

# **LEY 4/2011, DE 31 DE MARZO, DE LA BUENA ADMINISTRACIÓN Y DEL BUEN GOBIERNO DE LAS ILLES BALEARS<sup>1</sup>**

*(BOIB núm. 53, de 9 de abril de 2011;  
BOE núm. 103, de 30 de abril de 2011)*

## **EXPOSICIÓN DE MOTIVOS**

### **I**

El modelo genérico de administración pública en España ha experimentado a lo largo de los últimos tiempos diferentes cambios, algunos de los cuales han sido de una destacable trascendencia. Se ha pasado de un tipo de organización especialmente preocupada por la imparcialidad y la aplicación objetiva de la ley y por la preservación del orden público y del jurídico, a otro, principalmente en las tres últimas décadas, más centrado en el desarrollo de nuevos servicios en el marco del estado del bienestar, visto el volumen de necesidades cada vez mayores que la ciudadanía espera que los poderes públicos solucionen.

El aumento de recursos disponibles a estos efectos y la ampliación de los límites de la acción pública han hecho necesaria una mayor atención sobre la eficacia y la eficiencia de la manera de hacer de las organizaciones, como también la introducción de una nueva cultura en la gestión de los servicios. A la vez, se ha producido una profunda reflexión sobre el papel de los directivos y las directivas públicos y de los líderes políticos en este nuevo espacio, en un mundo más abierto y globalizado, en el que todo es más próximo y, al tiempo, más complejo, con una ciudadanía más exigente en busca de una legitimación social que va más allá de la que proporciona la mera existencia y el funcionamiento de los mecanismos institucionales, democráticos y de la acción de gobierno.

Además, y simultáneamente, estas tres décadas han sido el marco temporal en el que se han producido otras dos transformaciones: por una parte, el desarrollo del estado de las autonomías, con una descentralización del poder político, que ha significado la creación de las administraciones de las comunidades autónomas y el traspaso de competencias tan relevantes como las de salud y las de educación a los nuevos gobiernos territoriales; por otra parte, la incorporación activa a la Unión Europea, con cesión de determinadas competencias estatales al nuevo conjunto comunitario y con una nueva dimensión política, económica y social.

Esta última realidad de grandes cambios competenciales entre los diferentes niveles de gobierno, la débil implantación del modelo gerencial conseguida en muchos ámbitos institucionales hipotecados por poderosas inercias estructurales, como también la fuerte crisis económica y de valores sufrida en los últimos meses y con raíces en los últimos años, obligan a subrayar acciones y principios hoy todavía válidos y a apuntar otros nuevos para afrontar con éxito un cambio definitivo, que permita

---

<sup>1</sup> Esta Ley ha sido afectada por la Ley 16/2016, de 9 de diciembre, de creación de la Oficina de Prevención y Lucha contra la Corrupción en las Illes Balears ([BOIB núm. 157, de 15 de diciembre de 2016](#)) y por la Ley 1/2019, de 31 de enero, del Gobierno de las Illes Balears ([BOIB núm. 15, de 2 de febrero de 2019](#)).

pasar del modelo netamente burocrático originario a otro gerencial y de gobernanza, en nuestra administración y nuestra acción de gobierno.

Los cambios que se han desarrollado hasta ahora han sido iniciativas de carácter diverso, pero principalmente de tipo estratégico, de nuevos derechos, valores y principios, como también organizativos y tecnológicos, con equivalentes de carácter legislativo.

## II

El artículo 14 del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, después de la reforma llevada a cabo mediante la Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, define como derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas de las Illes Balears en relación con las administraciones públicas, entre otros y sin perjuicio de lo que dispone la legislación básica del Estado, el derecho a una buena administración y al acceso a los archivos y registros administrativos de las instituciones y administraciones públicas de las Illes Balears, derecho que, señala, tendrá que ser regulado por una ley del Parlamento de las Illes Balears.

Asimismo, el artículo mencionado define el derecho de la ciudadanía a disfrutar de servicios públicos de calidad y que las administraciones públicas de las Illes Balears traten sus asuntos de forma objetiva e imparcial y en un plazo razonable, y también a acceder a la función pública en condiciones de igualdad y según los principios constitucionales de mérito y capacidad.

El artículo 15 reconoce igualmente el derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas de las Illes Balears a participar de manera individual o colectiva en la vida política, económica, cultural y social de la comunidad autónoma, como también en los asuntos públicos, en condiciones de igualdad, directamente o mediante representantes, en los términos que establecen la Constitución, el mismo Estatuto y las leyes.

Hay que destacar que a lo largo del Estatuto hay referencias expresas a la calidad de los servicios en los ámbitos de la justicia, la educación y la salud, entre otros.

## III

El derecho a una buena administración, es decir, a la presencia y al despliegue del conjunto de principios, herramientas, estrategias e instrumentos que dirigen la actuación de la administración hacia la ciudadanía, ha sido objeto de una regulación que ha supuesto unos niveles de exigencia cada vez más altos y que, hoy en día, nos habla al mismo tiempo de la calidad de las organizaciones y de los servicios públicos.

En el ámbito europeo, el Tratado de Lisboa de 13 de diciembre de 2007 reconoce los derechos, las libertades y los principios enunciados en la Carta de los Derechos Fundamentales de 7 de diciembre de 2000, adaptada el 12 de diciembre de 2007 en Estrasburgo, y proclama que dicha carta tiene el mismo valor jurídico que los tratados.

El artículo 41 de la Carta establece el derecho a una buena administración, definido como el que toda persona tiene respecto del hecho de que las instituciones, los órganos y los organismos de la Unión traten sus asuntos de manera imparcial y equitativa y en un plazo razonable. Este derecho incluye, en particular, el de toda persona a ser oída antes de que se tome en contra suya una medida individual que le afecte desfavorablemente; el de toda persona a acceder al expediente que le afecte, dentro del respeto de los intereses legítimos de la confidencialidad y del secreto profesional y comercial, y la obligación que incumbe a la administración de motivar sus

decisiones. Igualmente, el derecho a una buena administración se traduce en el hecho de que toda persona tiene derecho a la reparación por la Unión de los daños causados por sus instituciones o sus agentes en el ejercicio de sus funciones, de conformidad con los principios generales comunes a los derechos de los estados miembros, como también a dirigirse a las instituciones de la Unión en una de las lenguas de los tratados y a recibir una respuesta en esta misma lengua.

El artículo siguiente, el 42, reconoce el derecho de todo ciudadano o ciudadana de la Unión y de toda persona física o jurídica que resida en un estado miembro o tenga en él su domicilio social al acceso a los documentos de las instituciones, los órganos y los organismos de la Unión, sea cuál sea su soporte.

En el ámbito de la Administración General del Estado (AGE) y como legislación básica, la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, en la redacción del artículo 3 recogió en su momento una serie de principios (los de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, como también los de cooperación y colaboración, de eficiencia y servicio a la ciudadanía y de transparencia y de participación) que fijaron retos emprendedores en aquellos tiempos pero que aún hoy continúan muy presentes y vivos en la actividad pública.

Posteriormente, el artículo 3 de la Ley 6/1997, de 14 de abril, de organización y funcionamiento de la AGE, precisó y renovó los principios mencionados, esta vez con más atención a las demandas de la ciudadanía, en dos bloques: uno de organización (jerarquía, descentralización funcional, desconcentración funcional y territorial, economía, suficiencia y adecuación estricta de los medios a las finalidades institucionales, simplicidad, claridad y proximidad a la ciudadanía y coordinación) y otro de funcionamiento (eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, programación y desarrollo de objetivos y control de la gestión y de los resultados, responsabilidad por la gestión pública, racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades materiales de gestión, servicio efectivo a la ciudadanía, objetividad y transparencia de las actuaciones administrativas y cooperación y coordinación con el resto de administraciones públicas).

Por otra parte, el artículo 4, bajo el epígrafe 'Principio de servicio a los ciudadanos', incluye una referencia expresa a la mejora continua de los procedimientos, los servicios y las prestaciones públicas, de acuerdo con las políticas fijadas por el Gobierno y teniendo en cuenta los recursos disponibles, y determina, respecto a esto, las prestaciones que proporcionan los servicios estatales, sus contenidos y los correspondientes estándares de calidad. Entre otros, destaca la obligación de mantener actualizados y a disposición de la ciudadanía, en las unidades de información correspondientes, el esquema de su organización y la de los organismos dependientes, como también las guías informativas sobre los procedimientos administrativos, los servicios y las prestaciones aplicables en el ámbito de la competencia del ministerio respectivo y de sus organismos públicos.

El Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el cual se establece el marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado, es un hito destacable en este recorrido, dado que tiene por objeto definir el espacio común para la mejora de la calidad en la AGE y regular los aspectos básicos de los programas que la integran. Estos programas, que tienen por objeto fomentar la transparencia mediante

la difusión pública del nivel de calidad ofrecida a la ciudadanía, son los de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios, de cartas de servicios, de quejas y sugerencias, de evaluación de la calidad de las organizaciones, de reconocimiento y del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos.

La creación de la Agencia de Evaluación de Políticas y Calidad de los Servicios del Gobierno de España, mediante el Real Decreto 1418/2006, de 1 de diciembre, es una referencia inexcusable en este ámbito. En el preámbulo de este real decreto se manifiesta que los organismos internacionales y las administraciones públicas de los países más adelantados comparten líneas similares de reforma en materia de gestión pública. La gestión orientada a resultados, el desarrollo de indicadores para medir eficacia, eficiencia y calidad, el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento y control del cumplimiento de objetivos, junto con el uso de la evaluación, son algunos de los rasgos básicos que, entre otros, configuran esta nueva gestión pública.

La Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior, orientada a la simplificación y la reducción de cargas administrativas, que fue aprobada en el marco de la estrategia de Lisboa, da respuesta a uno de los puntales de la Unión Europea (la libertad de establecimiento y de circulación de servicios dentro de la comunidad) consagrado en el Tratado de la Comunidad Europea de 1957. Para la transposición de esta directiva europea al ordenamiento jurídico español se aprobó la Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y a su ejercicio. Mediante esta ley se incorpora el contenido de la directiva en la legislación española, a efectos de impulsar la mejora de la regulación del sector de servicios reduciendo las trabas injustificadas o desproporcionadas en el ejercicio de una actividad de servicios y proporcionando un entorno más favorable y transparente a los agentes económicos que incentive la creación de empresas y genere ganancias en eficiencia, productividad y ocupación en las actividades de servicios, además del incremento de la variedad y la calidad de los servicios disponibles para empresas y para la ciudadanía.

Por su parte, la Ley estatal 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, señala en la exposición de motivos que el mejor servicio a la ciudadanía constituye la razón de las reformas que después de la aprobación de la Constitución se han hecho en España para configurar una administración moderna que haga del principio de eficacia y de eficiencia su eje vertebrador, siempre con la mirada puesta en la ciudadanía. Este servicio constituye también la principal razón de ser de la Ley de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que trata, además, de estar adaptada a la época actual. En consonancia con esta declaración, el artículo 4 de la ley recoge los principios generales para utilizar las tecnologías de la información, entre los cuales cabe destacar el principio de simplificación administrativa, por el cual se reducen, de manera sustancial, los tiempos y plazos de los procedimientos administrativos y se consiguen una eficacia y una eficiencia mayores en la actividad administrativa, y el principio de transparencia y publicidad del procedimiento, por el cual el uso de medios electrónicos facilitará la máxima difusión, publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas.

