



A LA MESA DEL PARLAMENT DE LES ILLES BALEARS

2 d'abril del 2014



Iniciativa presentada per

Els/Les diputats/des :

Grup parlamentari : **GRUP PARLAMENTARI SOCIALISTA**
Autor/a de la iniciativa : **Francesca Lluch ARMENGOL I SOCÍAS**
Càrrec de l'autor/a : **PORTAVEU TITULAR**

Grup parlamentari : **GRUP PARLAMENTARI SOCIALISTA**
Autor/a de la iniciativa : **Lourdes AGUILÓ I BENNÀSSAR**
Càrrec de l'autor/a : **DIPUTADA**

Tipus d'iniciativa :
PROPOSICIÓ DE LLEI

Regulació :
Articles 130 i següents del Reglament del Parlament de les Illes Balears

Títol de la iniciativa :
Proposició de Llei de Transparència, Bona Administració i del Bon Govern de les Illes Balears.

Contingut de la iniciativa :

EXPOSICIÓ DE MOTIUS

I

El model genèric d'Administració pública a Espanya ha experimentat al llarg dels últims temps diferents canvis, alguns dels quals han estat d'una destacable transcendència. S'ha passat d'un tipus d'organització especialment preocupada per la imparcialitat i l'aplicació objectiva de la llei i per la preservació de l'ordre públic i del jurídic, a un altre, principalment en les tres darreres dècades, més centrat en el desenvolupament de nous serveis en el marc de l'estat del benestar, atès el volum de necessitats, cada vegada més grans, que la ciutadania espera que els poders públics solucionin.

L'augment de recursos disponibles a aquests efectes i l'ampliació dels límits de l'acció pública han fet necessària una atenció més gran sobre l'eficàcia i l'eficiència de la manera de fer de les organitzacions, com també la introducció d'una nova cultura en la gestió dels serveis. A la vegada, s'ha anat produint una profunda reflexió sobre el paper dels directius i directives públics i dels líders polítics en aquest nou espai, en un món més obert i globalitzat, en què tot és més proper i, al mateix temps, més complex, amb una ciutadania més exigent a la recerca d'una legitimació social que va més enllà de la que proporciona la mera existència i funcionament dels mecanismes institucionals, democràtics i de l'acció de govern.

A més, i simultàniament, aquestes tres dècades han estat el marc temporal en què s'han produït dues altres transformacions fonamentals: d'una banda, el desenvolupament de l'Estat de les autonomies, amb una accentuada descentralització del poder polític, que ha significat la reducció de l'estructura de l'Administració General de l'Estat (AGE), la creació de les administracions de les comunitats autònomes i el traspàs de competències tan rellevants com ara les de salut i les d'educació als nous governs territorials; de l'altra, la incorporació activa a la Unió Europea, amb la cessió de determinades competències estatals al nou conjunt comunitari i amb una nova dimensió política, econòmica i social.

Aquesta darrera realitat de grans canvis competencials entre els diferents nivells de govern, la dèbil implantació del model gerencial aconseguida en molts àmbits institucionals hipotecats per poderoses inèrcies estructurals, com també la forta crisi econòmica i de valors patida en els darrers mesos i amb arrels en els darrers anys, obliga a subratllar accions i principis avui encara vàlids i a apuntar-ne altres de nous per afrontar amb èxit un canvi definitiu, que permeti passar del model netament burocràtic originari a un altre de gerencial i de governança, en la nostra Administració i la nostra acció de govern.

Els canvis que s'han desenvolupat fins ara han estat iniciatives de caire divers, però principalment de tipus estratègic, de nous drets, de valors i de principis, com també organitzatius i tecnològics, amb equivalents de caràcter legislatiu.

II

L'article 14 de l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, després de la reforma duta a terme mitjançant la Llei orgànica 1/2007, de 28 de febrer, defineix com a dret dels ciutadans i de les ciutadanes de les Illes Balears en relació amb les administracions públiques, entre d'altres i sens perjudici del que disposa la legislació bàsica de l'Estat, el dret a una bona administració i a l'accés als arxius i registres administratius de les institucions i administracions públiques de les Illes Balears, dret que, assenyala, haurà de ser regulat per una Llei del Parlament de les Illes Balears.

Així mateix, l'article esmentat defineix el dret de la ciutadania a gaudir de serveis públics de qualitat i que les administracions públiques de les Illes Balears tractin els seus assumptes de forma objectiva i imparcial i en un termini raonable, i també a accedir a la funció pública en condicions d'igualtat i segons els principis constitucionals de mèrit i capacitat.

L'article 15 reconeix igualment el dret dels ciutadans i de les ciutadanes de les Illes Balears a participar de manera individual o col·lectiva en la vida política, econòmica, cultural i social de la comunitat autònoma, com també en els assumptes públics, en condicions d'igualtat, directament o mitjançant un representant, en els termes que estableixen la Constitució, el mateix Estatut i les lleis.

Cal destacar que al llarg de l'Estatut hi ha referències expresses a la qualitat dels serveis en els àmbits de la justícia, l'educació i la salut, entre d'altres.

III

El dret a una bona administració, és a dir, a la presència i desplegament del conjunt de principis, eines, estratègies i instruments que dirigeixen l'actuació de l'Administració cap a la ciutadania, ha estat objecte d'una regulació que ha suposat uns nivells d'exigència cada vegada més alts i que, avui en dia, ens parla al mateix temps de la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics.

En l'àmbit europeu, el Tractat de Lisboa de 13 de desembre de 2007 reconeix els drets, les llibertats i els principis enunciats en la Carta dels Drets Fonamentals de 7 de desembre de 2000, adaptada el 12 de desembre a Estrasburg, i proclama que la dita Carta té el mateix valor jurídic que els tractats.

L'article 41 de la Carta, estableix el dret a una bona administració, definit com el que tota persona

té respecte del fet que les institucions, els òrgans i els organismes de la Unió tractin els seus assumptes de manera imparcial i equitativa i en un termini raonable. Aquest dret inclou, en particular, el de tota persona a ser oïda abans que es prengui en contra seu una mesura individual que l'afecti desfavorablement; el de tota persona a accedir a l'expedient que l'afecti, dins el respecte dels interessos legítims de la confidencialitat i del secret professional i comercial, i l'obligació que incumbeix a l'Administració de motivar les seves decisions. Igualment, el dret a una bona administració es tradueix en el fet que tota persona té dret a la reparació per la Unió dels danys causats per les seves institucions o els seus agents en l'exercici de les seves funcions, de conformitat amb els principis generals comuns als drets dels estats membres, com també a adreçar-se a les institucions de la Unió en una de les llengües de la Constitució espanyola i a rebre una resposta en aquesta mateixa llengua.

