCREMENTAR EL CAPITAL INTELECTUAL DE LA ORGANIZACIÓN CON LOS TRABAJADORES PÚBLICOS, las personas que conforman nuestra Administración. Y también pretende poner al alcance de todos, incluidas las otras administraciones isleñas, el conocimiento que se genere. Por eso, por primera vez, hemos establecido una línea de colaboración en materia de calidad de los servicios con los consejos y los ayuntamientos de las Islas

.

Viendo el conjunto de acciones que se han programado, podemos decir que, sin duda, este es UN PLAN AMBICIOSO. Y por eso necesitaremos muchas manos y muchos corazones, para llevarlo a buen puerto. Por nuestra parte pondremos toda la técnica, la energía y la ilusión necesarias.

Albert Moragues  
Conseller de Presidència

## **2. SITUACIÓN Y DESCRIPCIÓN DE LA INSTITUCIÓN**

El Gobierno de las Illes Balears es una organización pública COMPLEJA, creada en 1983 a raíz de la aprobación del primer Estatuto de autonomía, con un crecimiento que ha sido muy significativo-especialmente con los procesos de transferencias de las competencias de educación y salud -, que tiene competencia en el archipiélago formado por Formentera, Ibiza, Menorca y Mallorca. Su órgano de gobierno se compone de la Presidencia y 14 consejerías, y éstas, a su vez, se estructuran en 79 direcciones y secretarías generales, además de unas 45 entidades autónomas, empresas públicas y fundaciones, que integran más de 25.000 EMPLEADOS PÚBLICOS que prestan sus servicios principalmente en el ámbito de la salud (cerca de 12.000) y de la docencia no universitaria (cerca de 11 .000).

Estas personas hacen su trabajo y atienden a la ciudadanía en cerca de 450 GRANDES Y MEDIOS CENTROS de trabajo (279 centros educativos públicos, 10 hospitales, 50 centros de salud y 101 unidades básicas de salud, 13 de servicios culturales-museos, bibliotecas, archivos -, 15 de servicios administrativos) y en otros de medianos y pequeños (de investigación, deportes, de menores, etc., y en las redes de puertos, de parques), entre otros, en todo el territorio.

El presupuesto de la Comunidad Autónoma para el 2008 es de más de 3.320 MILLONES DE EUROS, de los cuales casi el 36% se destina a Salud y más del 24% en Educación y Cultura.

El desarrollo del reciente Estatuto de autonomía y el papel actual y futuro de los consejos insulares, además de la voluntad de redefinir y potenciar el de los ayuntamientos, sitúa esta organización pública en una POSICIÓN MUY DINÁMICA.

### 3. CONTEXTO

A finales de los 80 y comienzos de los 90, algunos de los gobiernos de los diferentes ámbitos de las administraciones públicas de España decidieron incluir en sus agendas, con más vigor que en momentos anteriores, el impulso a diferentes estrategias de mejora de los servicios que prestaban. La potenciación de los sistemas de información y atención a la ciudadanía, la introducción de conceptos como la determinación y la medición de estándares, la planificación estratégica, el marketing político ... fueron nutriendo los argumentos para una modernización del aparato público cada vez más anhelada por los usuarios de todo tipo.

A veces, se establecieron plataformas específicas para impulsar el cambio, en un intento de hacer visibles los postulados de transformación preconizados, como sucedió con el Plan de Modernización lanzado por la Administración General del Estado (AGE) en 1991. No todos los intentos de mejora de ese Plan llegaron a buen puerto, pero otros sí supieron aprovechar el clima favorable que se generó, especialmente con respecto a los valores de la gestión pública y la disponibilidad hacia la REDEFINICIÓN DEL PAPEL Y LA CONSIDERACIÓN DE LOS USUARIOS.

LOS INICIOS DE LOS 90 fueron, además, TIEMPO DE OPORTUNIDAD PARA UN CAMBIO más profundo en algunas de las organizaciones más cercanas a la ciudadanía. Los gobiernos municipales comenzaron su tránsito hacia una ORGANIZACIÓN GERENCIAL y encargaron a profesionales de la gestión la dirección de áreas y servicios, e incluso de organizaciones enteras. Especialmente en Cataluña, esta acción de cambio tuvo un impacto alto y sirvió de ejemplo para otro tipo de organizaciones no prestadoras de servicios directos al ciudadano, como las diputaciones, pero que buscaban la racionalidad organizativa que ofrecía el modelo gerencial.

Por otra parte, algunos gobiernos regionales decidieron orientar sus mejoras en el ámbito tecnológico, uniendo la informatización generalizada y la potenciación de las comunicaciones al éxito en la percepción de los ciudadanos de los servicios prestados.

Así, VALORES, ORGANIZACIÓN Y TECNOLOGÍA fueron utilizados por las zonas más avanzadas de las distintas organizaciones, en una idea de cambio diferente de la noción de reforma y centrada en la de modernización, pero en todo caso sin superar uno de los puntos débiles de estos procesos: el éxito de gran parte de los programas de cambio estuvo muy vinculado al voluntarismo de los directivos que los impulsaban.

LA APARICIÓN DEL CONCEPTO DE CALIDAD en las administraciones públicas españolas, inmediatamente después, encajó a la perfección entre los que se habían implicado en un modelo de servicios públicos mejores y sobre todo, supuso para muchos la primera visión global y sistemática de las organizaciones públicas. SIGNIFICÓ UN NUEVO EMPUJE ARGUMENTAL E INSTRUMENTAL

Aunque de una manera dispersa y variada, la creación de alguna dirección general de calidad de los servicios, especialmente la de la Comunidad de Madrid; los primeros pasos asociativos AEC; el anuncio de la adaptación al ámbito público de algún modelo de evaluación, la inclusión de la calidad primero como módulo en algunos cursos de atención ciudadana y después de manera autónoma, la publicación de manuales y guías, como la del Ayuntamiento de Barcelona sobre cartas de servicios; la aparición del Premio Ciudadanía alrededor del Observatorio para la Calidad de los Servicios Públicos, en las Islas Baleares, etc., son noticias importantes para los más innovadores del mundo de la gestión pública.

Se puede decir que EL 2000 MARCA UN HITO CUANDO TIENE LUGAR EN LISBOA LA PRIMERA CONFERENCIA EUROPEA SOBRE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS y se publica el primer Plan de Calidad de la AGE. Inmediatamente después, se produce la generalización de estructuras de calidad y herramientas y estrategias de fomento en los gobiernos locales y autonómicos.

No obstante los avances mencionados, más de quince años después SIGUE SIENDO UN OBJETIVO POLÍTICO INCORPORAR LA FILOSOFÍA DEL CAMBIO ADAPTACIÓN SISTEMÁTICA EN LAS EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS- mediante la estrategia de la calidad o cualquier otra- el método habitual de las organizaciones públicas, de manera que podamos superar este voluntarismo que explica que cada proyecto relevante esté vinculado a un reducidísimo grupo de personas, como bien recordaba Juan Antonio Garde, ex director general de Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios y actual presidente de la AEVAL, durante la conferencia "El marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado", en el seminario "Un nuevo contrato con la ciudadanía", el 27 de febrero de 2006, el Instituto Nacional de Administración Pública .

## **4. ANTECEDENTES DEL SEGUNDO PEQ**

De manera muy sintética y, a primera vista, podemos decir:

- A pesar de tener un enfoque muy serio, el primer Plan Estratégico de Calidad del Gobierno de las Illes Balears, que se publicó en el año 2000, tuvo un recorrido escaso en número de experiencias.
- En el año 2003 se intenta reeditar, pero finalmente no se formaliza.
- Hasta el año 2007, sin sistematización, se producen acciones de mejora con la metodología de la Gestión de la Calidad, algunas de las cuales notables, sin trascendencia en la cultura corporativa

Para redondear y objetivar este análisis se ha elaborado un MAPA DE CALIDAD. Para ello, se entregó a cada consejería una ficha (con preguntas de respuesta binaria o indicadores de porcentajes), que se podía trasladar a las unidades o los departamentos que se considerasen oportunos. Posteriormente, hemos mantenido diversas reuniones y contactos con cada responsable, hemos sumado aquellos datos que hemos conseguido por vías indirectas y hemos obtenido el resultado que detallamos a continuación.