En el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears, el artículo 34 de la Ley 3/2003, de 26 de marzo, de régimen jurídico de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, establece como principio general que informará los derechos de los ciudadanos y de las ciudadanas el hecho de que la actuación

administrativa procurará, entre otros, velar por la mejora continua de los servicios y de las prestaciones públicas mediante modelos de gestión orientados a la innovación y a la evaluación de los resultados por los usuarios y por las usuarias. Asimismo, el artículo 36 reconoce el derecho de la ciudadanía respecto del hecho de que todos los órganos y todas las unidades administrativas integrantes de la Administración de la comunidad autónoma traten sus asuntos de manera imparcial y equitativa, sin dilaciones indebidas.

Especialmente relevante es el artículo 39 de la ley mencionada, que recoge el derecho de la ciudadanía a la calidad de los servicios públicos y, en concreto, a exigir los niveles de calidad en la prestación de los servicios públicos establecidos por los órganos competentes. Además, dispone como obligación del Gobierno de las Illes Balears la adopción de alguno de los modelos reconocidos y existentes en relación con la evaluación de la calidad de los servicios públicos, a fin de que los órganos de la administración puedan autoevaluar, periódicamente, su actividad.

En un ámbito más concreto, el mismo artículo prevé la posibilidad de que el Gobierno establezca premios u otro tipo de incentivos para promover entre sus órganos la mejora continua de la calidad de los servicios. Finalmente, cabe destacar las referencias al derecho de petición; a las sugerencias o quejas relativas al funcionamiento de los servicios públicos; a la relación de la ciudadanía con la administración por vías informáticas o telemáticas, especialmente en cuanto a la tramitación total o parcial de los procedimientos y la comunicación directa con los órganos y las unidades administrativas, así como la formulación de solicitudes y otras manifestaciones; y a la necesidad de mantener actualizado el inventario de los procedimientos administrativos de su competencia, como también su publicación anual.

El Acuerdo del Consejo de Gobierno de 8 de mayo de 2009 para impulsar la simplificación y la reducción de cargas administrativas en la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, y el Acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 de diciembre de 2009 por el cual se aprueba la implementación del sistema de gestión por procesos de la comunidad autónoma de las Illes Balears, son dos claros ejemplos de esta tendencia de regulación como apoyo de una buena administración en el marco de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

#### IV

Al mismo tiempo que se desarrolla este concepto de buena administración, tal como encarga el Estatuto de Autonomía de las Illes Balears, no se puede perder la ocasión para avanzar hacia un espacio complementario e imprescindible como es el de la potenciación y la consolidación de la calidad democrática en aquello que tiene que ver con el ejercicio de la acción de gobierno, es decir, lo que se llama buen gobierno, todo aquello relacionado con una manera de actuar de los líderes políticos de las instituciones públicas de conformidad con referencias jurídicas, morales o éticas. Esta manera exigente de actuar valora, además de a los mismos protagonistas de la acción de gobierno, a las organizaciones públicas y a los programas y proyectos que desarrollan.

Su relevancia radica en el hecho de que los poderes públicos desarrollan un papel decisivo en los países democráticos, entre otros aspectos, como garantía de igualdad y

de solidaridad y como defensores del estado de derecho, de una manera estrictamente ligada a la confianza que la ciudadanía les deposita.

A fin de que el vínculo entre poderes públicos y confianza de la ciudadanía se consolide y madure, los gobiernos más adelantados se dotan de medios materiales y legales y de valores y mecanismos que facilitan la buena manera de hacer y el control de los responsables públicos.

Se debe tener en cuenta que la calidad de las organizaciones y de los servicios públicos y la calidad democrática, en aquello que tiene que ver con el ejercicio de la acción de gobierno, son un derecho de la ciudadanía, de manera que corresponde a los poderes públicos velar para que este derecho sea real y efectivo.

En los últimos tiempos este posicionamiento se ha traducido en España en diferentes iniciativas, entre las cuales se encuentran la generación, la publicación y el impulso de códigos éticos basados en los mejores ejemplos de austeridad y honestidad, como también de transparencia y responsabilidad, de las diferentes organizaciones públicas y privadas, así como la mejora de la rendición de cuentas, mediante el impulso de la cultura de la evaluación del diseño, el desarrollo y los resultados y efectos de las intervenciones públicas.

En este sentido son referentes, en el ámbito estatal, el Código del buen gobierno de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración General del Estado, aprobado por la Orden APU/516/2005, de 3 de marzo, y las actuaciones y los programas de la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (AEVAL) en cuanto a la mejora de la rendición de cuentas mediante la evaluación de las políticas públicas.

La Ley 5/2006, de 10 de abril, de regulación de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la Administración General del Estado, así como su despliegue normativo, mediante el Real Decreto 432/2009, de 27 de marzo, constituyen un avance en el proceso de reforzar la dimensión ética en la actuación de los máximos responsables de la AGE y de establecer un nuevo régimen de gestión y control de los conflictos de intereses de los miembros del Gobierno de España y de sus altos cargos, de acuerdo con las directrices elaboradas en esta materia por la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico y con las medidas que han adoptado los países de nuestro entorno cultural con políticas más avanzadas en esta materia.

En el ámbito de la comunidad autónoma de las Illes Balears cabe destacar la Disposición adicional decimoctava de la Ley 25/2006, de 27 de diciembre, de medidas tributarias y administrativas, que regula la transparencia y el control de los cargos públicos de las Illes Balears y crea la denominada Oficina de Transparencia y Control del Patrimonio de Cargos Públicos de las Illes Balears. Por otra parte, paralelamente, está el Registro de Patrimonio, creado mediante la Ley 2/1996, de 19 de noviembre, de incompatibilidades de los miembros del Gobierno y altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears, cuya regulación y funcionamiento despliega el capítulo III del Decreto 250/1999, de 3 de diciembre, por el cual se aprobó el Reglamento de incompatibilidades de los miembros del Gobierno y altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears, modificado por el Decreto 126/2005, de 16 de diciembre.

Abriendo el marco de referencia en el ámbito europeo, el artículo 15 del título II del Tratado de Funcionamiento de la Unión Europea (versión consolidada una vez introducidas las modificaciones del Tratado de Lisboa) establece que, con el fin de

fomentar una buena gobernanza y de garantizar la participación de la sociedad civil, las instituciones, los órganos y los organismos de la Unión tienen que actuar con el máximo respeto posible al principio de apertura, especialmente, en este caso, de los datos y la información pública relevante para la sociedad. En consonancia con este hecho, las sesiones del Parlamento Europeo tienen que ser públicas, como también las del Consejo en que se delibere y vote sobre un proyecto de un acto legislativo.

Este artículo establece que cualquier ciudadano de la Unión, así como cualquier persona física o jurídica que resida o tenga su domicilio social en un estado miembro, tienen derecho a acceder a los documentos de las instituciones, de los órganos y de los organismos de la Unión, sea cuál sea su soporte. Asimismo, cada una de las instituciones, los órganos o los organismos tiene que garantizar la transparencia de sus trabajos y tiene que elaborar disposiciones específicas en su reglamento interno sobre el acceso a sus documentos. En España hay diversas instituciones que han emprendido iniciativas de catalogación para reutilizar datos de interés público.

También conviene destacar la mejora de la regulación y la política de mejora constante de la calidad de las normas, de simplificación y de adecuación de la legislación y de revisión del impacto de dicha legislación en la sociedad, como característica de un buen gobierno. Esto implica la creación de un marco regulador de calidad que contribuya al crecimiento económico y a la productividad por medio de la reducción de los costes innecesarios y de la eliminación de obstáculos.

Por otra parte, la mejora de la regulación se refiere tanto a la calidad de las leyes como a la calidad de la intervención administrativa, con la racionalización de ésta última y el ajuste a lo que es necesario para garantizar la protección de los intereses generales. En este marco de actuación, se situará el análisis de impacto normativo de la legislación en la sociedad mediante un estudio riguroso de las consecuencias de aplicar una determinada norma, como también las posibles alternativas a esta norma y las consecuencias económicas derivadas de su aplicación, aportando la información necesaria a partir del análisis de alternativas, objetivos e impactos para justificar la proporcionalidad de una norma.

En este sentido, en la comunicación de la Comisión al Consejo y al Parlamento Europeo de 16 de marzo de 2005 «Legislar mejor para potenciar el crecimiento y la ocupación en la Unión Europea», la Comisión ya recomendaba que todos los estados miembros establecieran estrategias para legislar mejor y, en particular, sistemas nacionales de evaluación de impacto que permitieran determinar las consecuencias económicas, sociales y medioambientales de una norma, como también las estructuras de apoyo adaptadas a sus circunstancias.

En relación con este enfoque de la actividad legislativa, el Gobierno español aprobó el Real Decreto 1083/2009, de 3 de julio, por el cual se regula la memoria del análisis de impacto normativo.

La consolidación de la calidad democrática en la acción de gobierno se completa con la necesidad de rendición de cuentas y de evaluación de políticas públicas. El Reglamento (CE, Euratom) núm. 1605/2002 del Consejo, de 25 de junio de 2002, por el cual se aprueba el Reglamento financiero aplicable al presupuesto general de las comunidades europeas, en la referencia a los principios de buena gestión y eficiencia, introduce la realización de evaluaciones previas y posteriores sobre programas y actividades que ocasionen gastos importantes. Igualmente, la Agencia Estatal de Evaluación y Calidad (AEVAL), en la Carta de compromisos con la calidad de las

administraciones públicas españolas, recomienda la evaluación de los programas y las políticas públicas como instrumento imprescindible para poder adecuar la actuación del Gobierno y de la administración a las necesidades sociales y para determinar el grado de eficacia y de satisfacción de la ciudadanía con las políticas implementadas.

## V

Esta ley se desarrolla en un título preliminar y tres títulos más, 51 artículos, tres disposiciones adicionales, una disposición transitoria, una disposición derogatoria y cinco disposiciones finales.

El título preliminar, formado por tres artículos, recoge el objeto, el ámbito de aplicación y los principios generales de la buena administración y del buen gobierno.

El título I comprende las normas relativas a la buena administración.

El capítulo I («Accesibilidad, administración electrónica y simplificación») incluye tres secciones.

La sección 1.<sup>ª</sup> («Accesibilidad y ciudadanía») reconoce a la ciudadanía el derecho a la información administrativa y las vías de acceso a esta información a través de medios electrónicos, con respeto a los principios de igualdad y de universalidad y de conformidad con la normativa de protección de datos de carácter personal. También se regulan los derechos de acceso a archivos y registros y el derecho a la participación ciudadana, el cual se configura como un deber para la administración pública en su promoción e impulso, como también en el establecimiento de las vías de relación directa y los mecanismos de participación mediante las nuevas tecnologías.