L'article següent, el 42, reconeix el dret de tot ciutadà o ciutadana de la Unió i de tota persona física o jurídica que resideixi en un estat membre o hi tingui el domicili social a l'accés als documents de les institucions, òrgans i organismes de la Unió, sigui quin sigui el seu suport.

En l'àmbit de l'AGE i com a legislació bàsica, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, en la redacció de l'article 3 va recollir al seu moment un seguit de principis (els d'eficàcia, jerarquia, descentralització, desconcentració i coordinació, com també els de cooperació i col·laboració, d'eficiència i servei a la ciutadania i de transparència i de participació) que varen fixar reptes emprenedors en aquells temps però que encara avui continuen molt presents i vius en l'activitat pública.

Posteriorment, l'article 3 de la Llei 6/1997, de 14 d'abril, d'organització i funcionament de l'AGE, va precisar i renovar els principis esmentats, aquesta vegada amb més atenció a les demandes de la ciutadania, en dos blocs: un d'organització (jerarquia, descentralització funcional, desconcentració funcional i territorial, economia, suficiència i adequació estricta dels mitjans a les finalitats institucionals, simplicitat, claredat i proximitat a la ciutadania i coordinació) i un altre de funcionament (eficàcia en el compliment dels objectius fixats, eficiència en l'assignació i utilització dels recursos públics, programació i desenvolupament d'objectius i control de la gestió i dels resultats, responsabilitat per la gestió pública, racionalització i agilitat dels procediments administratius i de les activitats materials de gestió, servei efectiu a la ciutadania, objectivitat i transparència de les actuacions administratives i cooperació i coordinació amb la resta d'administracions públiques).

D'altra banda, l'article 4, amb l'epígraf "Principi de servei als ciutadans", inclou una referència expressa a la millora contínua dels procediments, serveis i prestacions públiques, d'acord amb les polítiques fixades pel Govern i tenint en compte els recursos disponibles, i determina respecte d'això les prestacions que proporcionen els serveis estatals, els seus continguts i els corresponents estàndards de qualitat. Entre d'altres, destaca l'obligació de mantenir actualitzats i a disposició de la ciutadania, en les unitats d'informació corresponents, l'esquema de la seva organització i la dels organismes dependents, com també les guies informatives sobre els procediments administratius, serveis i prestacions aplicables en l'àmbit de la competència del ministeri respectiu i dels seus organismes públics.

El Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, pel qual s'estableix el marc general per a la millora de la qualitat en l'Administració General de l'Estat, és una fita destacable en aquest recorregut, atès que té per objecte definir l'espai comú per a la millora de la qualitat en l'AGE i regular els aspectes bàsics dels programes que la integren. Aquests programes, que tenen per objecte fomentar la transparència mitjançant la difusió pública del nivell de qualitat oferta a la ciutadania, són els d'anàlisi de la demanda i d'avaluació de la satisfacció dels usuaris dels serveis, de cartes de serveis, de queixes i suggeriments, d'avaluació de la qualitat de les organitzacions, de reconeixement i de l'Observatori de la Qualitat dels Serveis Públics.

La creació de l'Agència d'Avaluació de Polítiques i Qualitat dels Serveis del Govern d'Espanya, mitjançant el Reial decret 1418/2006, d'1 de desembre, és una referència inexcusable en aquest àmbit. En el preàmbul del Reial decret es manifesta que els organismes internacionals i les

administracions públiques dels països més avançats comparteixen línies similars de reforma en matèria de gestió pública. La gestió orientada a resultats, el desenvolupament d'indicadors per mesurar eficàcia, eficiència i qualitat, l'enfortiment dels mecanismes de seguiment i control del compliment d'objectius, juntament amb l'ús de l'avaluació, són alguns dels trets bàsics que, entre d'altres, configuren aquesta nova gestió pública.

La Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, orientada a la simplificació i la reducció de càrregues administratives, que va ser aprovada en el marc de l'estratègia de Lisboa, dona resposta a un dels puntals de la Unió Europea (la llibertat d'establiment i de circulació de serveis dins la Comunitat) consagrat en el Tractat de la Comunitat Europea de 1957. Per a la transposició d'aquesta Directiva europea a l'ordenament jurídic espanyol es va aprovar la Llei 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i al seu exercici. Mitjançant aquesta Llei s'incorpora el contingut de la Directiva en la legislació espanyola, a l'efecte d'impulsar la millora de la regulació del sector de serveis reduint les traves injustificades o desproporcionades a l'exercici d'una activitat de serveis i proporcionant un entorn més favorable i transparent als agents econòmics que incentivi la creació d'empreses i generi guanys en eficiència, productivitat i ocupació en les activitats de serveis, a més de l'increment de la varietat i qualitat dels serveis disponibles per a empreses i per a la ciutadania.

Per la seva banda, la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, assenyala en l'exposició de motius que el millor servei a la ciutadania constitueix la raó de les reformes que després de l'aprovació de la Constitució s'han fet a Espanya per configurar una administració moderna que faci del principi d'eficàcia i d'eficiència el seu eix vertebrador, sempre amb la mirada posada en la ciutadania. Aquest servei constitueix també la principal raó de ser de la Llei d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, que tracta, a més, d'estar adaptada a l'època actual. En consonància amb aquesta declaració, l'article 4 de la Llei recull els principis generals per utilitzar les tecnologies de la informació, entre els quals cal destacar el principi de simplificació administrativa, pel qual es redueixen de manera substancial els temps i terminis dels procediments administratius i s'aconsegueixen una eficàcia i una eficiència més grans en l'activitat administrativa, i el principi de transparència i publicitat del procediment, pel qual l'ús de mitjans electrònics ha de facilitar la màxima difusió, publicitat i transparència de les actuacions administratives.

En l'àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, l'article 34 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, estableix com a principi general que ha d'informar els drets dels ciutadans i de les ciutadanes el fet que l'actuació administrativa ha de procurar, entre d'altres, vetllar per la millora contínua dels serveis i de les prestacions públiques mitjançant models de gestió orientats a la innovació i a l'avaluació dels resultats pels usuaris i per les usuàries. Així mateix, l'article 36 reconeix el dret de la ciutadania respecte del fet que tots els òrgans i totes les unitats administratives integrants de l'Administració de la Comunitat Autònoma tractin els seus assumptes de manera imparcial i equitativa, sense dilacions indegudes.