### **1 Sistema de gestión de quejas y sugerencias**

Todas las consejerías tienen nombrado un responsable, con resultados diversos a la hora de contestar las quejas a plazo (del 98% al 25%). Cuatro direcciones generales disponen de grupos de mejora, además del Instituto de Innovación Empresarial y los hospitales de Manacor, Son Llàtzer y Son Dureta. Estos hospitales también incorporan la participación ciudadana en el diseño y el funcionamiento del sistema. Hay que señalar el desconocimiento de algunos órganos del constatado sistema de quejas y sugerencias implementado en toda la estructura básica de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears y del vigente Decreto 9 / 2003 de quejas e iniciativas.

### **2. Cartas de compromisos**

Este apartado se reduce prácticamente a la Consejería de Salud y Consumo (Dirección General de Farmacia, Gerencia de Atención Primaria, GESMA Hospital de Manacor, los cuales disponen de cartas de compromisos), si bien hay formación hecha a dos centros de otras consejerías (Dirección General de Juventud y Consejería de Agricultura y Pesca).

### **3. Evaluación**

En las unidades de la Consejería de Salud y Consumo podemos encontrar seis grandes centros (DG de Consumo, DG de Farmacia, Gerencia de Atención Primaria, GESMA, hospitales Son Llàtzer y Manacor) con autoevaluación y evaluaciones externas. A más, podemos encontrar otras seis unidades que hayan realizado una autoevaluación (de estas seis, dos no han recibido formación y una no ha constituido el equipo de autoevaluación). Por fuentes indirectas sabemos de la realización de autoevaluaciones a las consejerías de Interior y de Vivienda y Obras Públicas, así como varios institutos de educación secundaria. Asimismo, debemos inferir que aquellas instituciones o unidades que han sido candidatas al premio Baleares Excelente (como el Centro Baleares Europa) han pasado por un proceso de evaluación externa.

### **4. Atención a la ciudadanía**

Se han llevado a cabo encuestas de satisfacción de la ciudadanía en muchas áreas de la Consejería de Salud y Consumo, y en algunas de las de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración; Comercio, Industria y Energía, y Deportes y Juventud. Varios centros llevan a cabo y publican de forma periódica encuestas y emprenden también acciones para mejorar los resultados.

La acción más extendida es la identificación de los empleados públicos y la señalización de los edificios y oficinas administrativas (75% de las unidades que nos han remitido las fichas).

### **5 Ordenación y gestión de procesos y procedimientos**

El Catálogo de servicios está presente en más del 40% de las unidades que han emitido respuesta, si bien este porcentaje desciende cuando pasamos a hablar de procesos y de formación en procesos. Por otra parte, debemos observar que la consejería que dispone de más certificaciones ISO es, aquí también, la de Salud y Consumo, con 31 servicios certificados ISO 9001 y un hospital (Manacor) certificado ISO 14001 y OHSAS 18001. Otras consejerías (Comercio, Industria y Energía, con certificación ISO IDI y el CDEIB, etc.) También han trabajado con estas herramientas, como se recoge en el anexo correspondiente.

Únicamente contamos con 16 trámites telemáticos implantados en 7 Consejerías.

## **6. Formación**

Dieciocho unidades, de las cuales diez son de Salud y Consumo, señalan que tienen trabajadores formados en calidad (entre el 5% y el 10% de su personal), y diez de éstas (seis de Salud y Consumo) disponen de un plan de formación en calidad.

## **7. Recursos humanos**

Dieciséis unidades disponen de un responsable nombrado de calidad a las consejerías de Salud y Consumo, Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración, Agricultura y Pesca, Comercio, Industria y Energía, y Deportes y Juventud.

## **8. Fomento de la calidad**

La tarea que se lleva a cabo desde la Administración de la Comunidad Autónoma de las Illes Balears para fomentar la calidad se realiza mediante la participación de sus miembros en cursos o conferencias (16 unidades), impulsados por la participación de sus líderes (18 unidades). Ocho unidades han participado en algún proceso de premio, especialmente, los distintos centros y áreas de la Consejería de Salud y Consumo que se presentan de forma habitual en premios y reconocimientos (Premio TOP 20, Avedis Donabedian, Premio Balear Excelencia en la Gestión, etc.). También encontramos unidades que han redactado memorias para presentarse a procesos de premios.

## **9. Plan de calidad**

El Plan de Calidad sectorial se encontraba en fase de redacción en tres órganos o unidades (Consejería de Agricultura y Pesca, Área de Salud de Menorca y Agencia Internacional de Cooperación de las Islas Baleares) y en fase de ejecución a seis de la Conselleria de Salud y Consumo, Instituto de Innovación Empresarial, el Centro Balears Europa y el Consorcio para el Desarrollo Económico.

## 5. LA POLÍTICA Y EL SISTEMA DE CALIDAD

El Consejo de Gobierno definió la política de calidad mediante el Acuerdo mencionado en la presentación, que determinó los fundamentos del PEQ (anexo 1

Las características y los valores de la nueva política de calidad son:

- 6 El establecimiento de un marco de desarrollo temporal razonable y comprensible (siete años).
- 6 El impulso extensivo a la organización.
- 6 El uso prioritario de modelos y herramientas públicas.
- 6 La evaluación periódica del instrumento y las herramientas de implantación.
- 6 El abandono de posiciones voluntaristas.
- 6 La escucha sistemática de los ciudadanos.
- 6 La mejora de la atención a las personas.
- 6 La evaluación periódica de los principales organismos, servicios y políticas públicas.
- 6 El impulso de la transparencia y de la equidad.

El órgano que garantiza la participación del nivel político del Govern y la coordinación, el impulso y el desarrollo del Plan Estratégico de Calidad es la Comisión Interdepartamental de Calidad, presidida por el consejero de Presidencia e integrada por un director o secretario general de cada consejería.

Esta Comisión cuenta con un grupo de trabajo de apoyo constituido por técnicos de diferentes consejerías que coordina el director general de Calidad de los Servicios.

La estructura de calidad se compone de recursos –humanos y presupuestarios- GENERALES, que aporta la Dirección General de Calidad de los Servicios, y los ESPECÍFICOS, que hay en las diferentes consejerías –algunas como órganos propios con rango de área, departamento o servicio y otras con técnicos asignados –y los que se irán dotando en el futuro.

## 6. META Y METODOLOGIA DEL PEQ

EL PEQ (Plan Estratégico de Calidad ) quiere ser EL INSTRUMENTO QUE SIRVA PARA DETERMINAR, DESARROLLAR Y EVALUAR LAS LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y LAS ACCIONES que nos permitan DIFUNDIR LOS VALORES Y LOS PRINCIPIOS DE LA CALIDAD PÚBLICA EN EL GOVERN DE LAS ILLES BALEARS, COMO TAMBIÉN EXTENDER LA IMPLEMENTACIÓN DE ACTUACIONES DE MEJORA EN EL MAYOR NÚMERO DE CENTROS Y UNIDADES, A FIN DE INCREMENTAR LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA Y CONTRIBUIR A UNA MEJOR CALIDAD DE VIDA.