La sección 2.<sup>ª</sup> («Administración electrónica») garantiza, en primer lugar, el cumplimiento de la mencionada Ley 11/2007, de acceso electrónico, de manera que este derecho de la ciudadanía se constituye como un deber para la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, la cual tendrá que priorizar su aplicación. Asimismo, esta sección prevé el despliegue reglamentario de la sede electrónica, la creación de registros electrónicos, la promoción de la generalización del expediente electrónico como alternativa al expediente en papel y el sistema de archivo electrónico de documentos, todo esto con la garantía del respeto a la legislación y a la normativa aplicables en materia de protección de datos de carácter personal, seguridad e integridad. Finalmente, esta sección establece, para los órganos colegiados que haya creado la Administración de la comunidad autónoma, la utilización preferente de los medios electrónicos para su funcionamiento interno.

La sección 3.<sup>ª</sup> («Simplificación administrativa») recoge la referencia, desarrollada después, a la política de mejora constante de la calidad de las normas. Asimismo, esta sección reitera la obligación, que ya prevén diversas leyes estatales y autonómicas, de todas las entidades y los organismos de la comunidad autónoma de las Illes Balears de confeccionar el inventario de los procedimientos administrativos de su competencia, como también el deber de mantenerlos constantemente actualizados y publicarlos en la página web institucional. Seguidamente, la sección hace referencia a la gestión y la mejora continuas de los procesos, mediante la estandarización de estos procesos y su posterior revisión y rediseño con el fin de alcanzar mejoras en calidad de los servicios.

Dentro del marco de la simplificación administrativa, esta sección reconoce expresamente el derecho de las personas administradas a no aportar documentación que ya esté en poder de la administración y establece como complemento el deber de las administraciones públicas de garantizar este derecho de forma real y efectiva.

Finalmente, esta sección hace referencia al grupo de impulso para la simplificación y la reducción de cargas administrativas como motor principal de las actuaciones tendentes a la agilización de tramitaciones administrativas.

El capítulo II («Transparencia en la gestión») define este principio como informador de toda actuación administrativa, principalmente en materia de contrataciones. Este capítulo regula específicamente cuatro supuestos en los cuales el principio de transparencia debe tener una aplicación especial para controlar la tramitación a desarrollar. Estos supuestos son: contratación pública, gestión de servicios públicos, convenios de colaboración y régimen de ayudas y subvenciones.

El capítulo III («Los sistemas de gestión y la calidad de las organizaciones y de los servicios públicos») se subdivide en cuatro secciones. En las secciones 1.ª y 2.ª se regulan los sistemas de gestión organizacional que se tienen que implantar en las consejerías y en los entes, los centros y las unidades de su competencia para mejorar la eficacia y la eficiencia de las organizaciones.

En las secciones 3.ª y 4.ª, la ley profundiza en los compromisos de servicio que debe asumir la administración, como también en el derecho de la ciudadanía a conocer la información básica de un determinado servicio, del conjunto de sus características básicas, del tiempo de respuesta y del sistema de quejas y sugerencias, mediante el sistema de implantación de cartas ciudadanas. Se crean diversas modalidades de premios a la calidad y las buenas prácticas como sistema para promover la mejora de la calidad de los servicios en todos sus ámbitos y para distinguir a los organismos, las unidades y las personas que han contribuido a ello en algún sentido.

El título II («El buen gobierno») se estructura en dos grandes capítulos.

En la sección 1.ª («Principios de buen gobierno») del capítulo I («Liderazgo ético e integrador»), se enumeran los principios éticos y las reglas de conducta que afectan a las personas incluidas en el ámbito de aplicación definido. En esta sección también se hace referencia expresa a algunas obligaciones que vinculan a los gobiernos en funciones para evitar actuaciones que puedan condicionar o dificultar el acceso a la información o el funcionamiento del gobierno entrante. Finalmente, cabe destacar el impulso de la idea de gobernanza con el fin de garantizar la integración de los ejes público-privado-civil y local-global. La sección 2.ª, por su parte, regula el deber de dedicación exclusiva al cargo público.

El capítulo II («Transparencia y acción de gobierno») vuelve a insistir, en la sección 1.ª, en la cuestión de la transparencia, pero desde un punto de vista político, entendida como el nivel de accesibilidad de la ciudadanía a la información sobre todos los aspectos que afectan a la gestión política. Para desarrollar este punto, la ley impone unos deberes de información al Parlamento para los nombramientos de altos cargos, la información sobre retribuciones y declaraciones de éstos últimos y la apertura de datos para mejorar la transparencia y generar valor en la sociedad.

En el marco de este reconocimiento explícito del principio de transparencia como puntal básico del buen gobierno, la sección 2.ª prevé la publicación de las formas de gestión de cada servicio o actividad de la administración. La calidad normativa y la mejora de la regulación son los principios informadores de la política legislativa, mediante la evaluación previa de las normas y su impacto en la sociedad. También se garantiza que la información obtenida de este análisis estará a disposición de la ciudadanía para favorecer su participación y para que la conozca. La responsabilidad social que vincula a la administración autonómica se regula también en esta sección,

en el marco de la voluntad de incorporar las preocupaciones sociales y ambientales a sus relaciones con la ciudadanía.

La sección 3.<sup>a</sup> de este capítulo II prevé un sistema de evaluación de políticas públicas como proceso sistémico de observación, medida, análisis e interpretación encaminado al conocimiento de una norma, un programa, un plan o una política, para llegar a un juicio valorativo basado en evidencias con el fin de mejorar la eficacia del sector público y perfeccionar la calidad democrática. Define los criterios que debe seguir este sistema, el alcance de su aplicación, las modalidades y los contenidos, y también la obligatoriedad de su registro y publicación.

Finalmente, en el título III («Oficina de Evaluación Pública de las Illes Balears») se crea la mencionada oficina con la finalidad de coordinar y desarrollar las acciones de evaluación en la administración autonómica, y también de ejercer, entre otras, las funciones de gestión del registro de las evaluaciones que se lleven a cabo tanto de políticas públicas como de calidad de las organizaciones, de desarrollo de un observatorio de la gestión pública y de la valoración de la ciudadanía y de hacer el seguimiento y la evaluación del cumplimiento de las medidas de transparencia e integridad.

## **TÍTULO PRELIMINAR DISPOSICIONES GENERALES**

### **Artículo 1. Objeto**

Esta ley tiene por objeto establecer las medidas y las líneas de actuación que permitan al Gobierno, a la Administración de la comunidad autónoma y a los entes del sector público instrumental de las Illes Balears actuar de conformidad con los principios y valores de la buena administración y del buen gobierno, en el contexto de mejora continua de la calidad de las organizaciones y de los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía y de la calidad democrática por lo que se refiere a los efectos de las intervenciones públicas y a la acción de gobierno.

### **Artículo 2. Ámbito de aplicación**

1. Esta ley es aplicable al Gobierno de las Illes Balears, a la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears y a los entes del sector público instrumental de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

2. Integran el sector público instrumental de la comunidad autónoma de las Illes Balears los entes que se mencionan a continuación, siempre que estén bajo la dependencia de la Administración de la comunidad autónoma o que estén vinculados a ella: los organismos autónomos, las entidades públicas empresariales, las sociedades mercantiles públicas, las fundaciones del sector público y los consorcios.

3. Respecto al ejercicio de los servicios públicos, las personas físicas o jurídicas privadas que gestionen servicios públicos mediante cualquiera de las modalidades de gestión de servicios públicos previstas en derecho, se tienen que ajustar al contenido de esta ley.

### **Artículo 3. Principios generales**

Son principios que informan la buena administración y el buen gobierno:

- a) Orientación a la ciudadanía: La ciudadanía y la satisfacción de sus necesidades reales son la razón de ser de la administración pública. Los servidores y las servidoras públicos tienen que actuar en el ejercicio de sus funciones con voluntad de servicio a la sociedad y tienen que perseguir siempre el interés general. Asimismo, mantendrán la imparcialidad y la equidad en el trato, el servicio y la administración de los intereses de la ciudadanía.
- b) Participación ciudadana: La administración aplicará sistemas y métodos para que la participación de la ciudadanía sea un hecho en el diseño y la gestión de las políticas públicas y los servicios que presta, que se tienen que incluir en las agendas políticas a la hora de definir y mejorar las intervenciones de una manera proactiva.
- c) Información administrativa: La ciudadanía tiene derecho a recibir información suficiente de los asuntos que sean de su interés, de una manera accesible, comprensible y transparente. Los ciudadanos y las ciudadanas tienen derecho a acceder a los registros y a hacer trámites y recibir información por medios electrónicos.
- d) Transparencia: El ejercicio de la gestión pública debe incluir la transparencia, tanto en la adopción de decisiones como en el desarrollo de la actividad pública.
- e) Eficacia y eficiencia: La administración autonómica velará por la eficacia y la eficiencia en todos sus actos. A los efectos de esta ley, se entiende por eficacia la consecución de los objetivos que se persiguen con el máximo de calidad posible, mediante la orientación a objetivos y resultados y la generalización de los sistemas de gestión. Se entiende por eficiencia la utilización óptima de los medios para conseguir la eficacia, con introducción de la perspectiva económica en el análisis de la eficacia. Las administraciones públicas tienen que gestionar de manera eficiente y responsable los recursos que les confía la ciudadanía. Por eso, se tienen que diseñar, medir y evaluar las intervenciones públicas.
- f) Calidad normativa: La mejora del marco regulador, o calidad normativa, es esencial para cumplir con los compromisos europeos y hacer más fácil el desarrollo de las actuaciones empresariales y ciudadanas.
- g) Simplicidad y comprensión: La Administración de la comunidad autónoma utilizará las técnicas y los métodos que permitan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la disminución de los tiempos de respuesta. Las normas y los procedimientos administrativos tienen que ser claros y comprensibles para la ciudadanía. Además, los medios públicos de información de los servicios tienen que utilizar un lenguaje accesible.
- h) Gestión del conocimiento: Las capacidades de los empleados y las empleadas públicos y de sus directivos y directivas tienen que ser objeto de una adecuación continua, a partir de la formalización de la manera de hacer y el aumento del capital intelectual y organizacional, con el objetivo de la prestación de servicios de alta calidad.
- i) Calidad de los servicios y mejora continua: La calidad de los servicios públicos y de las organizaciones que los prestan, como también la calidad de la acción de gobierno y sus efectos, se conciben como un derecho de la ciudadanía.
- j) Anticipación y celeridad: La manera de diseñar políticas y de gestionar y prestar servicios públicos debe permitir anticiparse a los problemas y a las demandas de

- la ciudadanía. Además, la consecución de los objetivos pretendidos se alcanzará tan pronto como sea posible, siempre sin perjuicio de la eficacia y la eficiencia.
- k) Integridad: Los gobiernos tienen que asegurar un alto nivel de buenas prácticas y tratar de impedir las malas prácticas mediante políticas, medidas e infraestructuras que garanticen la integridad en su acción e iniciativas.
  - l) Gobernanza: Los servidores y las servidoras públicos tienen que velar por el fortalecimiento y el fomento de la gobernanza, entendida como las normas, los procesos y los comportamientos que afectan a la calidad del ejercicio del poder o influyen en él, basados en los principios de apertura, de participación, de responsabilidad, de eficacia y de coherencia. La gobernanza se basa en una nueva forma de entender la interacción de las instancias públicas tradicionales, los entornos cívicos y económicos y la ciudadanía. Se perseguirá la coordinación y la cooperación entre las diferentes administraciones públicas y en el interior de cada una, para hacer posible el desarrollo de un «gobierno multinivel».
  - m) Responsabilidad y rendición de cuentas: El Gobierno y la administración pública tienen que asumir en todo momento las responsabilidades de las decisiones y actuaciones propias y de los organismos que dirigen. Igualmente, tienen que promocionar e impulsar la cultura de la evaluación y el ejercicio de rendición de cuentas en todas sus actuaciones y en el cumplimiento de los objetivos establecidos.
  - n) Responsabilidad social de la administración: La responsabilidad social se integrará como principio rector de las políticas públicas y de las actuaciones de la administración autonómica, con la incorporación de las preocupaciones sociales y ambientales en sus relaciones con la ciudadanía y la sociedad. Se fomentará de manera especial la inversión socialmente responsable de sus actividades.
  - o) Igualdad de género: La igualdad entre hombres y mujeres, desde la perspectiva del Gobierno y de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, consiste en garantizar la igualdad de oportunidades y de trato entre ambos sexos, en el marco del refuerzo del papel de la mujer, y en luchar contra toda discriminación aplicando el doble enfoque de englobar acciones específicas y la integración de la perspectiva de género.
  - p) Accesibilidad: El Gobierno y la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears tienen que diseñar y desarrollar los servicios que prestan, y también sus equipos e instalaciones, de manera que toda la ciudadanía tenga garantizada la accesibilidad y así se pueda participar de manera plena y efectiva en la sociedad en condiciones de igualdad, especialmente teniendo en cuenta nuestra discontinuidad territorial, desde la perspectiva de la doble y la triple insularidad.