Especialment rellevant és l'article 39 de la Llei esmentada, el qual recull el dret de la ciutadania a la qualitat dels serveis públics i, en concret, a exigir els nivells de qualitat en la prestació dels serveis públics establerts pels òrgans competents. A més, disposa com a obligació del Govern de les Illes Balears l'adopció d'algun dels models reconeguts i existents en relació amb l'avaluació de la qualitat dels serveis públics, per tal que els òrgans de l'Administració puguin autoavaluar, periòdicament, la seva activitat.

En un àmbit més concret, el mateix article preveu la possibilitat que el Govern estableixi premis o un altre tipus d'incentius per promoure entre els seus òrgans la millora contínua de la qualitat dels serveis. Finalment, cal destacar les referències al dret de petició; als suggeriments o queixes relatius al funcionament dels serveis públics; a la relació de la ciutadania amb l'Administració per vies informàtiques o telemàtiques, especialment quant a la tramitació total o parcial dels

procediments i la comunicació directa amb els òrgans i les unitats administratives, així com la formulació de sol·licituds i altres manifestacions, i a la necessitat de mantenir actualitzat l'inventari dels procediments administratius de la seva competència, com també la seva publicació anual.

L'Acord del Consell de Govern de 8 de maig de 2009 per impulsar la simplificació i la reducció de càrregues administratives a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i l'Acord del Consell de Govern de 18 de desembre de 2009 pel qual s'aprova la implementació del sistema de gestió per processos de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, són dos clars exemples d'aquesta tendència de regulació com a suport d'una bona administració en el marc de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

IV

Al mateix temps que es desenvolupa aquest concepte de bona administració, tal com encarrega l'Estatut d'autonomia de les Illes Balears, no es pot perdre l'ocasió per avançar cap a un espai complementari i imprescindible com és el de la potenciació i la consolidació de la qualitat democràtica en allò que té a veure amb l'exercici de l'acció de govern, és a dir, el que s'anomena bon govern, tot allò relacionat amb una manera d'actuar dels líders polítics de les institucions públiques de conformitat amb referències jurídiques, morals o ètiques. Aquesta manera exigent d'actuar valora, a més dels mateixos protagonistes de l'acció de govern, les organitzacions públiques i els programes i projectes que desenvolupen.

La seva rellevància rau en el fet que els poders públics desenvolupen un paper decisiu en els països democràtics, entre altres aspectes, com a garantia d'igualtat i de solidaritat i com a defensors de l'estat de dret, d'una manera estrictament lligada a la confiança que la ciutadania hi diposita.

Per tal que el vincle entre poders públics i confiança de la ciutadania es consolidi i maduri, els governs més avançats es doten de mitjans materials i legals i de valors i mecanismes que faciliten la bona manera de fer i el control dels responsables públics.

S'ha de tenir en compte que la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics i la qualitat democràtica, en allò que té a veure amb l'exercici de l'acció de govern, són un dret de la ciutadania, de manera que correspon als poders públics vetllar perquè aquest dret sigui real i efectiu.

En els últims temps aquest posicionament s'ha traduït a Espanya en diferents iniciatives, entre les quals es troba la generació, la publicació i l'impuls de codis ètics basats en els millors exemples d'austeritat i honestat, com també de transparència i responsabilitat, de les diferents organitzacions públiques i privades, així com la millora de la rendició de comptes, mitjançant l'impuls de la cultura de l'avaluació del disseny, el desenvolupament i els resultats i efectes de les intervencions públiques.

En aquest sentit són referents, en l'àmbit estatal, el Codi del bon govern dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, aprovat per l'Ordre APU/516/2005, de 3 de març, i les actuacions i els programes de l'Agència Estatal d'Avaluació i Qualitat (AEVAL) quant a la millora de la rendició de comptes mitjançant l'avaluació de les polítiques públiques.

La Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació dels conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat, així com el seu desplegament normatiu, mitjançant el Reial decret 432/2009, de 27 de març, constitueixen un avenç en el procés de reforçar la dimensió ètica en l'actuació dels màxims responsables de l'AGE i d'establir un nou règim de gestió i control dels conflictes d'interessos dels membres del Govern d'Espanya i dels seus alts càrrecs, d'acord amb les directrius elaborades en aquesta matèria per l'Organització per a la Cooperació i el Desenvolupament Econòmic i amb les mesures que han adoptat els països del nostre entorn cultural amb polítiques més avançades en aquesta matèria.

En l'àmbit de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, cal destacar la disposició addicional divuitena de la Llei 25/2006, de 27 de desembre, de mesures tributàries i administratives, que regula la transparència i el control dels càrrecs públics de les Illes Balears i crea la denominada Oficina de Transparència i Control del Patrimoni de Càrrecs Públics de les Illes Balears. D'altra banda, paral·lelament, hi ha el Registre de Patrimoni, creat per mitjà de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i alts càrrecs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la regulació i el funcionament del qual desplega el capítol III del Decret 250/1999, de 3 de desembre, pel qual es va aprovar el Reglament d'incompatibilitats dels membres del Govern i alts càrrecs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, modificat pel Decret 126/2005, de 16 de desembre.

Obrint el marc de referència, en l'àmbit europeu, l'article 15 del títol II del Tractat de Funcionament de la Unió Europea (versió consolidada un cop introduïdes les modificacions del Tractat de Lisboa) estableix que, a fi de fomentar una bona governança i de garantir la participació de la societat civil, les institucions, els òrgans i els organismes de la Unió han d'actuar amb el màxim respecte possible al principi d'obertura, especialment, en aquest cas, de les dades i la informació pública rellevant per a la societat. En consonància amb aquest fet, les sessions del Parlament Europeu han de ser públiques, com també les del Consell en què es delibera i vota sobre un projecte d'un acte legislatiu.

Aquest article estableix que qualsevol ciutadà de la Unió, així com qualsevol persona física o jurídica que resideixi o tingui el seu domicili social en un estat membre, té dret a accedir als documents de les institucions, dels òrgans i dels organismes de la Unió, sigui quin sigui el seu suport. Així mateix, cadascuna de les institucions, els òrgans o els organismes ha de garantir la transparència dels seus treballs i ha d'elaborar disposicions específiques en el seu reglament intern sobre l'accés als seus documents. A Espanya hi ha diverses institucions que han emprat iniciatives de catalogació per reutilitzar dades d'interès públic.

També cal destacar la millora de la regulació i la política de millora constant de la qualitat de les normes, de simplificació i d'adequació de la legislació i de revisió de l'impacte de la dita legislació en la societat, com a característica d'un bon govern. Això implica la creació d'un marc regulador de qualitat que contribueixi al creixement econòmic i a la productivitat per mitjà de la reducció dels costos innecessaris i de l'eliminació d'obstacles.