Los trabajos de elaboración del PEQ comenzaron después de la aprobación del Acuerdo de Gobierno de 31 de agosto de 2007, haciendo el análisis detallado de la documentación disponible del Plan anterior (el documento base, actas, propuestas, etc ) y recogiendo y estudiando diversa documentación sobre planes similares y memorias de gestión de instituciones d relieve. Así, se consultaron los siguientes:

Primer Plan Estratégico de Calidad del Govern de les Illes Balears (ed. 2000)

- Segundo Plan de Calidad del Ayuntamiento de Alcobendas 2001–2003 (ed. 2001)
- Plan Estratégico de Calidad en el Gobierno de La Rioja (ed. 2003)
- Plan de Calidad de la Dirección General del Catastro. MEH (ed. 2004)
- Memoria del Plan de Calidad para la Administración General del Estado(ed. 2005)
- Memoria del Plan de Calidad del Gobierno de Salta. República Argentina (ed. 2006)
- Resumen de la Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía2002–2005 (ed. 2006)
- Estrategia de Modernización de los Servicios Públicos de la Junta de Andalucía 2006–2010 (ed. 2006)
- Plan de Calidad para el Sistema Nacional de Salud (ed. 2006)
- Tercer Plan de Calidad de la Universidad Miguel Hernández (ed. 2007)

- Memoria del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid (ed. 2007)
- Nota sobre los planes de modernización de las administraciones de las comunidades autónomas. Junta de Comunidades de Castilla-la Mancha(ed. 2007)

El trabajo de campo y otros complementarios incluye:

- Entrevistas con técnicos y políticos responsables de las diferentes fases del Plan
- Entrevistas con técnicos responsables de proyectos o programas desarrollados anteriormente
- Estudio de los sistemas vigentes, especialmente de quejas.
- Elaboración de la primera versión del Mapa de la calidad
- Diseño del formulario para la recogida de acciones de mejora
- Constitución y reunión de la Comisión Interdepartamental de la Calidad
- Constitución del Grupo de Trabajo de la CIQ
- Entrevistas con técnicos de consejerías formados en calidad
- Visita y reuniones de trabajo con el nivel político de las grandes organizaciones prestadoras de servicios: Salud, Educación, Servicios Sociales, Trabajo, Comercio....
- Reuniones con los niveles técnicos de los centros de dimensión menor.
- Elaboración de una propuesta de mínimos
- Elaboración y cumplimentación colectiva del segundo formulario de recogida de acciones de mejora
- Impartición de un pequeño seminario para detallar la función de algunas herramientas de calidad
- Elaboración de la segunda versión del Mapa de la calidad
- Elaboración de un borrador del PEQ (el 30 de noviembre de 2007)
- Aprobación del PEQ por la CIQ (si procede, el 5 de diciembre de 2007).

## **7. LÍNEAS Y OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PEQ**

El conjunto de líneas estratégicas que permitan visualizar los grandes retos del PEQ para mejorar la gestión del Gobierno y sus servicios públicos son:

### **Líneas estratégicas**

L 1. Sensibilizar la organización sobre la necesidad de mejorar los servicios que se prestan.

L 2. Escuchar sistemáticamente la voz de la ciudadanía e incorporarla en el desarrollo de los planes de gestión, y mejorar los sistemas de información y atención.

L 3. Conocer el grado de madurez organizativa de los elementos que componen el macrosistema público e impulsar su mejora.

L 4. Reconocer los que hacen mejor su trabajo.

L 5. Establecer y publicar compromisos de servicio con la ciudadanía.

L 6. Desarrollar alianzas estratégicas y fomentar la calidad pública en todo el territorio de las Illes Balears.

L 7. Impulsar la formación y la gestión del conocimiento para la mejora y el cambio.

L 8. Participar en los programas y proyectos de administración electrónica.

L9. Institucionalizar la calidad y promover la participación.

Y el conjunto de objetivos a alcanzar, estructurados en las once líneas estratégicas teniendo en cuenta la responsabilidad de cada uno de los principales impulsores del PEQ, son:

**Líneas y objetivos estratégicos**

**Responsabilidad de la Conselleria de Presidencia a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios**

**Responsabilidad de las Consellerias y los Organismos que dependen**

L 1. Sensibilizar a la organización sobre la necesidad de mejorar los servicios que se prestan		
O1.1 Formar a los líderes políticos en calidad pública.	Elaborar los materiales, preparar el apoyo en línea, convocar e impartir los cursos.	Difundir la convocatoria internamente, dinamizar el proceso, aportar los alumnos.
O1.2 Formar a los directivos en calidad pública.	Colaborar con el EBAP en la programación y, si procede, impartir formación.	Difundir la convocatoria internamente, dinamizar el proceso, aportar los alumnos.
O1.3 Editar –en soporte papel, en la web o en la intranet- publicaciones sobre instrumentos y herramientas y sobre buenas prácticas. Difundir las acciones y los avances.	Elaborar, editar y difundir los materiales.	Facilitar la información y las buenas prácticas que en cada caso se pretendan difundir. i
O1.4 Organizar seminarios y jornadas de sensibilización	Elegir temas y ponentes, encontrar ubicaciones de los actos y darles difusión.	Hacer la difusión interna, estimular la participación de directivos y empleados en general.
O1.5 Evaluar y compartir diagnósticos de los planes estratégicos, operativos y sectoriales.	Facilitar instrumentos de evaluación y, si procede, hacer las evaluaciones.	Hacer las evaluaciones de los planes sectoriales y, si es necesario, participar en la de los operativos y estratégicos.

**Líneas y objetivos estratégicos**

**Responsabilidad de la Conselleria de Presidencia a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios**

**Responsabilidad de las Consellerias y los Organismos que dependen**

<b>Líneas y objetivos estratégicos</b>	<b>Responsabilidad de la Conselleria de Presidencia a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios</b>	<b>Responsabilidad de las Consellerias y los Organismos que dependen</b>
<b>L 2. Escuchar sistemáticamente la voz de la ciudadanía e incorporarla en el desarrollo de los planes de gestión y mejorar los sistemas de información y atención</b>		
O 2.1. Implantar un sistema de recogida de las valoraciones de los ciudadanos, con puntos específicos.	Diseñar los cuestionarios, proporcionar metodología de análisis y los medios materiales.	Mantener el sistema, analizar las respuestas, en grupos de mejora, publicar los datos.
O 2.2 Hacer una encuesta anual general de valoración de los servicios.	Encargar la encuesta y aportar los recursos necesarios	Facilitar el trabajo de los encuestadores.
O2.3. Llevar a cabo estudios cualitativos sobre la prestación de los servicios.	Encargar los estudios y aportar los recursos necesarios.	Encargar los estudios y aportar los recursos necesarios y, si procede, facilitar los trabajos cualitativos.
O2.4 Impulsar la universalización y el mantenimiento del sistema de quejas.	Proponer la actualización de la normativa, impulsar la señalización general, fomentar la implantación y el mantenimiento de los equipos de mejora, hacer el seguimiento y publicar los datos.	Mantener el sistema – señalización, responsables, etc-, analizar las respuestas en grupos de mejora y publicar los datos.
O2.5 Promover la creación del Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía.	Promover estándares y metodología y sistemas de trabajo que hagan posible una integración efectiva de los recursos asignados a la información administrativa y a la atención del ciudadano.	Promover los valores de la calidad en la atención a la ciudadanía y facilitar los recursos necesarios para hacer posible una integración efectiva en cuanto a información administrativa y atención en general.

**Líneas y objetivos estratégicos**

**Responsabilidad de la Conselleria de Presidencia a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios**

**Responsabilidad de las Consellerias y los Organismos que dependen**

<b>L 3. Conocer el grado de madurez organizativa de los elementos que componen el macrosistema público e impulsar la mejora</b>		
<b>O3.1. Evaluar los elementos principales del macrosistema público</b>	Determinar los instrumentos, facilitar el conocimiento y dar apoyo a la elaboración de diagnósticos.	Designar los equipos de evaluación y facilitarles el trabajo y el desarrollo de la evaluación.
<b>O 3.2 Impulsar los planes de mejora derivados de las evaluaciones periódicas.</b>	Determinar los instrumentos, facilitar el conocimiento y dar apoyo a la elaboración de los planes de mejora.	Designar los equipos de mejora, facilitarles el trabajo y el desarrollo de los proyectos de mejora.
<b>O3.3. Impulsar la creación de planes estratégicos y operativos.</b>	Facilitar el apoyo y el asesoramiento necesarios para la creación de los planes estratégicos y operativos.	Crear los planes estratégicos y operativos de la consejería y los organismos que dependen.
<b>O3.4 Impulsar la creación de planes sectoriales de comunicación externa e interna.</b>	Facilitar el apoyo y el asesoramiento necesarios para la creación de los planes sectoriales de comunicación externa e interna.	Crear los planes sectoriales de comunicación externa e interna en las consejerías y los organismos que dependen.
<b>O3.5 Impulsar la gestión por procesos.</b>	Facilitar el apoyo y el asesoramiento necesarios para la identificación, descripción, medición y mejora de los principales procesos de los servicios esenciales.	Realizar la identificación, descripción, medición y mejora de los principales procesos de los servicios esenciales.