## **TÍTULO I**

### **LA BUENA ADMINISTRACIÓN**

#### **CAPÍTULO I**

#### **ACCESIBILIDAD, ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA Y SIMPLIFICACIÓN**

##### **SECCIÓN 1.ª**

##### **ACCESIBILIDAD Y CIUDADANÍA**

#### **Artículo 4. Información a la ciudadanía**

1. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears y los entes del sector público instrumental tienen que garantizar a la ciudadanía el derecho a la información administrativa, como primer peldaño del concepto de acceso, y, en general, el derecho a tener información y a conocer las actuaciones y las iniciativas de actuación pública que emprende en virtud del ejercicio de sus competencias y los servicios públicos que ofrece.

2. En el ejercicio de este derecho se tienen que respetar los principios de igualdad, universalidad y accesibilidad, con especial atención al acceso a la información por las personas con discapacidades.

3. La Administración de la comunidad autónoma y los entes del sector público instrumental desarrollarán los medios electrónicos más adecuados para ejercitar este derecho a la información, además de habilitar los medios pertinentes para que se pueda ejercitar también de manera presencial y telefónica.

4. Los órganos administrativos de la Administración de la comunidad autónoma y las entidades y empresas dependientes tienen que dar a conocer a la ciudadanía los informes o las memorias anuales que recogen la actividad que desarrollan y los resultados de su gestión y que se publicarán, como mínimo, en la página web de la Administración de la comunidad autónoma.

5. El ejercicio del derecho a la información que garantiza este artículo se encuentra sometido a los requisitos y a las condiciones que establece la normativa vigente en materia de protección de datos, y los datos personales que la ciudadanía proporcione a la Administración en el ejercicio de este derecho se tienen que utilizar con los fines y los límites que establece esta normativa.

6. El derecho a la información que regula este artículo se entiende sin perjuicio del derecho a la información especializada que sobre materias concretas reconozca la normativa sectorial específica.

#### **Artículo 5. Acceso a archivos y registros**

Con relación al acceso de la ciudadanía a los archivos y registros de la Administración de la comunidad autónoma y de los organismos y las entidades que de ella dependen, como también a los documentos que están en su poder, la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears:

- a) Debe hacer públicas en la página web de la administración, en un apartado específico, las condiciones de acceso al conjunto de archivos y registros.
- b) Debe trabajar para implantar progresivamente el uso de las nuevas tecnologías en el acceso a archivos y registros.

## **Artículo 6. Participación ciudadana**

1. Con el fin de promover y garantizar la participación ciudadana, la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears:

- a) Fomentará la participación, individual o colectiva, en la vida política, económica, cultural y social de la comunidad autónoma y promoverá la participación en los asuntos públicos, especialmente en relación con la tramitación de nuevas leyes y en la evaluación de las políticas públicas. En este sentido, los proyectos de ley tienen que incluir un proceso participativo o de consulta y cada evaluación de las políticas públicas llevará asociada una acción de escucha de la voz de la ciudadanía. En caso de imposibilidad de llevar a cabo este proceso se motivará justificadamente.
- b) Fortalecerá el tejido asociativo y la sociedad civil, impulsará la generación de la cultura y de los hábitos participativos entre la ciudadanía y favorecerá la reflexión colectiva sobre los asuntos que sean objeto de los procesos participativos, siempre garantizando la pluralidad, el rigor, la transparencia informativa y la veracidad.
- c) Promoverá el diálogo social como factor de cohesión social y de progreso económico y el fomento del asociacionismo, del voluntariado y de la participación social.
- d) Establecerá vías de relación directa con la ciudadanía que, con el suministro previo de la información veraz y suficiente que se considere, proporcionen información con el fin de adecuar el diseño de las políticas públicas a las demandas e inquietudes de la ciudadanía.
- e) Favorecerá los mecanismos de participación y de cultura democrática, entre otros, mediante las nuevas tecnologías y trabajará para implementar progresivamente procesos de participación a través de medios electrónicos.
- f) Promoverá la confección de unos presupuestos participativos, es decir, la posibilidad de que la ciudadanía opine sobre el orden de prioridades en el capítulo de inversiones mediante mecanismos de democracia directa estructurados debidamente u otros procesos o instrumentos participativos. En este sentido y como mínimo, se dará publicidad vía electrónica del anteproyecto de inversiones del presupuesto, para que la ciudadanía pueda hacer efectiva esta participación directa en un plazo concreto.

2. La ciudadanía tiene derecho a ser consultada de manera periódica y regular sobre su grado de satisfacción respecto de los servicios públicos. Con el fin de cumplir este derecho se fomentará el uso de instrumentos adecuados, como las encuestas, los sondeos o los paneles ciudadanos. Los resultados de estas consultas se tienen que publicar en la página web de la administración.

### SECCIÓN 2.<sup>a</sup> ADMINISTRACIÓN ELECTRÓNICA

## **Artículo 7. Medios electrónicos, informáticos y telemáticos**

1. Se reconoce el derecho de la ciudadanía a relacionarse con la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears por medios electrónicos, en los términos y de acuerdo con los principios que establece la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, con las garantías de

disponibilidad, acceso, integridad, autenticidad, confidencialidad, trazabilidad y conservación de los datos, como también de comunicación de la información y los servicios que gestiona en el ámbito de sus competencias.

2. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears tendrá como prioridad el uso de las tecnologías de la información en la actividad administrativa. En especial, facilitará el acceso por medios electrónicos de la ciudadanía a la información y al procedimiento administrativo, con las limitaciones que se derivan de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico. La utilización de los medios electrónicos no tiene que implicar, en ningún caso, una merma de los derechos ciudadanos, como tampoco restricciones o discriminaciones de cualquier naturaleza en su acceso a los servicios públicos.

3. Los documentos, los servicios electrónicos y las aplicaciones que se pongan a disposición de la ciudadanía tienen que ser visualizables, accesibles y funcionalmente operables en unas condiciones que permitan satisfacer el principio de neutralidad tecnológica y eviten la discriminación a la ciudadanía en razón de su elección tecnológica. Igualmente, se facilitará el desarrollo y la implantación de los progresos tecnológicos más adelantados y útiles para las relaciones con la ciudadanía.

4. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears regulará reglamentariamente la sede electrónica, que es la dirección electrónica disponible para la ciudadanía a través de redes de telecomunicaciones, de la cual tiene encomendada la titularidad, la gestión y la administración. Se creará una comisión, que se regulará reglamentariamente, como órgano de coordinación y de enlace entre los órganos y los organismos con responsabilidad sobre la sede electrónica, respecto de contenidos, diseño y cuestiones técnicas de la sede. Esta comisión estará formada, como mínimo, por los directores y/o las directoras generales competentes en materia de tecnología y comunicaciones, en materia de calidad de los servicios y en materia de comunicación.

5. Se publicarán a través de medios electrónicos las disposiciones y resoluciones que, de conformidad con su normativa reguladora, tienen que ser publicadas, y se establecerán las medidas de seguridad necesarias que garanticen su veracidad e integridad. Cualquier copia impresa contendrá los mecanismos necesarios para poder acceder al original electrónico.

#### **Artículo 8. Sistema de registro electrónico**

1. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears regulará reglamentariamente el registro electrónico, que debe permitir a la ciudadanía presentar por medios electrónicos sus solicitudes, escritos y comunicaciones.

2. El registro electrónico de la administración autonómica puede recibir solicitudes, escritos o comunicaciones dirigidos a otras administraciones, de acuerdo con lo que establecen la normativa básica de procedimiento administrativo y los convenios de colaboración, que, a este efecto, se suscriban.

#### **Artículo 9. Expediente electrónico**

1. La administración autonómica promoverá la generalización del expediente electrónico como alternativa al expediente en papel, en los términos que establecen la legislación básica y la normativa autonómica que la despliegue.

2. En la ordenación, los expedientes electrónicos respetarán los principios de integridad, de accesibilidad y de interconexión con otros documentos, expedientes o archivos electrónicos.

#### **Artículo 10. Archivo electrónico**

1. Los documentos electrónicos de la administración autonómica se archivarán por estos medios en los términos que se establezcan reglamentariamente, y es preceptivo conservarlos cuando contengan información o decisiones relevantes para derechos o intereses.

2. Garantizará la seguridad, la integridad, la autenticidad, la confidencialidad, la calidad, la protección de datos y la conservación de los documentos que se hayan almacenado y depositado en archivos y depósitos electrónicos, como también la posibilidad de acceder a ellos y su localización.

3. Todo acceso a un archivo o depósito electrónico estará controlado y se identificará a los empleados y las empleadas públicos y a las personas que sean usuarias.

4. Se arbitrarán medidas técnicas que garanticen la conservación adecuada y el posible traslado de los documentos a nuevos formatos y soportes.

#### **Artículo 11. Utilización de medios electrónicos por órganos colegiados**

1. Los órganos colegiados que haya creado la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears y que estén integrados en su totalidad por representantes de sus órganos y entidades dependientes utilizarán preferentemente medios electrónicos para su funcionamiento.

2. En caso de que se haya optado por utilizar medios electrónicos, la convocatoria de las sesiones, el orden del día y la documentación relativa a los asuntos que lo integren se comunicarán a los miembros por correo electrónico a la dirección que a este efecto hayan designado, sin perjuicio de la utilización de otros medios de comunicación electrónicos y con independencia que hayan dado su consentimiento expreso para utilizar esta manera de citación.

3. Las actas, los libros de acuerdos y otros documentos de los órganos colegiados tienen que estar archivados electrónicamente como mínimo y con todas las garantías adecuadas para su autenticidad y conservación.