D'altra banda, la millora de la regulació es refereix tant a la qualitat de les lleis com a la qualitat de la intervenció administrativa, amb la racionalització d'aquesta última i l'ajust al que és necessari per garantir la protecció dels interessos generals. En aquest marc d'actuació, s'hi ha de situar l'anàlisi d'impacte normatiu de la legislació en la societat mitjançant un estudi rigorós de les conseqüències d'aplicar una determinada norma, com també les possibles alternatives a aquesta norma i les conseqüències econòmiques derivades de la seva aplicació, tot aportant la informació necessària a partir de l'anàlisi d'alternatives, objectius i impactes per justificar la proporcionalitat d'una norma.

En aquest sentit, en la comunicació de la Comissió al Consell i al Parlament Europeu de 16 de març de 2005 "Legislar millor per potenciar el creixement i l'ocupació en la Unió Europea", la Comissió ja recomanava que tots els estats membres establissin estratègies per legislar millor i, en particular, sistemes nacionals d'avaluació d'impacte que permetessin determinar les conseqüències econòmiques, socials i mediambientals d'una norma, com també les estructures de suport adaptades a les seves circumstàncies.

En relació amb aquest enfocament de l'activitat legislativa, el Govern espanyol va aprovar el Reial decret 1083/2009, de 3 de juliol, pel qual es regula la memòria de l'anàlisi d'impacte normatiu.

La consolidació de la qualitat democràtica en l'acció de govern es completa amb la necessitat de rendició de comptes i d'avaluació de polítiques públiques. El Reglament (CE, Euratom) núm. 1605/2002 del Consell, de 25 de juny de 2002, pel qual s'aprova el Reglament financer aplicable al pressupost general de les Comunitats Europees, en la referència als principis de bona gestió i

eficiència, introdueix la realització d'avaluacions prèvies i posteriors sobre programes i activitats que ocasionin despeses importants. Igualment, l'Agència Estatal d'Avaluació i Qualitat (AEVAL), en la Carta de compromisos amb la qualitat de les administracions públiques espanyoles, recomana l'avaluació dels programes i polítiques públiques com a instrument imprescindible per poder adequar l'actuació del Govern i de l'Administració a les necessitats socials i per determinar el grau d'eficàcia i de satisfacció de la ciutadania amb les polítiques implementades.

V

Aquesta Llei es desenvolupa en un títol preliminar i quatre títols més, cent sis articles, una disposició addicional, una disposició transitòria, una disposició derogatòria i tres disposicions finals.

El títol preliminar, de les disposicions generals, format per quatre articles, recull l'objecte, l'àmbit d'aplicació, les definicions i els principis generals de la bona administració i del bon govern.

El títol I, comprèn les normes relatives a la bona administració. Té tres capítols. El capítol I ("Accessibilitat, administració electrònica i simplificació") conté quatre seccions.

La secció 1a ("Informació a la ciutadania") reconeix a la ciutadania el dret a la informació administrativa i les vies d'accés a aquesta informació a través de mitjans electrònics, i el regula amb respecte als principis d'igualtat i d'universalitat i de conformitat amb la normativa de protecció de dades de caràcter personal. També s'hi regulen els drets d'accés a arxius i registres, el procediment administratiu per accedir a la informació pública, la reutilització de la informació administrativa, la informació estadística i el dret a l'oblit.

La secció 2ª ("Participació ciutadana"), defineix el sistema d'atenció a la ciutadania, els seus canals i l'establiment de compromisos de serveis per mitjà de cartes ciutadanes. També s'hi regulen el dret a formular queixes i suggeriments i el dret a la participació ciutadana, el qual es configura com un deure per a l'Administració pública en la seva promoció i impuls, com també en l'establiment de les vies de relació directa i els mecanismes de participació mitjançant les noves tecnologies.

La secció 3a ("Administració electrònica") garanteix, en primer lloc, el compliment de l'esmentada Llei 11/2007 d'accés electrònic, de manera que aquest dret de la ciutadania es constitueix com un deure per a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, la qual n'haurà de prioritzar l'aplicació. Així mateix, aquesta secció preveu el desplegament reglamentari de la seu electrònica, la creació de registres electrònics, la promoció de la generalització de l'expedient electrònic com a alternativa a l'expedient en paper i el sistema d'arxiu electrònic de documents, tot això amb la garantia del respecte a la legislació i a la normativa aplicables en matèria de protecció de dades de caràcter personal, seguretat i integritat. Finalment, aquesta secció estableix, per als òrgans col·legiats que hagi creat l'Administració de la Comunitat Autònoma, la utilització preferent dels mitjans electrònics per al seu funcionament intern.

La secció 4a ("Simplificació administrativa") recull la referència, desenvolupada després, a la política de millora constant de la qualitat de les normes. Així mateix, aquesta secció reitera l'obligació, que ja preveuen diverses lleis estatals i autonòmiques, de totes les entitats i organismes de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears de confeccionar l'inventari dels procediments administratius de la seva competència, com també el deure de mantenir-los constantment actualitzats i publicar-los en la pàgina web institucional. Seguidament, la secció fa referència a la gestió i millora contínua dels processos, mitjançant l'estandardització d'aquests processos i la seva posterior revisió i redisseny per tal d'assolir millores en qualitat dels serveis.

Dins el marc de la simplificació administrativa, aquesta secció reconeix expressament el dret de les persones administrades a no aportar documentació que ja sigui en poder de l'Administració i estableix com a complement el deure de les administracions públiques de garantir aquest dret de forma real i efectiva. Finalment, aquesta secció fa referència al Grup d'impuls per a la simplificació

i la reducció de càrregues administratives com a motor principal de les actuacions tendents a l'agilitació de tramitacions administratives.

El capítol II ("Transparència en la gestió pública") defineix aquest principi com a informador de tota actuació administrativa, principalment en matèria de contractacions. Aquest capítol regula específicament quatre supòsits en els quals el principi de transparència ha de tenir una aplicació especial per tal de controlar la tramitació per desenvolupar. Aquests supòsits són: contractació pública, gestió de serveis públics, convenis de col·laboració i règim d'ajuts i subvencions.