**Líneas y objetivos estratégicos**

**Responsabilidad de la Conselleria de Presidencia a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios**

**Responsabilidad de las Consellerias y los Organismos que dependen**

<b>L 4. Reconocer a los que hacen mejor su trabajo</b>		
O4.1. Poner en marcha-y contribuir al buen funcionamiento- el Premio de Buenas Prácticas a la Calidad Pública.	Redactar las bases del premio, convocarlo, dirigir la evaluación de las candidaturas, organizar las fases finales y la entrega del reconocimiento.	Difundir las bases, animar a la presentación de las candidaturas y participar en las fases finales.
O 4.2 Seleccionar y formar a los evaluadores del Premio.	Elaborar los materiales, preparar el apoyo en línea, convocar e impartir los seminarios.	Aportar evaluadores.
O4.3. Poner en marcha –y contribuir al buen funcionamiento- el Premio a las Iniciativas de los Empleados Públicos.	Redactar las bases del premio, convocarlo, dirigir la evaluación de las candidaturas, organizar las fases finales y la entrega del reconocimiento.	Difundir las bases, animar a la presentación de candidaturas y participar en las fases finales.
O4.4 Poner en valor el esfuerzo de las organizaciones maduras dando apoyo a acciones de evaluación y certificaciones externas.	Contribuir a desarrollar las evaluaciones previas internas.	Aportar los recursos adecuados para hacer posible las evaluaciones y certificaciones.

**Líneas y objetivos  
estratégicos**

**Responsabilidad de la  
Conselleria de Presidencia  
a través de la Dirección  
General de Calidad de los  
Servicios**

**Responsabilidad de  
las Consellerias y  
los Organismos  
que dependen**

<b>L 5. Establecer y publicar compromisos de servicio con la ciudadanía</b>		
O5.1. Impulsar la creación de equipos de mejora, al menos uno en cada gran centro prestador de servicios, y formarlos en cartas de compromisos.	Colaborar con el EBAP en la programación y, si procede, impartir la formación necesaria, facilitar los instrumentos telemáticos, y dar apoyo técnico a los procesos de construcción de cartas de compromisos.	Determinar los servicios de más relieve, crear los equipos de mejora, facilitar su trabajo, dotarlos del tiempo y de los recursos necesarios, fomentar el cumplimiento, seguimiento y mejora de los compromisos.
O 5.2 Evaluar el sistema de elaboración y los compromisos de calidad establecidos en las cartas.	Dar apoyo a los procesos de evaluación interna y a los de evaluación externa.	Promover la evaluación interna y la externa generando las condiciones adecuadas para los trabajos correspondientes.
O5.3. Publicar cartas de compromisos, al menos en cada uno de los grandes centros prestadores de servicios.	Implementar el sistema que permita la mejor difusión de los compromisos de servicio.	Publicar las cartas de compromisos en soporte papel y telemático.

**Líneas y objetivos  
estratégicos**

**Responsabilidad de la  
Conselleria de Presidencia  
a través de la Dirección  
General de Calidad de los  
Servicios**

**Responsabilidad de  
las Consellerias y  
los Organismos  
que dependen**

<b>L 6. Desarrollar alianzas estratégicas y fomentar la calidad pública en todo el territorio de las Islas Baleares</b>		
<b>O6.1. Crear y mantener o participar en las redes de intercambio de experiencias y conocimiento, en los diferentes niveles territoriales.</b>	<b>Generar y participar en los espacios de intercambio de experiencias y conocimiento.</b>	<b>Generar y participar en los espacios de intercambio de experiencias y conocimiento.</b>
<b>O 6.2 Cooperar en el fomento de la calidad pública junto con los consejos insulares, las mancomunidades y los ayuntamientos.</b>	<b>Construir oportunidades de colaboración en cuanto a la mejora de servicios públicos.</b>	<b>Colaborar en el desarrollo de los programas y proyectos de mejora, si procede.</b>
<b>O6.3. Cooperar en el fomento de la calidad en el tejido social no lucrativo – asociaciones, fundaciones, etc.- de las Islas Baleares.</b>	<b>Construir oportunidades de colaboración en cuanto a la mejora de servicios públicos.</b>	<b>Colaborar en el desarrollo de los programas y proyectos de mejora, si procede.</b>

**Líneas y objetivos estratégicos**

**Responsabilidad de la Conselleria de Presidencia a través de la Dirección General de Calidad de los Servicios**

**Responsabilidad de las Consellerias y los Organismos que dependen**

L 7. Impulsar la formación y la gestión del conocimiento para la mejora y el cambio		
O7.1. Elaborar y participar activamente en el Plan de Formación de Calidad en colaboración con el EBAP	Colaborar con el EBAP en la determinación de los objetivos y recursos y participar en la creación de materiales didácticos y en la impartición, si procede.	Estudiar necesidades formativas, contribuir a la determinación de los objetivos y recursos.
O 7.2 Impulsar y participar activamente en la creación y funcionamiento de círculos de comparación y aprendizaje	Favorecer y dar apoyo a la creación y el mantenimiento de espacios de intercambio de experiencias y conocimientos para la mejora de los servicios.	Participar activamente en los espacios de intercambio.
O7.3. Impulsar la elaboración de inventarios y catálogos de servicios, inventarios y mapas de procesos, determinación de procesos clave.	Favorecer y dar apoyo a la elaboración de inventarios, catálogos y mapas.	Realizar los inventarios, catálogos y mapas.

L 8. Participar en los programas y proyectos de administración electrónica		
O8.1. Colaborar en los proyectos de gestión telemática de trámites.	Colaborar en la determinación, prioridad y mejora de los procesos asociados a la tramitación en línea	Facilitar la colaboración y los recursos necesarios para el desarrollo de la administración electrónica.
O 8.2 Impulsar la implantación de los registros telemáticos.	Fomentar la conversión del sistema de registro a los requisitos de la Ley de acceso electrónico.	Facilitar la colaboración y los recursos necesarios para el desarrollo de los registros telemáticos.

**Líneas y objetivos  
estratégicos**

**Responsabilidad de la  
Conselleria de Presidencia  
a través de la Dirección  
General de Calidad de los  
Servicios**

**Responsabilidad de  
las Consellerias y  
los Organismos  
que dependen**

<b>L 9. Institucionalizar la calidad y promover la participación</b>		
<b>O9.1. Crear la base organizativa del sistema de calidad.</b>	<b>Impulsar y dar apoyo a la creación y el mantenimiento de comités de calidad e impulsores.</b>	<b>Crear y mantener los comités de consejería y de centros u organizaciones dependientes.</b>
<b>O 9.2 Generar la base jurídica de gestión de la calidad.</b>	<b>Proponer la normativa necesaria para el desarrollo de los programas prioritarios.</b>	<b>Contribuir a la elaboración de los documentos necesarios.</b>

## 8. DESARROLLO TEMPORAL DEL PEQ

A continuación se recoge la expresión numérica, en valores absolutos o en porcentaje de los objetivos estratégicos, en tres tramos: para los dos primeros años, para toda la legislatura y para los siete años de duración del PEQ.