#### **Artículo 12. Transmisión de datos, interoperabilidad, cooperación y colaboración administrativa**

1. La administración autonómica de las Illes Balears facilitará a las otras administraciones el acceso por medios electrónicos a los datos de que dispone. Asimismo, se fomentará el acceso por medios electrónicos a los datos de que dispongan las administraciones local y estatal. Este precepto se entiende sin perjuicio del cumplimiento de la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

2. Las herramientas de la administración autonómica electrónica garantizarán su compatibilidad con los medios de identificación, autenticación y documentos electrónicos del resto de administraciones.

## SECCIÓN 3.ª SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

### **Artículo 13. Mejora de la regulación**

1. Se impulsará la evaluación del impacto normativo que tiene en la sociedad la regulación ya existente, especialmente en cuanto a las consecuencias económicas en la ciudadanía y el tejido empresarial derivadas de su aplicación. Se impulsará la simplificación normativa, lo cual implica la revisión sistemática de la legislación con el fin de garantizar la calidad formal de las normas y el hecho de que estén escritas en términos claros, precisos y accesibles para la ciudadanía. En este sentido, se adoptarán medidas que tiendan a reducir el número de normas reguladoras y su dispersión y se fomentarán los textos refundidos.

2. *Derogado*<sup>2</sup>

### **Artículo 14. Inventario y simplificación de procedimientos**

1. Cada entidad u organismo a que se refiere esta ley confeccionará un inventario de los procedimientos administrativos de su competencia y lo mantendrá constantemente actualizado.

2. Con carácter anual, cada entidad u organismo publicará en la página web de la Administración de la comunidad autónoma la relación de procedimientos de su competencia y sus principales características, entre las cuales estarán los plazos de gestión.

3. Cada entidad u organismo simplificará los procedimientos de su competencia y reducirá al máximo las cargas administrativas. Se utilizarán técnicas y métodos que persigan la simplificación de trámites, la eliminación de procedimientos innecesarios y la reducción de tiempo.

4. Se potenciará el desarrollo del programa de actuación para la reducción de cargas y la simplificación administrativa, que concretará las actuaciones a desarrollar en este sentido, como también la temporalización y el cronograma de estas actuaciones para cumplir los objetivos establecidos por la Comisión Europea y el Gobierno del Estado.

### **Artículo 15. Gestión y mejora continua de los procesos**

1. En la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears se tienen que identificar y estandarizar todos los procesos transversales, es decir, los que afectan a más de una consejería, como también se tienen que medir y mejorar especialmente, de acuerdo con las pautas de la mejora de la calidad, aquellos que tienen que seguir y aplicar todas las secretarías generales, tal como especifica la sección 1.ª del capítulo III del título I de esta ley.

2. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears impulsará de oficio la gestión por procesos, como también la revisión y el rediseño de éstos últimos, mediante la eliminación de aquellas actividades que no añaden valor al proceso, con el fin de alcanzar mejoras en la calidad de los servicios, la eficacia y la eficiencia.

3. El Comité de Gerencia del Sistema de Gestión por Procesos, creado a este efecto, es el responsable del buen funcionamiento y de la mejora continua, entre otros, de todos los procesos generales de las secretarías generales y de los transversales de toda

---

<sup>2</sup> Apartado derogado por la Ley 1/2019, de 31 de enero, mencionada en la nota 1.

la Administración de la comunidad autónoma, así como del impulso a la simplificación y a la reducción de cargas administrativas.

#### **Artículo 16. Aportaciones documentales**

1. La ciudadanía tiene el derecho a no aportar datos ni documentos no exigidos por las normas o que ya están en poder de cualquier organismo de la administración autonómica o que tienen que ser expedidos por ésta. En este sentido, la administración garantizará que las personas interesadas no tengan que aportar documentos que ya están en su poder. Si procede, la administración puede solicitar que se identifique el expediente en el cual se encuentra el documento. En particular, no se puede exigir la presentación de originales ni copias compulsadas de aquella documentación e información que, aunque sea necesaria para resolver el procedimiento, esté en poder de la administración actuante o se pueda comprobar por técnicas telemáticas. Asimismo, no se exigirá la presentación de originales ni copias compulsadas en el caso de procedimientos electrónicos, para lo cual es aplicable la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos.

2. Para garantizar lo que dispone el apartado anterior, la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears promoverá los mecanismos de interconexión telemática que hagan posible el reconocimiento de este derecho y trabajará para que los documentos que estén en poder de una administración diferente de la actuante, pero disponibles por medios electrónicos, tampoco tengan que ser aportados por la persona interesada, dentro de los límites de la normativa de protección de datos de carácter personal.

3. Con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios públicos y de contribuir a hacer efectivo el contenido del artículo 35.f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, del régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, se crea el Catálogo de simplificación documental como inventario público de documentos cuya obligación de aportación queda suprimida o sustituida por la presentación de declaraciones responsables. Si con posterioridad a su entrada en vigor se pretende suprimir o sustituir la obligación de aportar otro tipo de documento, esta supresión o sustitución se efectuará mediante su inclusión en el Catálogo de simplificación documental por orden del consejero o la consejera competente en materia de simplificación administrativa y a iniciativa de las consejerías competentes en la materia afectada. El Catálogo de simplificación documental recogerá, en todo caso, el documento o los documentos cuya obligada presentación se suprime o sustituye, los registros o ficheros automatizados concretos en que aparecen las inscripciones de los documentos o los datos, como también los procedimientos administrativos, si procede, excluidos de esta medida. Además de su publicación en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, el contenido del Catálogo se pondrá a disposición de las personas interesadas en la página web de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

#### **Artículo 17. Grupo de impulso para la simplificación y la reducción de cargas administrativas**

El grupo de impulso para la simplificación y la reducción de cargas administrativas es el encargado de estudiar, diseñar y poner en marcha actuaciones generales que

tengan como objetivo agilizar tramitaciones administrativas, mediante la utilización de las herramientas organizativas, de calidad, de administración electrónica y jurídicas para rediseñar y simplificar los procesos y procedimientos, como también las técnicas de gestión para reducir cargas administrativas.

## **CAPÍTULO II TRANSPARENCIA EN LA GESTIÓN**

### **Artículo 18. Concepto y alcance**

En todos los procesos de gestión se actuará bajo el principio de transparencia y se hará pública toda la información que la ley permita, especialmente la manera de hacer publicidad de ésta y de facilitar su acceso a la ciudadanía. Esta transparencia se observará principalmente en la adjudicación y la ejecución de los contratos, en la firma de convenios de colaboración, tanto los suscritos con otras administraciones públicas como con entidades privadas, y en la concesión de ayudas y subvenciones.

### **Artículo 19. Contratación pública**

1. Los órganos de contratación de las entidades comprendidas en el ámbito de aplicación de esta ley tienen que dar a los operadores económicos un tratamiento igualitario y no discriminatorio y tienen que actuar con transparencia y con vigilancia estricta del cumplimiento de la normativa básica estatal en materia de contratos del sector público y de la normativa autonómica correspondiente.

2. Cada órgano de contratación, una vez adjudicado el contrato, publicará, en el espacio web destinado al efecto, es decir, en el 'Perfil del contratante', en formato reutilizable, los aspectos siguientes, siempre que, de acuerdo con la normativa aplicable en cada tipo de procedimiento, consten:

- a) Los licitadores.
- b) Los criterios de adjudicación y su ponderación.
- c) El cuadro comparativo de las ofertas económicas, de las propuestas técnicas y de las mejoras, si procede, que ofrece cada licitador.
- d) La puntuación obtenida por cada oferta, con el detalle de la otorgada para cada uno de los criterios de adjudicación y el resumen de la motivación de la valoración obtenida.
- e) El adjudicatario.
- f) Las modificaciones del contrato adjudicado que representen un incremento igual o superior al 20 % del precio inicial del contrato, si procede.
- g) La cesión de contrato, si procede.
- h) La subcontratación, si procede.

3. En los casos en que, de acuerdo con la normativa legal de contratación del sector público que debe desarrollar el Gobierno de las Illes Balears, se obligue a la publicación de la convocatoria en el boletín oficial correspondiente, se publicará también en forma de anuncio, a cargo del adjudicatario, en uno de los diarios de mayor difusión la información de los apartados a), c) y e) del punto 2 anterior.

4. El requisito de dar publicidad mediante el «Perfil del contratante» se cumplirá en el caso de todos los contratos, sean cuáles sean la calificación y el procedimiento para

tramitarlos, incluyendo los contratos menores cuya cuantía supere la cifra de 25.000 euros en los contratos de obras y de 9.000 euros en el resto de contratos.

5. La información se mantendrá disponible en la página web de la administración autonómica durante todo el ejercicio presupuestario. Igualmente, se mantendrá disponible en la página web la información referida al ejercicio inmediatamente anterior.

6. No es procedente divulgar la información facilitada por los operadores económicos que éstos mismos hayan designado como confidencial. Esta información incluye, en particular, los secretos técnicos o comerciales y los aspectos confidenciales de las ofertas.

7. Asimismo, se exige de cumplir el requisito de publicidad, además de los casos en que la normativa legal en materia de contratos del sector público así lo dispone, en los supuestos en que la divulgación de la información relativa a la adjudicación del contrato constituya un obstáculo para aplicar la legislación, sea contraria al interés público o perjudique los intereses comerciales legítimos de los operadores económicos públicos o privados, o pueda perjudicar la competencia leal entre éstos últimos; en cada caso, se motivará la concurrencia de estas circunstancias.

#### **Artículo 20. Gestión de servicios públicos**

Los pliegos de cláusulas administrativas de los contratos de gestión de servicios públicos tienen que contener las previsiones necesarias para garantizar, como mínimo, los derechos siguientes de las personas usuarias:

- a) A presentar quejas sobre el funcionamiento del servicio, que tienen que ser contestadas de manera motivada e individual.
- b) A obtener una copia sellada de todos los documentos que presenten en las oficinas de la concesionaria, en relación con la prestación del servicio.
- c) A utilizar, a elección suya, cualquiera de las lenguas oficiales de la comunidad autónoma en sus relaciones con la entidad concesionaria y con sus representantes y trabajadores y trabajadoras.
- d) A acceder a toda la información que obre en poder de la concesionaria y sea necesaria para formular quejas o reclamaciones sobre la prestación del servicio. Quedan excluidos los documentos que afecten a la intimidad de las personas y los relativos a materias protegidas por el secreto comercial o industrial, como también, en general, aquéllos que estén protegidos por la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.
- e) A exigir a la administración el ejercicio de sus facultades de inspección, de control y, si procede, de sanción para resolver las irregularidades en la prestación del servicio.
- f) A ser tratadas de acuerdo al principio de igualdad en el uso del servicio, sin que pueda haber discriminación ni directa ni indirecta por ninguna razón.

#### **Artículo 21. Convenios de colaboración**

1. Los órganos de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears y los entes del sector público instrumental autonómico tienen que enviar al Butlletí Oficial de les Illes Balears, en los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año, una relación de los convenios de colaboración suscritos en el

cuatrimestre anterior, tanto si es con otra administración pública como con una entidad privada.

2. Los órganos de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears y los entes del sector público instrumental autonómico tienen que hacer pública, en la página web institucional y en los primeros veinte días de los meses de enero, mayo y septiembre de cada año, una relación de los convenios suscritos referida al cuatrimestre anterior, sin perjuicio de la inscripción en el Registro de convenios y acuerdos. La información se mantendrá disponible en Internet durante todo el ejercicio presupuestario. Igualmente, se mantendrá disponible en Internet la información referida al ejercicio inmediatamente anterior.