El capítol III ("Els sistemes de gestió i la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics") se subdivideix en sis seccions. En les seccions 1a, 2a i 3a es regulen els sistemes de gestió organitzacional que s'han d'implantar en les conselleries i en els ens, centres i unitats de la seva competència per millorar l'eficàcia i l'eficiència de les organitzacions, i que s'hauran d'escollir entre els estàndards reconeguts de qualitat; el foment de la cultura de l'avaluació d'organitzacions i serveis, com a eina de millora per conèixer-ne la maduresa organitzativa i com a garantia de la seva orientació a la ciutadania, i, a partir dels informes d'avaluació o d'auditoria, el disseny i la implementació de plans de millora, que han de determinar els terminis d'execució, els objectius per assolir, les persones responsables i els mitjans que s'han d'utilitzar, a través de la constitució de grups de millora. A més, es defineix com a funció bàsica de la Comissió Interdepartamental de Qualitat la garantia de la cohesió de l'acció en matèria de gestió, qualitat i avaluació i es crea la Xarxa Interadministrativa d'Avaluació i Qualitat com a òrgan d'intercanvi d'experiències i coneixements integrat per les diferents administracions locals i institucions de les Illes Balears.

En les seccions 4a, 5a i 6a, la Llei aprofundeix en els compromisos de servei que ha d'assumir l'Administració, com també en el dret de la ciutadania a conèixer la informació bàsica d'un determinat servei, del conjunt de les seves característiques bàsiques, del temps de resposta i del sistema de queixes i suggeriments, mitjançant el sistema d'implantació de cartes ciutadanes. Es creen diverses modalitats de premis a la qualitat i les bones pràctiques com a sistema per promoure la millora de la qualitat dels serveis en tots els seus àmbits i per distingir els organismes, unitats i persones que hi han contribuït en algun sentit. Finalment, es regulen els incentius a la millora, la iniciativa i el rendiment, com també el progressiu desenvolupament del lideratge directiu i la millora contínua en la formació dels empleats i empleades públics.

El títol II ("El bon govern") s'estructura en dos grans capítols.

En la secció 1a ("Principis de bon govern") del capítol I ("Lideratge ètic i integrador"), s'hi enumeren els principis ètics i les regles de conducta que afecten les persones incloses en l'àmbit d'aplicació definit i s'hi estableix com a obligació del Govern de les Illes Balears fomentar aquests principis. En aquesta secció, també es fa referència expressa a algunes obligacions que vinculen els governs en funcions per evitar actuacions que puguin condicionar o dificultar l'accés a la informació o el funcionament del govern entrant. Finalment, cal destacar l'impuls de la idea de governança per tal de garantir la integració dels eixos públic-privat-civil i local-global. La secció 2a, per la seva banda, regula el deure de dedicació exclusiva al càrrec públic i el règim d'incompatibilitats i sancions; com a novetat, preveu un mecanisme per resoldre els conflictes d'interessos dels alts càrrecs del Govern, mitjançant l'informe previ de l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears.

El capítol II ("Transparència i acció de govern") torna a insistir, en la secció 1a, en la qüestió de la transparència, però des d'un punt de vista polític, entesa com el nivell d'accessibilitat de la ciutadania a la informació sobre tots els aspectes que afecten la gestió política. Per desenvolupar aquest punt, la Llei imposa uns deures d'informació al Parlament per als nomenaments d'alts càrrecs, la informació sobre retribucions i declaracions d'aquests últims i l'obertura de dades per tal de millorar la transparència i generar valor en la societat.

En el marc d'aquest reconeixement explícit del principi de transparència com a puntal bàsic del bon govern, la secció 2a preveu la publicació de les formes de gestió de cada servei o activitat de l'Administració. La qualitat normativa i la millora de la regulació són els principis informadors de la

política legislativa, mitjançant l'avaluació prèvia de les normes i el seu impacte en la societat. També es garanteix que la informació obtinguda d'aquesta anàlisi ha d'estar a disposició de la ciutadania per afavorir la seva participació i perquè la conegui. La responsabilitat social que vincula l'Administració autonòmica es regula també en aquesta secció, en el marc de la voluntat d'incorporar les preocupacions socials i ambientals a les seves relacions amb la ciutadania.

La secció 3a d'aquest capítol II preveu un sistema d'avaluació de polítiques públiques com a procés sistèmic d'observació, mesura, anàlisi i interpretació encaminat al coneixement d'una norma, programa, pla o política, per arribar a un judici valoratiu basat en evidències per tal de millorar l'eficàcia del sector públic i perfeccionar la qualitat democràtica. Defineix els criteris que ha de seguir aquest sistema, l'abast de l'aplicació, les modalitats i continguts, i també l'obligatorietat de registre i publicació.

En el títol III ("Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears") es crea l'Oficina esmentada amb la finalitat de coordinar i desenvolupar les accions d'avaluació en l'Administració autonòmica, i també d'exercir, entre d'altres, les funcions de gestió del registre de les avaluacions que es duguin a terme tant de polítiques públiques com de qualitat de les organitzacions, desenvolupament d'un observatori de la gestió pública i de la valoració de la ciutadania i fer el seguiment i l'avaluació del compliment de les mesures de transparència i integritat.

Aquesta creació es fonamenta també en la necessitat de garantir els principis de transparència en la gestió dels assumptes públics i d'objectivitat i imparcialitat en relació amb els interessos generals en l'actuació dels càrrecs públics, en especial en aquells assumptes o àmbits en els quals hagin intervingut que tinguin transcendència econòmica, com són els relatius a la contractació amb l'administració pública, autonòmica, insular o local, a la gestió del domini públic, a la concessió d'ajudes i subvencions i a l'ordenació i la gestió territorial i urbanística.

Per garantir-ne la independència i autonomia funcional, la Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears es vincula al Parlament de les Illes Balears, a través de la Sindicatura de Comptes, de la qual dependrà orgànicament.

Finalment, en el Títol IV es regula el règim disciplinari com a garantia de compliment del contingut d'aquesta Llei.

TÍTOL PRELIMINAR

DISPOSICIONS GENERALS

Article 1

Objecte

1. L'objecte d'aquesta Llei és establir les mesures i les línies d'actuació que permetin al Govern, a l'Administració de la Comunitat Autònoma, als ens del sector públic instrumental de les Illes Balears i a la resta d'institucions que estan dins el seu àmbit d'aplicació, actuar de conformitat amb els principis i valors de la bona administració i del bon govern, en el context de millora contínua de la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics que es presten a la ciutadania i de la qualitat democràtica pel que fa als efectes de les intervencions públiques i l'acció de Govern.
2. Aquesta Llei regula la implantació d'una nova forma de relació entre les institucions públiques i la ciutadania, basada en la transparència i orientada a establir el denominat "govern obert", tot garantint de manera efectiva:

a) La total transparència en la presa de decisions i en l'activitat de l'Administració autonòmica, de les entitats del sector públic que s'hi vinculen i, en general, de les institucions i administracions públiques radicades en el territori de les Illes Balears.

b) El dret dels ciutadans i ciutadanes de les Illes Balears a accedir a la informació que estigui en poder de l'Administració autonòmica, de les entitats del sector públic que s'hi vinculen i, en general, de les institucions i administracions públiques radicades en el territori de les Illes Balears, amb garantia de veracitat i objectivitat.

c) La participació ciutadana com a mecanisme d'impuls de la democràcia representativa per aconseguir una efectiva connectivitat dels ciutadans i ciutadanes amb els seus representants, fomentada tant des del punt de vista cívic com des del punt de vista institucional en la definició de les polítiques públiques i en la presa de decisions que s'hauran de basar en processos de govern obert tal com defineix aquesta Llei.