Objetivos estratégicos	Expresión numérica o porcentual de los objetivos estratégicos		
	Dos primeros años	En 4 años	A2014

Objetivos estratégicos	Dos primeros años	En 4 años	A2014
O 1.1 Formar a los líderes políticos en calidad pública	100%	100%	100%
O 1.2 Formar a los directivos en calidad pública	100%	100%	100%
O 1.3 Editar —en soporte papel, en la web o en la intranet— publicaciones sobre instrumentos y herramientas y sobre buenas prácticas. Difundir las acciones y los avances.	8 publicaciones	16 publicaciones	32 publicaciones
O 1.4 Organizar seminarios y jornadas de sensibilización	4 seminarios	8 seminarios	16 seminarios
O 1.5 Evaluar y compartir los diagnósticos de los planes estratégicos, operativos y sectoriales.	100% de los planes estratégicos	100% de los planes operativos	100% de los planes sectoriales
O 2.1 Implantar un sistema de recogida de las valoraciones de los ciudadanos, con puntos específicos.	100% de los puntos en grandes centros	100% de los puntos en grandes y medios centros	100% de los puntos en todos los centros
O 2.2 Hacer encuestas generales de valoración de los servicios.	2 encuestas	4 encuestas	7 encuestas
O 2.3 Llevar a cabo estudios cualitativos sobre la prestación de los servicios.	4 cualitativos	8 cualitativos	16 cualitativos
O 2.4 Impulsar la universalización y el mantenimiento del sistema de quejas.	100% de los grandes centros de organización	100% en grandes y medios centros	100% en todos los centros

**Objetivos estratégicos****Expresión numérica o porcentual de los objetivos estratégicos****Dos  
primeros  
años****En 4 años****A2014**

O 2.5 Promover la creación del Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía	1 sola base de datos y estándares de atención	1 solo sistema de información y atención	1 solo sistema de gestión
O 3.1 Evaluar los elementos principales del macrosistema público	100% de los elementos principales <sup>2</sup>	100% de los elementos principales y medios	100% de todos los elementos
O 3.2 Impulsar los planes de mejora derivados de las evaluaciones periódicas	100% de los elementos principales	100% de los elementos principales y medios	100% de todos los elementos
O 3.3 Impulsar la creación de planes estratégicos y operativos	100 % de las consejerías con planes de comunicación interna	100 % de las consejerías con planes de comunicación externa	100 % de las consejerías con planes evaluados y redefinidos
O 3.4 Impulsar la creación de planes sectoriales de comunicación externa e interna	100 % de las consejerías con planes de comunicación interna	100 % de las consejerías con planes de comunicación externa	100 % de las consejerías con planes evaluados y redefinidos
O 3.5 Impulsar la gestión por procesos	100 % de los principales procesos identificados y descritos	100 % de los principales procesos identificados, descritos, medidos y mejorados	100 % de los principales procesos gestionados mediante propietarios de procesos
O 4.1 Poner en marcha –y contribuir al funcionamiento- el Premio de Buenas Prácticas a la Calidad Pública	10 candidatos	40 candidatos	80 candidatos

**Objetivos estratégicos****Expresión numérica o porcentual de los objetivos estratégicos****Dos  
primeros  
años****En 4 años****A2014**

O 2.5 Promover la creación del Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía	1 sola base de datos y estándares de atención	1 solo sistema de información y atención	1 solo sistema de gestión
O 3.1 Evaluar los elementos principales del macrosistema público	100% de los elementos principales <sup>2</sup>	100% de los elementos principales y medios	100% de todos los elementos
O 3.2 Impulsar los planes de mejora derivados de las evaluaciones periódicas	100% de los elementos principales	100% de los elementos principales y medios	100% de todos los elementos
O 3.3 Impulsar la creación de planes estratégicos y operativos	100 % de las consejerías con planes de comunicación interna	100 % de las consejerías con planes de comunicación externa	100 % de las consejerías con planes evaluados y redefinidos
O 3.4 Impulsar la creación de planes sectoriales de comunicación externa e interna	100 % de las consejerías con planes de comunicación interna	100 % de las consejerías con planes de comunicación externa	100 % de las consejerías con planes evaluados y redefinidos
O 3.5 Impulsar la gestión por procesos	100 % de los principales procesos identificados y descritos	100 % de los principales procesos identificados, descritos, medidos y mejorados	100 % de los principales procesos gestionados mediante propietarios de procesos
O 4.1 Poner en marcha –y contribuir al funcionamiento- el Premio de Buenas Prácticas a la Calidad Pública	10 candidatos	40 candidatos	80 candidatos

**Objetivos estratégicos****Expresión numérica o porcentual de los objetivos estratégicos****Dos  
primeros  
años****En 4 años****A2014**

O 4.2 Seleccionar y formar a los evaluadores del Premio	20 evaluadores formados	40 evaluadores formados	80 evaluadores formados
O 4.3 Poner en marcha –y contribuir al buen funcionamiento- el Premio a las Iniciativas de los Empleados Públicos	10 candidatos	40 candidatos	80 candidatos
O 4.4 Poner en valor el esfuerzo de las organizaciones maduras dando apoyo a acciones de evaluación y certificación externas.	20 evaluaciones y certificaciones externas	60 evaluaciones y certificaciones externas	80 evaluaciones y certificaciones externas
O 5.1 Impulsar la creación de equipos de mejora y formarlos en cartas de compromisos	100 % de los grandes centros prestadores de servicios	100 % de los grandes y medios centros prestadores de servicios	100 % de todos los centros prestadores de servicios
O 5.2 Evaluar el sistema de elaboración y los compromisos de calidad establecidos en las cartas	100 % de cartas evaluadas	100 % de cartas evaluadas	100 % de cartas evaluadas
O 5.3 Publicar cartas de compromisos, al menos en cada uno de los grandes centros prestadores de servicios.	100 % de cartas publicadas	100 % de cartas publicadas	100 % de cartas publicadas
O 6.1 Crear y mantener o participar en las redes de intercambio de experiencias y conocimiento, en los diferentes niveles territoriales	100 % de redes mantenidas	100 % de redes mantenidas	100 % de redes mantenidas
O 6.2 Cooperar en el fomento de la calidad pública junto con los consejos insulares, las mancomunidades y los ayuntamientos	20 acciones desarrolladas	40 acciones desarrolladas	80 acciones desarrolladas
O 6.3 Cooperar en el fomento de la calidad en el tejido social no lucrativo –asociaciones, fundaciones, etc.- de las Islas Baleares	20 acciones desarrolladas	40 acciones desarrolladas	80 acciones desarrolladas

**Objetivos estratégicos****Expresión numérica o porcentual de los objetivos estratégicos**

	<b>Dos primeros años</b>	<b>En 4 años</b>	<b>A2014</b>
O 7.1 Elaborar y participar activamente en el Plan de Formación de Calidad en colaboración con el EBAP.	10 acciones desarrolladas	20 acciones desarrolladas	40 acciones desarrolladas
O 7.2 Impulsar y participar activamente en la creación y el funcionamiento de círculos de comparación y aprendizaje	10 acciones desarrolladas	20 acciones desarrolladas	40 acciones desarrolladas
O 7.3 Impulsar la elaboración de inventarios y catálogos de servicios, inventarios y mapas de procesos, determinación de procesos clave.	Inventarios de servicios y de procesos al 100 % de los grandes centros	Inventarios de servicios y de procesos y catálogos de servicios al 100 % de los grandes y medios centros	Inventarios de servicios y de procesos y sus mapas y catálogos de servicios al 100 % de los centros
O 8.1 Colaborar en los proyectos de gestión telemática de trámites	20 acciones desarrolladas	40 acciones desarrolladas	80 acciones desarrolladas
O 8.2 Impulsar la implantación de los registros telemáticos	Analizar la situación e implementar soluciones y formar a los integrantes del 100 % de los registros	Poner en funcionamiento y mantener el sistema al 100 % de los registros	Mantener el sistema al 100 % de los registros
O 9.1 Crear y mantener la base organizativa del Sistema de Calidad	Crear y mantener comités de calidad y comités impulsores de la gestión de la calidad en el 100 % de las consejerías	Crear y mantener comités de calidad y comités impulsores de la gestión de la calidad en el 100 % de las consejerías y los grandes centros	Crear y mantener la red de comités y la de comités impulsores de la gestión de la calidad y comités impulsores de la gestión de la calidad en el 100 % de los medianos
O 9.2 Generar la base jurídica de gestión de la calidad	Preparar el 100 % de las herramientas jurídicas de calidad	Seguir, mantener y actualizar, si procede, el 100 % de las herramientas jurídicas	Seguir, mantener y actualizar, si procede, el 100 % de las herramientas jurídicas

Antes del día 15 de enero de cada año, la CIQ aprobará el Plan Operativo de Calidad (POQ) correspondiente al año en curso, que

detallará las actuaciones que se han de desarrollar, teniendo en cuenta las circunstancias específicas de cada consejería.