3. En el expediente administrativo se motivará la utilización de la figura del convenio de colaboración y las razones que impidan la concurrencia de la oferta y excluyan la suscripción de un contrato administrativo o la concesión de una subvención. La motivación se publicará en la forma que establece el párrafo anterior.

## **Artículo 22. Régimen de ayudas y subvenciones**

1. La gestión de subvenciones y ayudas públicas concedidas por la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears se ajustará especialmente a los principios de eficacia, en cumplimiento de los objetivos fijados por la administración otorgante, y de eficiencia, en la asignación y la utilización de recursos públicos, como también de publicidad, concurrencia, objetividad, transparencia, igualdad y no discriminación, con las únicas excepciones previstas en la normativa básica estatal de subvenciones y en la normativa autonómica correspondiente.

2. Cada órgano de la Administración de la comunidad autónoma o ente del sector público instrumental que lleve a cabo actividades de fomento mediante el otorgamiento de fondos públicos publicará en la página web de la administración autonómica:

- a) Una relación actualizada de las líneas de ayudas o subvenciones que se tengan que convocar durante el ejercicio presupuestario, con indicación de los importes que se destinan, el objetivo o la finalidad y la descripción de los posibles beneficiarios.
- b) El texto íntegro de la convocatoria de las ayudas o subvenciones.
- c) Las concesiones de estas ayudas o subvenciones, dentro del mes siguiente al de la notificación o la publicación, con indicación únicamente de la relación de los beneficiarios, el importe de las ayudas y la identificación de la normativa reguladora.
- d) Las subvenciones concedidas sin promover la publicidad y la concurrencia, de acuerdo con la normativa básica estatal de subvenciones y la normativa autonómica correspondiente.

3. Se eximen de la publicación, además de los casos y de los datos en que la normativa legal en materia de subvenciones así lo dispone, los supuestos siguientes:

- a) Cuando la publicación de los datos del beneficiario, a causa del objeto de la ayuda, sea contraria al respeto y a la salvaguarda del honor y la intimidad personal y familiar de las personas físicas, en virtud de lo que establecen la Ley Orgánica 1/1982, de 5 de mayo, de protección del derecho al honor, la intimidad personal y familiar, y la propia imagen, y la Ley 15/1999, de 13 de diciembre, de protección de datos de carácter personal.

- b) Cuando se trate de datos que estén protegidos por el secreto comercial o industrial.
- c) Con carácter general, cuando lo exijan o aconsejen razones sustanciales por la existencia de un interés público más digno de protección, que, en todo caso, se motivará expresamente.

4. Lo que establece este artículo sobre la publicidad de las subvenciones se entiende sin perjuicio de lo que dispone la normativa básica estatal de subvenciones y la normativa autonómica correspondiente.

### **CAPÍTULO III** **LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y LA CALIDAD** **DE LAS ORGANIZACIONES Y DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

#### **SECCIÓN 1.ª** **LOS SISTEMAS DE GESTIÓN ORGANIZACIONAL**

#### **Artículo 23. Calidad en la gestión**

1. La Administración de la comunidad autónoma y los entes del sector público instrumental de la comunidad autónoma de las Illes Balears tienen que impulsar la eficacia y la eficiencia de sus organizaciones mediante la generalización de la implantación de los sistemas de gestión según los estándares reconocidos de calidad que, entre otros elementos, incluyan los epígrafes siguientes:

- a) Liderazgo para la consecución de objetivos y toma de decisiones con hechos y datos.
- b) Planificación estratégica y operativa e identificación de prioridades.
- c) Colaboración y alianzas.
- d) Participación de los empleados y las empleadas.
- e) Incorporación de herramientas tecnológicas a las funciones más próximas a la perspectiva de la ciudadanía.
- f) Formación de los empleados y las empleadas y gestión del conocimiento para la mejora continua.
- g) Análisis de las expectativas de la sociedad y de escucha de la ciudadanía.
- h) Mecanismos activos de participación de la ciudadanía.
- i) Estudio del clima laboral y de las opiniones de los empleados y de las empleadas.
- j) Identificación, mejora e innovación en los procesos.
- k) Índices de la perspectiva de los usuarios y de la ciudadanía.
- l) Sistema de comunicación interna.
- m) Sistema de comunicación externa.
- n) Publicación de datos sobre el cumplimiento de los objetivos y la percepción ciudadana.

2. El Gobierno desarrollará reglamentariamente este artículo.

## SECCIÓN 2.ª EVALUACIÓN DE ORGANIZACIONES Y SERVICIOS

### **Artículo 24. Concepto**

La administración autonómica y los entes del sector público instrumental de la comunidad autónoma de las Illes Balears tienen que impulsar la cultura de la evaluación de organizaciones y servicios como herramienta de mejora para conocer su madurez organizativa y como garantía de su enfoque a la ciudadanía. La evaluación de la calidad de las organizaciones y los servicios públicos persigue:

- a) Identificar aquellos aspectos y áreas de mejora que permitan y favorezcan la evolución y el desarrollo de las organizaciones, mediante la mejora continua.
- b) Medir el rendimiento de las organizaciones y los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía, como también establecer mecanismos de eficiencia.
- c) Asegurar la comparación, la cooperación y la competitividad de los órganos, los organismos y las unidades que prestan servicios públicos.
- d) Mejorar la transparencia y hacer llegar a la ciudadanía, en su condición de destinataria de la actividad pública, información sobre los niveles de calidad prestados. En este sentido, se tendrá especialmente en cuenta la transmisión actualizada de información sobre la calidad de los servicios a los representantes y las organizaciones sociales, en aquellos ámbitos que sean de su competencia.

## SECCIÓN 3.ª COMPROMISOS DE SERVICIO Y CARTAS CIUDADANAS

### **Artículo 25. Concepto**

La construcción y la publicación de los compromisos de servicio mediante cartas ciudadanas se concibe como un instrumento de transparencia y de mejora continua de la calidad de los servicios públicos que presta cada entidad, órgano u organismo, mediante herramientas y procesos de gestión, de acuerdo con los estándares de calidad a los que ajustará su actividad.

### **Artículo 26. Clases y alcance de las cartas ciudadanas**

1. Las cartas ciudadanas pueden ser de diferentes clases, entre otras:
  - a) De derechos: Son cartas que recogen el conjunto de derechos de un determinado grupo de usuarios y usuarias en relación con una política concreta y con su despliegue mediante prestaciones o servicios.
  - b) Marco: Son cartas de mínimos de calidad que elaboran los servicios que se encuentren comprendidos en redes de centros, oficinas o unidades existentes.
  - c) De servicio: Son cartas que establecen los mínimos de calidad a los que se ajustará un servicio determinado, que pueden surgir de iniciativas previas de cartas marco o individualmente si no forman parte de una red.
  - d) De servicios electrónicos: Son cartas que tienen que publicar los organismos que disponen de este tipo de servicio, con indicación de sus especificaciones técnicas.
  - e) Transversales o multiinstitucionales: Son cartas de servicio de un proceso o de un servicio que presta más de una administración.
  - f) De compromisos: Son cartas certificadas o evaluadas por un órgano externo acreditado a este efecto.

2. El alcance de las cartas ciudadanas es obligatorio en los casos siguientes:
- Todas las unidades o todos los centros que prestan servicios en red tienen que disponer al menos de una carta marco.
  - Todas las unidades o todos los centros de más de 25 trabajadores tienen que disponer al menos de una carta de servicio.
  - Todos los procesos transversales entre la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears, las administraciones insulares y/o las administraciones locales tienen que disponer de una carta de tipo transversal o multiinstitucional.

#### SECCIÓN 4.ª RECONOCIMIENTOS

##### **Artículo 27. Concepto**

1. La Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears promoverá el reconocimiento a los órganos y entes que configuran la administración y el sector público instrumental, y a las personas que hagan más esfuerzos y consigan mejores resultados en la mejora de los servicios públicos mediante premios.

2. Los procesos de regulación de los premios a la calidad y a las buenas prácticas se tienen que diseñar para contribuir a la divulgación de los trabajos de calidad y gestionar este conocimiento.

3. En ningún caso los reconocimientos o premios tendrán coste económico.

##### **Artículo 28. Modalidades de premios**

1. Las modalidades de premios son las siguientes:

- De ámbito general de la comunidad autónoma de las Illes Balears:
  - Premio de Excelencia en la Gestión Pública, como categoría autónoma del Premio Balear de Excelencia en la Gestión, orientado a incentivar la excelencia en las organizaciones públicas de las Illes Balears.
  - Premio de Buenas Prácticas a la Calidad Pública de las Illes Balears, destinado a las organizaciones públicas y sin ánimo de lucro de las Illes Balears, que tiene como finalidad el reconocimiento a los órganos, los organismos y las unidades que lleguen a un determinado nivel de madurez organizativa y que, mediante su actividad de mejora, hayan incrementado la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía.
- De ámbito específico de la Administración de la comunidad autónoma y de los entes del sector público instrumental de las Illes Balears:
  - Premio de Buenas Prácticas a la Calidad Pública, que tiene como finalidad el reconocimiento a los órganos, los organismos y las unidades de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears que lleguen a un determinado nivel de madurez organizativa y que, mediante su actividad de mejora, hayan incrementado la calidad de los servicios que prestan a la ciudadanía.
  - Premio a las Iniciativas de las Empleadas y de los Empleados Públicos, que tiene como finalidad el reconocimiento a aquellos empleados y empleadas que se hayan distinguido, especialmente, en la presentación formal de iniciativas, sugerencias o informes que, por ser innovadores o significar un

importante esfuerzo de análisis y de obtención de resultados, comporten directa o indirectamente una mejora en la calidad de los servicios o en la atención de la ciudadanía.

2. Se pueden crear tantas categorías como determinen las correspondientes convocatorias.

#### **Artículo 29. Convocatorias**

1. El Premio de Excelencia en la Gestión será convocado de manera coordinada por las consejerías competentes en materia de calidad, tanto en el ámbito de las empresas privadas como en el de los servicios públicos.

2. El resto de premios tienen que ser convocados por la consejería competente en materia de calidad pública.

3. Las convocatorias correspondientes se tienen que publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, junto con las bases que tienen que regir la concesión.

## **TÍTULO II EL BUEN GOBIERNO**

### **CAPÍTULO I LIDERAZGO ÉTICO E INTEGRADOR**

#### **SECCIÓN 1.<sup>a</sup> PRINCIPIOS DE BUEN GOBIERNO<sup>3</sup>**

#### **SECCIÓN 2.<sup>a</sup> CONFLICTO DE INTERESES**

#### **Artículo 34. Concepto**

1. Hay conflicto de intereses cuando los miembros del Gobierno y los altos cargos intervienen en las decisiones relacionadas con asuntos en los cuales confluyan al mismo tiempo intereses de su cargo público e intereses privados propios, de familiares directos o compartidos con terceras personas.

2. A los efectos de esta ley, se entienden por altos cargos los incluidos en la normativa autonómica de incompatibilidades.