3. La Llei també regula, com a complement necessari per establir el "govern obert", mecanismes perquè l'Administració Pública es doti d'estructures i de procediments simplificats i innovadors que la facin més propera i accessible a la ciutadania, amb la qual ha de col·laborar.

Article 2

Àmbit d'aplicació

1. Aquesta llei s'aplica a:

a) El Govern de les Illes Balears, a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i els ens del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears, integrat pels organismes autònoms, les entitats públiques empresarials, les societats mercantils públiques, les fundacions del sector públic i els consorcis que estiguin sota la dependència de l'Administració de la comunitat autònoma o hi estiguin vinculats.

b) Els consells insulars i les entitats que en depenen o s'hi vinculen.

c) Els municipis i altres ens de l'administració local de les Illes Balears, com també els ens que en depenen o s'hi vinculen.

d) El Parlament de les Illes Balears, en l'exercici de les activitats subjectes al dret administratiu.

e) La Sindicatura de Comptes, el Consell Consultiu, el Consell Econòmic i Social l'Agència Tributària de les Illes Balears, i en general tots els òrgans i institucions estatutàries de les Illes Balears.

f) La Universitat de les Illes Balears.

g) Els concessionaris de serveis públics de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, dels Consells Insulars i de les entitats locals sotmetran la seva actuació a les disposicions que en aquesta Llei regulen expressament la seva activitat.

2. Les persones físiques i jurídiques, públiques i privades, que prestin serveis públics, els gestionin mitjançant qualsevol de les modalitats de gestió de serveis públics previstes en dret o exerceixin potestats administratives, han d'ajustar la seva activitat a les disposicions d'aquesta llei que els siguin d'aplicació i estaran obligades a subministrar a l'Administració a la que estiguin vinculades o per compte de la qual prestin els serveis, tota la informació necessària per al compliment per part d'aquella de totes les obligacions previstes en aquesta llei.

Article 3

Definicions

Als efectes d'aquesta Llei, s'entendrà per:

- a) Ciutadà o ciutadana: tota persona que es relaciona amb l'Administració.
- b) Govern obert: aquell capaç d'establir una conversació permanent amb els ciutadans i les ciutadanes, amb la finalitat d'escoltar el que diuen i sol·liciten, que pren les decisions atenent les necessitats i preferències de la ciutadania, que els facilita la participació i la col·laboració en la definició de les polítiques i en l'exercici de les seves funcions, que proporciona informació i comunica allò que decideix i fa, de manera transparent, que se sotmet a criteris de qualitat i de millora continua, i que està preparat per rendir comptes i assumir la responsabilitat de les seves decisions davant als ciutadans i ciutadanes als quals ha de servir.
- c) Publicitat: obligació de difondre de manera permanent aquella informació pública més rellevant per garantir la transparència de l'activitat de les institucions públiques.
- d) Informació pública: aquella que ve definida com a de lliure accés a qualsevol ciutadà o ciutadana per ser informació generada pel sector públic en l'exercici de la seva activitat, funcionament i organització.
- e) Participació i col·laboració ciutadanes: la intervenció i implicació de la ciutadania en els afers públics.
- f) Entitats ciutadanes: aquelles persones jurídiques sense ànim de lucre, constituïdes de conformitat amb l'ordenament jurídic, que persegueixen finalitats relacionades amb el foment de la participació i de la col·laboració ciutadana.
- g) Sol·licitant: qualsevol persona física o jurídica, així com les seves associacions, organitzacions i grups, que sol·liciti informació pública, requisit suficient per adquirir, a l'efecte d'allò que estableix aquesta Llei la condició d'interessat.
- h) Governança: es basa en una nova forma d'entendre la interacció de les instàncies públiques tradicionals, els entorns cívics i econòmics i la ciutadania. Implica que s'ha de perseguir la coordinació i la cooperació entre les diferents administracions públiques i a l'interior de cadascuna, per fer possible el desenvolupament d'un 'govern multinivell'.
- i) Eficàcia: la consecució dels objectius que es persegueixen amb la màxima qualitat possible, mitjançant la orientació a objectius i resultats i la generalització dels sistemes de gestió.
- j) Eficiència: la utilització òptima dels mitjans per aconseguir l'eficàcia, introduint la perspectiva econòmica en l'anàlisi de l'eficàcia.

Article 4

Principis generals

Són principis que informen la bona administració i el bon govern:

- a) Principi de Govern obert: suposa canalitzar l'intercanvi d'informació a través de processos d'escolta activa i diàleg amb la ciutadania encaminats a la participació i a la implicació d'aquesta en la presa de decisions de caràcter públic i que comprèn el dret de tota persona a que l'Administració tracti els seus assumptes, imparcialment i equitativament, en un termini raonable, i a accedir a expedients i demás informació en els termes d'aquesta Llei.
- b) Principi d'orientació a la ciutadania: suposa que la ciutadania i la satisfacció de les seves necessitats reals són la raó de ser de l'administració pública. Els servidors i les servidores públics han d'actuar en l'exercici de les seves funcions amb voluntat de servei a la societat i han de perseguir sempre l'interès general. Així mateix, han de mantenir la imparcialitat i l'equitat en el tracte, el servei i l'administració dels interessos de la ciutadania.