## **9. PROGRAMAS DE ACTUACIONES DEL PEQ**

Para alcanzar los objetivos del PEQ se han establecido 9 programas de actuación en el marco de los cuales se desarrollaran las acciones e iniciativas, tanto generales, correspondientes a la Consejería de Presidencia, como las específicas correspondientes al resto de consejerías. Son las siguientes:

- 1. De sensibilización e institucionalización**
- 2. De formación.**
- 3. De escucha de la voz de la ciudadanía**
- 4. De evaluación y certificación**
- 5. De quejas**
- 6. De información y atención a la ciudadanía**
- 7. De mejora y gestión del conocimiento**
- 8. De reconocimiento**
- 9. De compromisos con la ciudadanía**

### **1. Programa de sensibilización e institucionalización**

Este programa articulará las acciones relativas a la sensibilización de políticos y directivos principalmente, mediante formación específica. Además contiene iniciativas para el fomento de la calidad pública en todo el territorio de las Islas Baleares mediante convenios de colaboración, seminarios, jornadas, etc. También atiende las necesidades de la institucionalización de la calidad en los organismos públicos, mediante la creación de diversos comités y del marco jurídico de la calidad.

En este programa, al menos, participaran: SITIBSA, SFM, CTM, GESMA, FOGAIBA, SEMILLA, IBABSA, SOIB, BITEL, IBIT, IBAE, FHM, HUSD, Dirección general de Farmacia, Dirección general de Salud Pública, Dirección general de Consumo, Turismo Joven, Ilesport, Instituto Balear de la Juventud, 112, EBAP, Dirección general de Función Pública, IBAVI y las consejerías de Agricultura y Pesca, Educación y Cultura, Trabajo y Formación, Presidencia y Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración.

### **2. Programa de formación**

Este programa coordinará y desarrollará las acciones formativas para empleados públicos que hayan de participar en proyectos de mejora y cooperará con el Programa de sensibilización.

Entre otros centros, estarán: SITIBSA, SFM, CTM, GESMA, FOGAIBA, SEMILLA, IBABSA, SOIB, BITEL, IBIT, IBAE, FHM, HUSD, Dirección

general de Farmacia, Dirección general de Salud Pública, Dirección general de Consumo, Turismo Joven, Illesport, Instituto Balear de Juventud, 112, EBAP, Dirección general de Función Pública, IBAVI, CBE, IDI, Ferias y Congresos, CDEIB, y las consejerías de Agricultura, Educación, Trabajo y Formación, Comercio, Industria y Energía, Presidencia y Servicios Sociales.

### **3. Programa de escucha de la voz de la ciudadanía**

Este programa canalizará las acciones de recogida de la voz de la ciudadanía mediante encuestas permanentes y puntuales y análisis cualitativos.

Participaran todas las consejerías y los organismos que dependen.

### **4. Programa de evaluación y certificación**

Este programa coordinará y desarrollará acciones de autoevaluación de la madurez organizativa, de evaluación interna, de evaluación de compromisos y de evaluación externa y certificación.

Este programa coordinará y desarrollará acciones de autoevaluación de la madurez organizativa, de evaluación interna, de evaluación de compromisos y de evaluación externa y certificación.

Participaran anualmente unas 50 unidades: todas las que trabajan en el Programa de compromisos con la ciudadanía y todos los grandes centros del Govern a través de su participación en autoevaluaciones holísticas o mediante normas de calidad.

### **5. Programa de quejas**

Este programa impulsará la universalización del sistema de quejas, su mantenimiento y la mejora en el tiempo y los contenidos de respuesta, como también su aprovechamiento para la mejora de los servicios, en colaboración con el Programa de mejora.

Participaran todas las consejerías y los organismos que dependen.

## **6. Programa de información y atención a la ciudadanía**

Este programa tiene el encargo de conseguir crear una red virtual con todos los puntos, registros, etc, de información y atención a la ciudadanía, que puedan compartir estándares de comportamiento y actuación, bases de datos, etc. Actuará en coordinación con el Programa de escucha de la voz de la ciudadanía.

Participaran todas las consejerías y los organismos que dependen.

## **7. Programa de mejora y gestión del conocimiento**

Este programa se ocupará del impulso de los planes de mejora derivados de las autoevaluaciones, de la planificación, de la gestión por procesos, del funcionamiento de los círculos de comparación y aprendizaje, de los talleres de mejora, de la creación de equipos de trabajo, etc.

Es un programa especialmente transversal en el cual participaran los centros de los programas de compromisos, de evaluación, de quejas, etc.

## **8. Programa de reconocimiento**

Este programa tiene como finalidad la creación y el mantenimiento del sistema de premios propios y dar apoyo a las unidades que quieran presentarse a otros premios estatales e internacionales. Actuará en colaboración con el Programa de formación.

Participaran todas las consejerías y sus organismos dependientes.

## **9. Programa de compromisos con la ciudadanía**

Este programa será el marco donde los centros y servicios que quieran establecer compromisos de servicio con la ciudadanía encontrarán apoyo, mediante formación, círculos de comparación, herramientas informáticas, etc.

En este programa, al menos, participaran: SITIBSA, SFM, CTM, GESMA, FOGAIBA, SEMILLA, IBABSA, SOIB, BITEL, IBIT, ParcBit, IBAE, CAIB Patrimoni, FHM, HUSD, Dirección general de Farmacia, Dirección general de Salud Pública, Dirección general de Salud Laboral, Turismo Joven, Illesport, Instituto Balear de Juventud, SEIB 112 (GEIBSA), EBAP, Dirección general de Función Pública, IBAVI, CBE, IDI, CDEIB, Dirección general de Planificación y Centros (Consejería de Educación, Consejería de Comercio, Industria y Energía, diferentes centros o servicios de la

Consejería de Asuntos Sociales, Promoción e Inmigración y todas las oficinas de atención a la ciudadanía y registros.

A continuación hemos incluido una matriz en la cual podemos ver la relación entre los objetivos estratégicos y los programas:

## Programas

**1 De sensibilización e institucionalización (S)**

**2 De formación (F)**

**3 De escucha de la voz de la ciudadanía (V)**

**4 De evaluación y certificación (E)**

**5 De quejas (Q)**

**6 De información y atención a la ciudadanía (I)**

**7 De mejora (M)**

**8 De reconocimiento (R)**

**9 De compromisos con la ciudadanía (C)**

## Objetivos estratégicos

	P1-S	P2-F	P3-V	P4-A	P5-Q	P6-I	P7-M	P8-R	PA-C
O 1.1 Formar a los líderes políticos en calidad pública	S	F					M		
O 1.2 Formar a los directivos en calidad pública	S	F					M		
O 1.3 Editar —en soporte papel en la web o en la intranet- publicaciones sobre instrumentos y herramientas y sobre buenas prácticas. Difundir las acciones y los avances.	S	F							
O 1.4 Organizar seminarios y jornadas de sensibilización.	S	F							
O 1.5 Evaluar y compartir los diagnósticos de los planes estratégicos, operativos y sectoriales.	S			A			M		