#### **Artículo 35. Dedicación exclusiva al cargo público**

1. Los miembros del Gobierno y altos cargos tienen que ejercer sus funciones con dedicación exclusiva y no pueden compatibilizar su actividad con el cumplimiento, por sí mismos o mediante sustitución o apoderamiento, de cualquier otro puesto, cargo, representación, profesión o actividad, tanto si son de carácter público como privado, por cuenta propia o ajena. El personal a que se refiere este artículo no puede compatibilizar su cargo o puesto de trabajo con la condición de representante electo en colegios profesionales, cámaras o entidades que tengan atribuidas funciones públicas o coadyuven a ellas.

---

<sup>3</sup> Sección (arts. 30 a 33) derogada por la Ley 1/2019, de 31 de enero, mencionada en la nota 1.

2. Asimismo, tampoco pueden percibir ninguna otra remuneración con cargo a los presupuestos de las administraciones públicas o entidades vinculadas o dependientes, ni ninguna otra percepción que de manera directa o indirecta provenga de una actividad privada.

3. En ambos puntos, se tienen que tener en cuenta las excepciones que marca la normativa reguladora de incompatibilidades de miembros del Gobierno y altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

#### **Artículo 36. Deber de inhibición o de abstención**

1. Los miembros del Gobierno de las Illes Balears y los altos cargos tienen que inhibirse o abstenerse de participar en la toma de decisiones en las cuales tengan o puedan tener intereses ellos mismos, sus cónyuges o personas unidas por relación análoga, y cualquier persona con vínculo de parentesco hasta el segundo grado de consanguinidad o afinidad.

2. El incumplimiento de este deber da lugar a la aplicación del régimen de sanciones previsto en materia de incompatibilidades de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la comunidad autónoma.

## **CAPÍTULO II TRANSPARENCIA Y ACCIÓN DE GOBIERNO**

### **SECCIÓN 1.ª TRANSPARENCIA POLÍTICA**

#### **Artículo 37. Concepto**

1. A los efectos de esta ley, la transparencia política es el nivel de accesibilidad y publicidad que el Gobierno ofrece a la ciudadanía en relación con sus actividades públicas y la garantía del ejercicio del derecho de los ciudadanos y de las ciudadanas a la información sobre el funcionamiento interno del Gobierno y sus instituciones, como también de todos los aspectos que afectan a la gestión política.

2. Para alcanzar la transparencia política, es necesario establecer medidas de prevención y control de conflictos de intereses y medidas de información pública y de registro de actividades, bienes y derechos de los altos cargos de la administración y del Gobierno de las Illes Balears.

#### **Artículo 38. Información al Parlamento**

1. El Consejo de Gobierno dará a conocer al Parlamento de las Illes Balears el nombramiento de los miembros del Gobierno de las Illes Balears y de los altos cargos, como también el de los gerentes de las empresas públicas o de cualquiera de los entes del sector público instrumental.

2. El Parlamento de las Illes Balears, según los mecanismos que prevé su reglamento, puede pedir una comparecencia de la persona nombrada, con la finalidad de que pueda defender su idoneidad para el cargo, así como su proyecto para la acción de gobierno.

3. Los órganos de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears y los entes del sector público instrumental autonómico harán público en la página web institucional el currículum de los miembros del Gobierno y de los altos cargos que los

rigen, respectivamente. La Oficina de Evaluación Pública de las Illes Balears dictará instrucciones con los modelos de los currículos a publicar.

### **Artículo 39. Información sobre retribuciones y declaraciones patrimoniales**

1. Los miembros del Gobierno y los altos cargos tienen la obligación de formular una declaración patrimonial que abarque la totalidad de sus bienes, derechos y obligaciones, en los términos que reglamentariamente se establezcan, y que quedará bajo la responsabilidad de la Oficina de Prevención y Lucha contra la Corrupción.<sup>4</sup>

2. Las retribuciones que los miembros del Gobierno y los altos cargos perciban en razón de su cargo tienen que ser objeto de publicidad oficial con indicación expresa de los diferentes conceptos retributivos. Esta publicidad se realizará a través de la página web institucional.

3. También se dará publicidad a las compensaciones, los beneficios o las indemnizaciones que se reciban por cualquier concepto vinculado con el ejercicio del cargo público.

### **Artículo 40. Apertura de datos**

1. Para mejorar la transparencia y generar valor en la sociedad, el Gobierno de las Illes Balears se compromete a una efectiva apertura de los datos públicos que obran en su poder, no sujetos a restricciones de privacidad, seguridad o propiedad.

2. La disposición del conjunto de datos en formatos reutilizables se hará de manera ordenada y siguiendo criterios de prioridad. Se dará prioridad a la información mercantil y empresarial, la información geográfica, la información legal, la estadística social y la información de transporte.

3. Los conjuntos de datos se tienen que facilitar bajo licencias de propiedad abiertas, que permitan su redistribución, reutilización y aprovechamiento.

4. El cumplimiento de los artículos incluidos en esta sección se entiende sin perjuicio de lo que establezca la normativa en materia de protección de datos de carácter personal.

5. El Gobierno de las Illes Balears cumplirá el Reglamento del Parlamento de las Illes Balears en todo lo que se refiera a facilitar a los diputados y a las diputadas del Parlamento de las Illes Balears el control de la acción política del Gobierno.

## **SECCIÓN 2.ª**

### **FORMAS DE GESTIÓN, MARCO REGULADOR Y RESPONSABILIDAD SOCIAL**

### **Artículo 41. Formas de gestión**

El Gobierno de las Illes Balears hará pública su estrategia sobre la forma de gestión de cada servicio o actividad de su competencia. A este efecto hará una relación exhaustiva de todos los servicios y las funciones que presta la administración en su conjunto, indicará, en cada caso, la forma de gestión y su justificación, y ponderará sus criterios de responsabilidad, transparencia, eficacia y eficiencia, entre otros.

---

<sup>4</sup> Apartado modificada por la Ley 16/2016, de 9 de diciembre, mencionada en la nota 1.

## **Artículo 42. Calidad normativa**

*Derogado*<sup>5</sup>

## **Artículo 43. Responsabilidad social**

1. La Administración y los entes del sector público de la comunidad autónoma de las Illes Balears evidenciarán su responsabilidad social incorporando las preocupaciones sociales y ambientales en las relaciones con la ciudadanía y la sociedad, de una manera general y más allá de sus competencias sectoriales, y en dos vertientes:

- 1.<sup>a</sup> Mediante acciones dirigidas a los trabajadores y las trabajadoras, en cuanto a:
    - a) Organización del trabajo para que las personas puedan mejorar sus habilidades profesionales.
    - b) Fomento de la formación permanente del personal.
    - c) Desarrollo de medidas para la efectiva igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.
    - d) Facilitación de la conciliación de la vida profesional, familiar y personal.
    - e) Establecimiento de medidas para prestar atención a las personas víctimas de violencia de género.
    - f) Previsión de la integración de las personas con discapacidad y de los colectivos en situación de exclusión social.
    - g) Fomento de la salud laboral.
  - 2.<sup>a</sup> Mediante acciones dirigidas a los entornos, en cuanto a:
    - a) Incentivo a los proveedores para que también sean socialmente responsables.
    - b) Enriquecimiento del entorno socio-comunitario con acciones de mejora del medio ambiente, de preservación del territorio, de fomento de la creatividad y de cohesión social y territorial.
    - c) Colaboración en las prácticas de estudiantes de formación profesional y universitaria.
2. El Gobierno desarrollará reglamentariamente este artículo.

### SECCIÓN 3.<sup>a</sup>

### EVALUACIÓN DE POLÍTICAS PÚBLICAS

## **Artículo 44. Concepto**

1. La evaluación de políticas públicas es un proceso sistémico de observación, análisis e interpretación de una intervención pública de cualquier tipo —plan, programa, proyecto u otra acción—, para obtener un juicio valorativo de su diseño, funcionamiento, resultados y efectos, basado en evidencias. La finalidad de la evaluación es ser útil a la sociedad, como instrumento de mejora de la calidad y la eficacia de los servicios públicos.

2. La evaluación es una actividad específica y con identidad propia, claramente diferenciada de otras como el control interno, la auditoría financiera, la auditoría de gestión o el control presupuestario, pero con las que mantiene una estrecha relación de complementariedad.

---

<sup>5</sup> Artículo derogado por la Ley 1/2019, de 31 de enero, mencionada en la nota 1.

3. La evaluación conseguirá la participación efectiva de la ciudadanía, el fomento del aprendizaje y la innovación, la potenciación de la transparencia mediante la rendición de cuentas y, así, el aumento del nivel de confianza en la administración pública.

#### **Artículo 45. Criterios**

1. La evaluación de las políticas públicas seguirá los criterios siguientes:
  - a) Relevancia de los objetivos perseguidos de acuerdo con el interés general.
  - b) Eficacia, en el sentido de si se han conseguido los resultados deseados.
  - c) Eficiencia, en el sentido de si se han conseguido los resultados con un uso razonable y proporcionado de los recursos.
  - d) Impacto generado por la aplicación de la política.
  - e) Sostenibilidad o permanencia de los cambios o efectos positivos en el tiempo.

2. Además de estos criterios, se pueden aplicar otros factores de análisis como la coherencia, la equidad, la capacidad de respuesta, la conveniencia, la cobertura y la rentabilidad, que se aplicarán con flexibilidad en cada caso concreto.

#### **Artículo 46. Alcance**

1. Cada órgano de la Administración de la comunidad autónoma y los entes del sector público instrumental de las Illes Balears puede acordar autónomamente la evaluación de las políticas públicas que haya diseñado, ejecutado o que ejecute en el ámbito de sus respectivas competencias.

2. No obstante, el Consejo de Gobierno determinará anualmente una relación de intervenciones públicas prioritarias de las cuales la Oficina de Evaluación Pública de las Illes Balears, creada al efecto en el marco de esta ley, hará las evaluaciones correspondientes. En todo caso, lo serán todas aquellas intervenciones públicas que superen la cantidad de cinco millones de euros.

#### **Artículo 47. Modalidades de evaluación**

La evaluación de las políticas públicas según el momento en que se lleve a cabo puede ser:

- a) Ex ante: Durante la planificación o la programación de una política pública.
- b) Intermedia: Durante la aplicación de la política pública en el periodo programado.
- c) Ex post: Con posterioridad a la ejecución de la política pública programada.

#### **Artículo 48. Contenidos de la evaluación**

Las evaluaciones de las políticas públicas tienen que tratar como mínimo de los aspectos siguientes:

- a) Necesidades detectadas y que se pretenden resolver.
- b) Objetivos que se pretende conseguir.
- c) Resultados alcanzados.
- d) Relación entre los tres elementos anteriores.
- e) Efectos producidos.
- f) Impactos constatados y sectores sobre los cuales se han producido.
- g) Medios y recursos económicos y humanos empleados.
- h) Costes y relación con los resultados alcanzados.

- i) Procedimientos escogidos para actuar y razones de su elección.
- j) Grado de colaboración interinstitucional en la elaboración y el desarrollo de la política.
- k) Grado de participación ciudadana en la elaboración y el desarrollo de la política.
- l) Opinión y valoración que han merecido para la ciudadanía las actuaciones desarrolladas.
- m) Cumplimiento de la legalidad y del derecho que asiste a la ciudadanía.

#### **Artículo 49. Publicidad**

1. Una vez concluida la evaluación, se enviará al registro de evaluaciones de la Oficina de Evaluación Pública de las Illes Balears, de acuerdo con lo que establece el artículo 51.