- c) Principi de participació i col·laboració ciutadana: suposa que s'han d'aplicar sistemes i mètodes perquè la participació i la col·laboració de la ciutadania sigui un fet en el disseny i la gestió de les polítiques públiques i dels serveis que presta, tot garantint que els ciutadans i les ciutadanes, tant individualment com col·lectivament, puguin implicar-se en els afers públics, que s'han d'incloure en les agendes polítiques de manera que els interessats puguin ser escoltats, d'una manera proactiva, a l'hora de definir i millorar les intervencions públiques.
- d) Principi d'informació administrativa: suposa que la ciutadania té dret a rebre informació suficient dels assumptes que siguin del seu interès, d'una manera accessible, comprensible i transparent. Els ciutadans i les ciutadanes tenen dret a accedir als registres i a fer tràmits i rebre informació per mitjans electrònics.
- e) Principi de transparència: suposa que l'exercici de la gestió pública ha d'incloure la transparència, tant en l'adopció de decisions com en el desenvolupament de l'activitat pública. El principi de transparència pública consisteix en facilitar l'ofici, a la ciutadania, informació constant, veraç i objectiva, sobre l'actuació de les institucions i entitats que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, potenciant l'accessibilitat en temps real i sense tractar, perquè pugui ser també compartida de manera lliure i gratuïta o reutilitzada per la ciutadania respecte d'aquelles dades posades a disposició en format obert.
- f) Principi d'eficàcia: suposa que el Govern, l'administració autonòmica i totes les institucions que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de gestionar els afers públics amb una utilització òptima dels mitjans de què disposen, de manera que sigui possible la consecució directa de les finalitats públiques perseguides, vetllant per l'eficàcia en tots els seus actes. Als efectes d'aquesta llei, s'entén per eficàcia la consecució dels objectius que es persegueixen amb el màxim de qualitat possible, mitjançant l'orientació a objectius i resultats i la generalització dels sistemes de gestió.
- g) Principi d'eficiència, economia i celeritat: Suposa que el Govern, l'administració autonòmica i totes les institucions que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han d'actuar i vetllar perquè la consecució de les finalitats públiques s'assoleixi amb el cost econòmic més racional i en el menor temps possible. Als efectes d'aquesta Llei s'entén per eficiència la utilització òptima dels mitjans per aconseguir l'eficàcia, amb introducció de la perspectiva econòmica en l'anàlisi de l'eficàcia. Les administracions públiques han de gestionar de manera eficient i responsable els recursos que els confia la ciutadania. Per això, s'han de dissenyar, mesurar i avaluar les intervencions públiques.
- h) Principi de qualitat normativa: suposa que la millora del marc regulador, o la qualitat normativa, és essencial per complir amb els compromisos europeus i per fer més fàcil el desenvolupament de les actuacions empresarials i ciutadanes, la qual cosa s'ha de tenir present per totes les institucions a l'hora de elaborar i aprovar les normes i disposicions en l'exercici de les competències respectives. En l'exercici de les funcions normatives s'ha d'actuar d'acord amb els principis de necessitat, proporcionalitat, seguretat jurídica, transparència, accessibilitat, simplicitat i eficàcia.
- i) Principi de simplicitat i comprensió: suposa que les administracions i les entitats públiques de les Illes Balears han d'actuar per assolir una disminució progressiva dels temps de resposta, mitjançant la utilització de les tècniques i els mètodes que permetin la simplificació de tràmits, l'eliminació de procediments i de càrregues administratives innecessàries. A més, s'ha d'utilitzar sempre un llenguatge accessible. Les normes i els procediments administratius han de ser clars i comprensibles per a la ciutadania.
- j) Principi de gestió del coneixement: suposa que les capacitats dels empleats i les empleades públics i dels seus directius i directives han de ser objecte d'una adequació contínua, a partir de la formalització de la manera de fer i l'augment del capital intel·lectual i organitzacional, amb l'objectiu de la prestació de serveis d'alta qualitat.

- k) Principi de qualitat dels serveis i millora contínua: suposa que la qualitat dels serveis públics i de les organitzacions que els presten, com també la qualitat de l'acció de govern i els seus efectes, es conceben com un dret de la ciutadania, de manera que les institucions públiques han d'instaurar processos que permetin avaluar els serveis que presten, detectar-ne les deficiències i corregir-les per tal d'assegurar la prestació dels serveis públics de qualitat als ciutadans i ciutadanes de les Illes Balears
- l) Principi d'anticipació i celeritat: suposa que la manera de dissenyar polítiques i de gestionar i prestar serveis públics ha de permetre anticipar-se als problemes i a les demandes de la ciutadania. A més, la consecució dels objectius pretesos s'ha d'assolir tan aviat com sigui possible, sempre sens perjudici de l'eficàcia i l'eficiència.
- m) Principi de governança: suposa que els servidors i les servidores públics han de vetllar per l'enfortiment i el foment de la governança, entesa com les normes, els processos i els comportaments que afecten la qualitat de l'exercici del poder o hi influeixen, basats en els principis d'obertura, de participació, de responsabilitat, d'eficàcia i de coherència.
- n) Principi d'integritat: suposa que la imparcialitat, l'objectivitat i la observança d'un comportament ètic, absent d'arbitrarietat en l'exercici de les funcions públiques i en la satisfacció dels interessos generals ha de definir l'actuació política i la gestió dels afers públics. Els governs de les diferents institucions han d'assegurar un alt nivell de bones pràctiques i tractar d'impedir amb tots els mitjans al seu abast les males pràctiques, mitjançant polítiques, mesures i infraestructures que garanteixin la integritat en l'acció i les iniciatives públiques. D'aquesta manera s'aconseguirà que el principi de transparència que també instaura aquesta Llei s'articuli amb els principis tradicionals d'objectivitat, legalitat, eficàcia, eficiència i economia en el compliment dels objectius i finalitats públiques, com també amb el principi de responsabilitat i rendició de comptes.
- o) Principi de responsabilitat i rendició de comptes: suposa que els governs i les administracions públiques han d'assumir en tot moment les responsabilitats de les decisions i actuacions pròpies i dels organismes que dirigeixen. Igualment, han de promocionar i impulsar la cultura de l'avaluació i l'exercici de rendició de comptes en totes les seves actuacions i en el compliment dels objectius establerts.
- p) Principi de respecte del codi de conducta: suposa que les institucions i entitats públiques de les Illes Balears i els seus agents, han de respectar en tot moment el compromís ètic de conducta assumit front a la ciutadania, a la que han de servir.
- q) Principi de responsabilitat social de l'administració: suposa que la responsabilitat social s'ha d'integrar com a principi rector de les polítiques públiques i de les actuacions de l'administració autonòmica, amb la incorporació de les preocupacions socials i ambientals a les seves relacions amb la ciutadania i la societat. S'ha de fomentar de manera especial la inversió socialment responsable de les seves activitats.
- r) Principi d'igualtat de gènere: suposa que la igualtat entre homes i dones, des de la perspectiva de les institucions i entitats públiques de les Illes Balears, consisteix a garantir la igualtat d'oportunitats i de tracte entre ambdós sexes, en el marc del reforç del paper de la dona, i a lluitar contra tota discriminació aplicant el doble enfocament d'englobar accions específiques i la integració de la perspectiva de gènere.
- s) Principi d'accessibilitat: suposa que els governs i les administracions de les Illes Balears han de dissenyar i desenvolupar els serveis que presten, i també la organització dels seus equips i instal·lacions, de manera que tota la ciutadania tengui garantida l'accessibilitat i així, pugui participar de manera plena i efectiva en la societat en condicions d'igualtat, especialment tenint en compte la nostra discontinuïtat territorial, des de la perspectiva de la doble i la triple insularitat. L'accessibilitat als serveis i a la informació pública s'ha de garantir amb polítiques de foment de la utilització de mitjans tecnològics i electrònics, tot evitant que en cap cas es vegin minvats els drets de la ciutadania ni suposin restriccions o discriminacions de cap mena en l'accés.