## Objetivos estratégicos

	P1-S	P2-F	P3-V	P4-A	P5-Q	P6-I	P7-M	P8-R	PA-C
O 4.4 Poner en valor el esfuerzo de las organizaciones maduras dando apoyo a acciones de evaluación y certificación externas	S			A				R	
O 5.1 Impulsar la creación de equipos de mejora, al menos uno en cada gran centro prestador de servicios, y formarlos en cartas de compromisos	S	F					M		C
O 5.2 Evaluar el sistema de elaboración y los compromisos de calidad establecidos en las cartas				A					C
O 5.3 Publicar cartas de compromisos, al menos en cada uno de los grandes centros prestadores de servicios.						I			C
O 6.1 Crear y mantener o participar en las redes de intercambio y experiencias y conocimiento, en los diferentes niveles territoriales.	S						M		
O 6.2 Cooperar en el fomento de la calidad pública junto con los consejos insulares, las mancomunidades y los ayuntamientos.	S						M		
O 6.3 Cooperar en el fomento de la calidad en el tejido social no lucrativo- asociaciones, fundaciones, etc.- de las Islas Baleares	S					I	M		C
O 7.1 Elaborar y participar activamente en el Plan de Formación de Calidad en colaboración con el EBAP		F					M		
O 7.2 Impulsar y participar activamente la creación y el funcionamiento de círculos de comparación y aprendizaje.	S						M		



## **10. SEGUIMIENTO E INFORMACIÓN SOBRE EL DESARROLLO DEL PEQ**

Trimestralmente, la Dirección General de Calidad de los Servicios emitirá un informe a los miembros de la Comisión Interdepartamental de Calidad sobre el desarrollo del Plan, tanto en valor absolutos como en cuanto a su despliegamiento, teniendo en cuenta el número de centros y personas de cada consejería y sus organismos dependientes.

Semestralmente, además, hará una evaluación del PEQ que será distribuida de la misma manera.

## 11. ANEXOS

### ANEXO 1

#### **Acuerdo de Consejo de Gobierno para el desarrollo del Segundo Plan Estratégico de Calidad del Govern de las Islas Baleares, 31 de agosto de 2007**

1. Aprobar los fundamentos básicos del Segundo Plan Estratégico de Calidad, que ha de orientar todas las actuaciones de mejora continua de la gestión de los órganos y las unidades administrativas de la Administración de la Comunidad Autónoma de las Islas Baleares, como también de las entidades que integran la Administración instrumental del Govern de las Islas Baleares, recogidas al anexo 1.
2. Encargar a la Dirección General de Calidad de los Servicios la redacción del Segundo Plan Estratégico de Calidad en un término máximo de tres meses a partir del día siguiente de la publicación de este Acuerdo en el Boletín Oficial de las Islas Baleares.
3. Especificar y dar a conocer las atribuciones de la Dirección General de Calidad de los Servicios en esta materia, según el anexo 2.
4. Modificar la adscripción, la composición y las funciones de la Comisión Interdepartamental de Calidad en los términos fijados en el anexo 3.
5. Crear el Grupo de Trabajo del Sistema Integral de Información y Atención a la Ciudadanía que se adscribe a la Consejería de Presidencia según los objetivos y la composición fijados en el anexo 4.
6. Dejar sin efecto aquellos aspectos del Acuerdo del Consell de Govern, de 19 de diciembre de 2003, que se opongan al que establece el presente Acuerdo.
7. Autorizar al consejero de Presidencia para tomar las medidas y dictar las disposiciones necesarias para aplicar este Acuerdo.

## **Fundamentos del PEQ**

### **Escuchar la voz de la ciudadanía con líderes involucrados**

ESCUCHAR sistemáticamente LA VOZ DE LA CIUDADANÍA y situarla en el eje de decisión de los centros, las unidades, los servicios y los organismos en general adscritos a las consejerías del Gobierno de las Islas Baleares será un principio básico de este Plan. Con esta finalidad se impulsarán los estudios de valoración de los servicios, la creación de índices de percepción y el tratamiento activo y adecuado de las quejas y las sugerencias principalmente en los grandes centros y redes prestadores de servicios. Muy especialmente, esta tarea, cuando se trate de herramientas de tipo cualitativo, contará con la participación personal de los líderes de los órganos mencionados.

### **Evaluar con modelos públicos**

Analizar el GRADO DE MADUREZ organizativa de los organismos del Govern con herramientas y modelos públicos será una tarea incorporada a la manera de hacer de los directivos, para conocer periódicamente y en cada momento los puntos fuertes y los débiles de su organización. Además, se comenzarán a analizar las herramientas y las soluciones adecuadas para evaluar las políticas públicas.

### **Cultura de calidad en toda la organización**

Las principales actuaciones del Segundo Plan Estratégico de Calidad se habrán de alejar de experiencias aisladas de excelencia, y será necesario promover actuaciones con el objetivo de IMPULSAR LA CULTURA DE LA MEJORA EN TODOS LOS ÁMBITOS, centros, unidades, servicios y organismos en general en un espacio de tiempo comprensible y razonable.

### **Comunicación y cartas de compromisos**

La valoración de la COMUNICACIÓN BASADA EN HECHOS E IDEAS y el sentido del compromiso de directivos y organismos en general con la ciudadanía se impulsará con el uso general de las cartas de servicios de tercera generación; es decir, las CARTAS DE COMPROMISOS, construidas en ámbitos de cierta madurez organizativa, impulsadas en un contexto de logros progresivos y con una evaluación externa. Además, se impulsará la publicación periódica de los resultados y del

cumplimiento de los objetivos de cada uno de los ámbitos en que se publiquen estas cartas.

### **Atención integrada y cohesionada**

El conjunto de puntos, registros, oficinas y servicios en que se presta información y atención a la ciudadanía, tanto general como especializada, e independientemente de la estructura jerárquica y del tipo de prestación –personal, telefónica, telemática, etc- se ha de concebir como un SOLO SISTEMA INTEGRADO que pueda dar respuesta coherente y de calidad. Este ámbito –incluyendo los tratamientos de quejas y sugerencias y los proyectos de ventanillas únicas- necesita un impulso especial y prioritario que se encarga con un plan de trabajo específico.

### **Gestión del conocimiento para compartir**

La GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO es hoy un elemento indispensable en las organizaciones que buscan situarse a la vanguardia de los cambios que exige la ciudadanía, y muy especialmente en momentos de transformación. Por ello, la gestión de calidad ha de promover el uso de herramientas como el benchmarking cooperativo y los CÍRCULOS DE COMPARACIÓN, para utilizarlos de manera sistemática y general, aprovechando las tecnologías de la información.

### **Institucionalizar para aprender juntos**

Los avances que se registran en nuestra Administración y en el resto de las instituciones de las Islas Baleares han de tener la vocación de ser entendidos como un capital intelectual común, y por ello se desarrollarán todos los contactos y acuerdos necesarios para hacer posible ALIANZAS INSTITUCIONALES encaminadas a la creación de la AGENCIA DE CALIDAD de las Administraciones Públicas de las Islas Baleares.

### **Reconocer a los mejores**

EL RECONOCIMIENTO Y LOS INCENTIVOS serán un instrumento fundamental para dar apoyo a los empleados públicos y a las unidades y a los órganos en general que se distinguen especialmente por el trabajo bien hecho. Así, se desplegará el sistema de participación, premios y reconocimientos necesarios para hacerlo posible.

### **Innovación y tecnología para la mayoría**

LA INNOVACIÓN Y EL USO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS se habrán de orientar hacia los procesos clave y de más incidencia en nuestra sociedad, aprovechando la implantación de los procesos electrónicos para la renovación de la forma de hacer de las diferentes unidades.

Además, se promoverá que el desarrollo de la gestión de calidad aproveche los planteamientos del teletrabajo, la formación en línea, etc.

### **Formación para la acción**

La FORMACIÓN PARA LA MEJORA de la gestión pública se habrá de enfocar hacia su aplicación en el lugar de trabajo, de manera que podamos recoger los frutos del esfuerzo de los empleados públicos, medidos en un incremento de la satisfacción de la ciudadanía.