2. Los resultados de las evaluaciones se publicarán, al menos, en la página web de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

### **TÍTULO III OFICINA DE EVALUACIÓN PÚBLICA DE LAS ILLES BALEARS**

#### **Artículo 50. Oficina de Evaluación Pública de las Illes Balears**

1. Con la finalidad de coordinar y desarrollar las acciones de evaluación de políticas, planes y programas, organizaciones y servicios públicos de las instituciones públicas y sus entes instrumentales de las Illes Balears se crea la Oficina de Evaluación Pública de las Illes Balears (OAPIB, por sus siglas en catalán), bajo la dependencia directa de la consejería competente en materia de calidad de los servicios, como órgano de ejecución, de coordinación y de consulta.

2. La OAPIB desarrollará sus funciones con plena autonomía funcional. La OAPIB estará integrada por funcionarios o personal laboral fijo de cualquier administración, designados al efecto por el Consejo de Gobierno, oídas las consejerías competentes en materia de evaluación y calidad pública general y sectorial, por un período de cinco años.

El director o la directora de la OAPIB, que será designado entre el personal al cual es de aplicación el Estatuto Básico del Empleado Público, podrá tener dedicación exclusiva a dicha función; reglamentariamente se determinará la fórmula de servicios especiales, comisión de servicios, excedencia o similar que posibilite esta dedicación exclusiva. El resto de miembros de la OAPIB compatibilizará esta tarea con el ejercicio de su trabajo como funcionario o laboral fijo; reglamentariamente se determinarán la fórmula de compatibilización y las retribuciones suplementarias que puedan cobrarse. En ningún caso la creación y el funcionamiento de la OAPIB dará lugar a un incremento de plantilla de la Administración de la comunidad autónoma ya que supondrá la redefinición de funciones de puestos de trabajo ya existentes.

3. El Consejo de Gobierno establecerá reglamentariamente la estructura del órgano, las incompatibilidades, la situación administrativa y el régimen que sea aplicable.

## **Artículo 51. Funciones**

1. La OAPIB tiene las funciones siguientes:

1.º En materia de evaluación:

- a) Coordinar y homogeneizar todas las tareas referidas a la evaluación pública que se lleven a cabo en el ámbito de la Administración de la comunidad autónoma y del sector público instrumental de las Illes Balears.
- b) Dirigir y ejecutar aquellas evaluaciones que le sean encomendadas directamente por la normativa.
- c) Dirigir y ejecutar aquellas evaluaciones que le encomiende anualmente el Consejo de Gobierno, entre las cuales obligatoriamente se encuentran la evaluación de la política de integridad y el desarrollo de los programas de evaluación del desempeño.
- d) Desarrollar, si procede, evaluaciones referidas a otras administraciones públicas de las Illes Balears, mediante los mecanismos de colaboración y cooperación necesarios.
- e) Incluir un esquema de cooperación interinstitucional, como modelo de gobernanza mediante la Red Interadministrativa de Evaluación y Calidad.
- f) Llevar a cabo, por medios propios o ajenos, las actividades técnicas, de estudio, editoriales, formativas, informativas o promocionales que considere adecuadas para cumplir las funciones que le son propias.
- g) Gestionar un registro de las evaluaciones de políticas públicas y calidad de organizaciones y servicios públicos que se lleven a cabo en las Illes Balears. En este registro se tienen que inscribir los resultados de las diferentes evaluaciones descritas en esta ley y otros que determine el Gobierno de las Illes Balears, y se publicarán en la página web de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears.

2.º En materia de seguimiento y observación:

- a) Identificar y hacer el seguimiento de las mejores prácticas de gestión pública, tanto en el ámbito de la Administración de la comunidad autónoma como del resto de entidades públicas de las Illes Balears y otras de especial importancia, con la finalidad de promover el aprendizaje y el intercambio de conocimientos.
- b) Impulsar la realización de los estudios pertinentes para recoger las expectativas y la valoración de la ciudadanía sobre los servicios públicos. Asimismo, promoverá que las consejerías recojan datos periódicamente sobre las expectativas y la valoración de la ciudadanía referentes a los servicios públicos de sus competencias respectivas.
- c) Elaborar anualmente una memoria sobre el índice de la calidad global de los servicios públicos a partir de los resultados de evaluación o de auditoría de calidad de las organizaciones, de los informes de seguimiento de los compromisos de servicios, de los informes relativos a quejas y sugerencias, y de la valoración de la ciudadanía, entre otros informes o índices de valoración. Estos resultados y datos se tienen que publicar en la página web de la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears. Se remitirá copia de esta memoria al Parlamento de las Illes Balears para que haga llegar un ejemplar a cada grupo parlamentario.

3.º *Derogado*<sup>6</sup>

2. Un despliegue posterior concretará las funciones y el régimen de funcionamiento de esta oficina.

3. La existencia de la OAPIB queda permanentemente condicionada a la mejora efectiva de la eficiencia de la gestión del Gobierno, la Administración de la comunidad autónoma y los entes del sector público instrumental de las Illes Balears.

4. La OAPIB no puede interferir en el desarrollo de la carrera administrativa.

## DISPOSICIONES ADICIONALES

### **Disposición adicional primera. Adscripción del Registro de intereses y actividades y del Registro de patrimonio de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears**

*Derogada*<sup>7</sup>

### **Disposición adicional segunda**

Todos los expedientes de gasto superiores a 500 euros que se tramiten y se resuelvan en relación con dietas, gastos de representación o similares de miembros del Gobierno o altos cargos deberán publicarse, cada seis meses, en la página web institucional. Esta información permanecerá publicada mientras dure el mandato del miembro del Gobierno o alto cargo.

### **Disposición adicional tercera. Gasto público**

Esta ley no puede suponer ningún incremento de gasto público.

## DISPOSICIÓN TRANSITORIA ÚNICA

Para el cumplimiento de lo que se prescribe del artículo 7 al 12 de esta ley, se establece un plazo hasta el 31 de diciembre de 2012.

## DISPOSICIÓN DEROGATORIA ÚNICA

Quedan derogadas todas las disposiciones de igual o de inferior rango que se opongan a lo que establece esta ley.

## DISPOSICIONES FINALES

### **Disposición final primera. Gobierno en funciones**

*Derogada*<sup>8</sup>

---

<sup>6</sup> Punto derogado por la Ley 16/2016, de 9 de diciembre, mencionada en la nota 1.

<sup>7</sup> Disposición derogada por la Ley 16/2016, de 9 de diciembre, mencionada en la nota 1.

<sup>8</sup> Disposición derogada por la Ley 1/2019, de 31 de enero, mencionada en la nota 1.

**Disposición final segunda. Modificaciones de la Ley 2/1996, de 19 de noviembre, de incompatibilidades de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears**

La Ley 2/1996, de 19 de noviembre, de incompatibilidades de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears queda modificada de la manera siguiente:

1. Se suprime el apartado 1.e) del artículo 6.
2. La letra c) del artículo 7 queda redactada de la manera siguiente:  
«c) La participación, como voluntario, en actividades solidarias de entidades benéficas sin ánimo de lucro, siempre que no comporten ningún tipo de menoscabo del cumplimiento de los deberes o las funciones correspondientes.»
3. Se suprime la letra d) del artículo 7.
4. Se añade, a continuación del artículo 7, un nuevo artículo que tiene la redacción siguiente:

«Artículo 7 bis. Actividades docentes, culturales y científicas en los ámbitos público o privado.

El ejercicio de los cargos o de los puestos de trabajo a que se refiere esta ley será compatible, tanto en el ámbito público como en el privado, con las actividades siguientes, siempre que no comprometan la imparcialidad en sus funciones y no comporten ningún tipo de menoscabo del cumplimiento de los deberes o las funciones correspondientes:

- a) La asistencia ocasional como ponente a seminarios, conferencias, congresos, jornadas de trabajo o estudio, o cursos de carácter profesional, siempre que no sea consecuencia de una relación laboral de prestación de servicios.
- b) Las actividades ocasionales de carácter cultural, científico o docente, como la impartición de clases en escuelas oficiales de administración pública, siempre que no sean consecuencia de una relación laboral o de prestación de servicios.
- c) La impartición de clases en la universidad con carácter de profesor asociado o profesora asociada.»

5. Se modifica el artículo 15 de la Ley 2/1996, de 19 de noviembre, de incompatibilidades de los miembros del Gobierno y de los altos cargos de la comunidad autónoma de las Illes Balears, que tiene la redacción siguiente:

«Artículo 15. Hechos constitutivos de infracción.

1. Se consideran infracciones del régimen de incompatibilidades y de control de intereses establecido por esta ley los hechos o las conductas siguientes:
  - a) El incumplimiento de las normas de incompatibilidades a que se refieren los artículos 4 y 5 cuando se haya producido daño manifiesto a la Administración de la comunidad autónoma de las Illes Balears.
  - b) La falsedad en los datos y en los documentos que se tengan que presentar o declarar de acuerdo con lo que establece esta ley.
  - c) El incumplimiento de las normas de incompatibilidad a que se refieren los artículos 4 y 5 cuando no se haya producido daño manifiesto a la administración autonómica.
  - d) La omisión o la no aportación de los datos y de los documentos que se tengan que presentar o declarar de acuerdo con aquello que establece esta ley.
  - e) El incumplimiento del deber de inhibición o de abstención en los casos en que una norma así lo exija.

f) La no declaración de actividades o bienes patrimoniales en los registros correspondientes en el plazo establecido cuando, requerido a este efecto, no se produzca la rectificación correspondiente.

2. Los hechos o las conductas a que se refieren las letras a) y b) son constitutivos de infracciones muy graves; los descritos en las letras c), d) y e) son constitutivos de infracciones graves; y, finalmente, la conducta señalada en la letra f) es constitutiva de infracción leve.»

#### **Disposición final tercera. Modificación de la Ley 4/2001, de 14 de marzo, del Gobierno de las Illes Balears**

La Ley 4/2001, de 14 de marzo, del Gobierno de las Illes Balears, queda modificada de la manera siguiente:

1. El apartado 2 del artículo 2 queda redactado de la manera siguiente:

«2. El presidente o la presidenta recibe el tratamiento de señor o señora y tiene derecho a utilizar la bandera de la comunidad autónoma de las Illes Balears como guión y a los honores correspondientes al cargo.»

2. El apartado 3 del artículo 26 queda redactado de la manera siguiente:

«3. Los consejeros o las consejeras reciben el tratamiento de señor o señora y tienen derecho a los honores que les corresponden por razón del cargo.»

3. La disposición adicional primera queda redactada de la manera siguiente:

«Las personas que hayan ocupado el cargo de presidente o presidenta de las Illes Balears tienen derecho a recibir, con carácter permanente, las atenciones honoríficas y protocolarias correspondientes, siempre que no hayan cesado por alguna de las causas establecidas en las letras f) y h) del punto 1 del artículo 6 de esta ley, ni por sentencia firme con declaración de culpabilidad por cualquier delito.»

#### **Disposición final cuarta. Despliegue reglamentario**

Se faculta al Gobierno de las Illes Balears para dictar las disposiciones reglamentarias que sean necesarias para desplegar y ejecutar esta ley.

#### **Disposición final quinta. Entrada en vigor**

Esta Ley entra en vigor al día siguiente de su publicación en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.