### **Calidad sostenible**

Los calendarios, los recursos y los objetivos han de tener en cuenta el concepto de CALIDAD SOSTENIBLE, entendida como la búsqueda de un momento de organización en el que hayamos podido producir una mejora sostenible; es decir, un cambio a mejor, profundo y mantenido en el tiempo, apreciado por la ciudadanía, mediante modelos, sistemas y herramientas de calidad, que es percibido por los líderes y los trabajadores públicos como consustancial a su manera de hacer cotidiana.

### **Líderes que dan ejemplo**

Los líderes y los directivos promoverán con su ejemplo y en su entorno LOS VALORES ESENCIALES DE LA GESTIÓN DE CALIDAD, y darán el impulso necesario para SUPERAR LA CONSIDERACIÓN VOLUNTARISTA de la mejora, TENIENDO EN CUENTA LOS RETOS QUE SE HAN DE ALCANZAR y las expectativas y valoraciones de la ciudadanía, único referente para determinar la calidad de los servicios públicos.

## **ANEXO 2**

### **Funciones de la Comisión Interdepartamental de Calidad**

- Aportar al conjunto las propuestas de planes y proyectos de su ámbito.
- Participar en la elaboración del programa de trabajo y los proyectos asociados para desarrollar el PEQ
- Fomentar las buenas prácticas en gestión
- Conocer todos los proyectos de mejora de la planificación de la gestión y la evaluación de los servicios y las actividades que lleve a cabo el Govern, homogeneizando los criterios de implantación de sistemas.
- Fomentar el intercambio de experiencias entre los organismos públicos comparables para los servicios que ofrecen y los procesos que gestionan.
- Conocer previamente todos los proyectos de calidad, tanto departamentales como corporativos, que se pretendan desarrollar.
- Emitir un informe semestral de la situación de desarrollo del PEQ del Govern.
- Cualquier otra cuestión relacionada con su ámbito temático o que pueda proponer el presidente de la Comisión.

### **Miembros de la Comisión Interdepartamental de Calidad**

#### 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.

## **ANEXO 3**

### **Composición y funciones del Grupo de Trabajo para el Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía**

El Grupo de Trabajo para impulsar el Sistema de Información y Atención a la Ciudadanía está compuesto de :

- a) **President:** el director general de Qualitat dels Serveis
- b) **Vicepresidenta:** la secretaria general de la Conselleria de Presidència
- c) **Vocals:**
  - c.1) El director general de Tecnologia y Comunicación
  - c.2) El director general de la Función Pública
  - c.3) Tres miembros (con rango de director general o asimilado) de otras consejerías, a propuesta del consejero de Presidencia
- d) **Secretario:** un funcionario del grupo A nombrado a este efecto, que hará las funciones sin voz ni voto.

Sus funciones son:

- Conocer, analizar y aprobar, si procede, las iniciativas de creación, mejora, etc, del conjunto de puntos, registros, oficinas y servicios en los que se presta información y atención a la ciudadanía.
- Impulsar la cooperación entre los mencionados puntos, registros, oficinas y servicios para la mejor prestación de servicios a la ciudadanía.
- Fomentar las ventanillas únicas no tan sólo en el ámbito del Govern de las Islas Baleares sino también en otras administraciones
- Mantener una misma estrategia informativa y tecnológica del conjunto de puntos, registros, oficinas y servicios.
- Homogeneizar los criterios de implantación de sistemas
- Fomentar el intercambio de experiencias entre los organismos públicos.
- Emitir un informe anual de la situación de la información y atención a la ciudadanía.
- Cualquier otra cuestión relacionada con su ámbito temático o que pueda proponer el presidente del Grupo.

**ANNEX 4**  
**Sigles**

<b>BITEL</b>	Balears Innovación Telemática, SA
<b>CBE</b>	Centre Balears Europa
<b>CDEIB</b>	Consortio para el Desarrollo Económico de les Illes Balears
<b>CIQ</b>	Comisión Interdepartamental de Calidad
<b>CTM</b>	Consortio de Transportes de Mallorca
<b>EBAP</b>	Escuela Balear de la Administración Pública
<b>FHM</b>	Fundación Hospital de Manacor
<b>FOGAIBA</b>	Fondo de Garantía Agraria y Pesquera de les Illes Balears
<b>GESMA</b>	Gestión Sanitaria de Mallorca
<b>HUSD</b>	Hospital Universitario de Son Dureta
<b>IBABSA</b>	Instituto de Biología Animal de les Illes Balears, SA
<b>IBAE</b>	Instituto Balear de Estadística
<b>IBAVI</b>	Instituto Balear de la Vivienda
<b>IBIT</b>	Fundación Illes Balears para la Innovación Tecnológica
<b>IDI</b>	Instituto de Innovación Empresarial de Illes Balears
<b>Illesport</b>	Fundación Illesport
<b>Parc Bit</b>	Parcbit Desarrollo SA
<b>PEQ</b>	Plan Estratégico de Calidad
<b>POQ</b>	Plan Operativo de Calidad
<b>SEIB112 (GEIBSA)</b>	Sistema Integral de Gestión de Emergencias 112 (Gestión de Emergencias Illes Balears Sociedad Anónima)
<b>SEMILLA</b>	Servicios de Mejora Agraria
<b>SFM</b>	Servicios Ferroviarios de Mallorca
<b>SITIBSA</b>	Servicios de Información Territorial de les Illes Balears, SA
<b>SOIB</b>	Servicio de Ocupación de les Illes Balears

## 5. Relación de entidades certificadas

<b>Consejería de Comercio, Industria y Energía</b>	Certificación ISO 14001
<b>Instituto de Innovación Empresarial de las Illes Balears (IDI)</b>	Certificación ISO 9001 Certificación ISO 14001
<b>Centre Balears Europa(CBE)</b>	Certificación ISO 14001
<b>Centro de Salud Coll d'en Rabassa</b>	Certificación ISO 9001
<b>Centro de Salud de Trencadors</b>	Certificación ISO 9001
<b>Fundación Hospital de Manacor</b>	Certificación ISO 9001 (15 servicios) Certificación ISO 14001 Certificación OHSAS 18001
<b>Fundación Hospital Son Llätzer</b>	Certificación ISO 9001
<b>Fundación Banco de Sangre y Tejidos de las Illes Balears</b>	Certificación ISO 9002 Certificación ISO 9001
<b>Hospital Son Dureta</b>	Certificación ISO 9001 (2 servicios)
<b>Dirección General de Formación Profesional</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Educación Secundaria ANTONI MAURA</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Educación Secundaria PAU CASESNOVES</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Educación Secundaria JOSEP SUREDA I BLANES</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Educación Secundaria M. ÀNGELS CARDONA</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Educación Secundaria SON PACS</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Educación Secundaria JOAN RAMIS I RAMIS</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Educación Secundaria SA BLANCA DONA</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Educación Secundaria SA COLOMINA</b>	Certificación ISO 9001
<b>Agencia de Calidad Universitària de les Illes Balears (AQUIB)</b>	Certificación ISO 9001
<b>Instituto Balear de la Vivienda (IBAVI)</b>	Certificación ISO 9001

<b>Escuela Balear de la Administración Pública (EBAP)</b>	Certificación ISO 9001
<b>Servicio de Información Territorial de les Illes Balears (SITIBSA)</b>	Certificación ISO 9001 Certificación ISO 14001
<b>Instituto de Calidad Turística (IQT)</b>	Certificación ISO 9001
<b>Balears Innovación Telemática (BITEL)</b>	Certificación ISO 9001 Certificación ISO 14001
<b>PARC BIT</b>	Certificación ISO 9001 Certificación ISO 14001

<b>Escuela de Vela de Calanova</b>	Certificación ISO 14001 Q Turística
------------------------------------	--

<b>CDEIB</b>	Certificación ISO 9001
<b>Puertos de les Illes Balears</b>	Certificación ISO 9001 Certificación OHSAS 18001 Q Turística Illes Balears

**Premi Balear d'Excel·lència en la Gestió**

<b>Centre Balears Europa (CBE)</b>
<b>Dirección General de Farmacia</b>
<b>Fundación Hospital de Manacor</b>
<b>Servicio de Salud de les Illes Balears- IB-Salut-</b>