- t) Principi de publicitat: suposa que les institucions i entitats públiques han de proporcionar i difondre de manera constant, veraç i objectiva, la informació que els consti, relativa a les polítiques que despleguen i a la seva actuació.
- u) Principi de modernització: suposa que les institucions i entitats públiques de les Illes Balears han d'impulsar la utilització de tècniques informàtiques i telemàtiques per el desenvolupament de les seves actuacions i per a la instauració i millora de la gestió del coneixement en la organització pròpia.
- v) Principi de neutralitat tecnològica: que suposa que les entitats públiques de les Illes Balears han d'apostar, quant el seu funcionament, per la utilització i promoció de software de codi obert, així com per l'ús d'estàndards oberts i neutrals en matèria tecnològica i informàtica, i han d'afavorir solucions obertes, compatibles i reutilitzables, en la contractació administrativa d'aplicacions o desenvolupaments informàtics.
- w) Principi de prevenció: que suposa que les entitats públiques de les Illes Balears han de dur a terme la prevenció de les situacions de riscos que puguin materialitzar-se en danys i perjudicis per a la ciutadania, com a conseqüència de la gestió administrativa, especialment en aquells sectors en els quals els riscos puguin ser majors. Així mateix, totes persones tenen dret a la reparació dels danys causats en l'exercici de les funcions públiques, de conformitat amb el que disposen les normes reguladores de la responsabilitat patrimonial de les administracions públiques.
- x) Principi d'estalvi i eficiència energètica: que suposa que l'estalvi i l'eficiència energètica han de contribuir a la sostenibilitat i procurar la reducció de costos, minvar la dependència energètica i preservar els recursos naturals.

TÍTOL I

LA BONA ADMINISTRACIÓ

Capítol I

Accessibilitat, administració electrònica i simplificació

Secció 1a

Informació a la ciutadania i accessibilitat

Article 5

Dret de la ciutadania a la informació pública

1. Les administracions públiques i les institucions i entitats que v estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de publicar de manera periòdica i actualitzada la informació el coneixement de la qual sigui rellevant per garantir la transparència de l'activitat relacionada amb el funcionament i control de l'actuació pública per garantir a la ciutadania el dret a la informació pública, com a primer esglaó del concepte de lliure accés de la ciutadania a la informació elaborada o adquirida per les entitats públiques en l'exercici de la seva activitat, funcionament i organització. En general, suposa la garantia del dret a tenir informació i a conèixer les actuacions i les iniciatives d'actuació pública que emprèn en virtut de l'exercici de les seves competències i els serveis públics que ofereixen, sempre que no afecti la seguretat nacional, la defensa, les relacions exteriors, la seguretat pública o la prevenció, investigació i sanció dels il·lícits penals, administratius o disciplinaris.
2. El dret de la ciutadania a la informació pública se configura com la obligació de proporcionar i difondre de manera constant, veraç, objectiva i accessible aquesta

informació, per garantir la transparència de l'activitat política i de la gestió pública, i per fomentar la implicació de la ciutadania en els afers públics.

3. En l'exercici d'aquest dret s'han de respectar els principis d'igualtat, universalitat i accessibilitat, amb especial atenció a l'accés a la informació per les persones amb discapacitats.

Article 6

Contingut del dret a la informació pública

1. Les administracions públiques i les institucions i entitats que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de publicar la informació relativa a les funcions que desenvolupen, la normativa que el és d'aplicació així com a la seva estructura organitzativa. A aquests efectes, inclouran un organigrama actualitzat que identifiqui als responsables dels diferents òrgans i el seu i trajectòria professional.
2. Les administracions públiques i les institucions i entitats que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de donar a conèixer a la ciutadania els informes o les memòries anuals que recullen l'activitat que desenvolupen i els resultats de la seva gestió, que es publicaran, com a mínim, en la pàgina web de cada entitat.
3. Les administracions públiques i les institucions i entitats que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de desenvolupar els mitjans electrònics més adequats per permetre l'exercici del dret a la informació, a més d'habilitar els mitjans pertinents perquè es pugui exercitar també de manera presencial i telefònica.
4. L'exercici del dret a la informació que garanteix aquest article es troba sotmès als requisits i a les condicions que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades, i les dades personals que la ciutadania proporcioni a l'administració en l'exercici d'aquest dret s'han d'utilitzar amb els fins i els límits que estableix aquesta normativa.
5. El dret a la informació que regula aquest article s'entén sens perjudici del dret a la informació especialitzada que sobre matèries concretes reconegui la normativa sectorial específica.
6. Per exercitar aquest dret no és necessari motivar la sol·licitud ni invocar aquesta Llei.

Article 7

Cartes ciutadanes

La ciutadania té dret a accedir a la informació, tant administrativa com dels procediments, del conjunt de característiques bàsiques d'un determinat servei, les quals inclouen, especialment, el temps de resposta i els canals i les condicions per fer arribar a l'organisme competent suggeriments i queixes.

Aquesta informació en relació amb els compromisos de serveis, obtinguda a partir de metodologies pròpies de la gestió de qualitat i en entorns de maduresa organitzativa, configura les cartes ciutadanes que es desenvolupen en aquesta Llei.

Article 8

Accés als expedients administratius

També es considera informació pública el lliure accés de qualsevol ciutadà o ciutadana, en el sentit de no ser necessari la condició de persona interessada, als expedients administratius que estiguin conclusos.

Això no obstant, i a diferència d'allò que preveu l'apartat anterior, aquesta informació no serà publicada d'ofici per l'administració actuant, sinó que requerirà sol·licitud prèvia per a l'obtenció d'aquesta i l'accés s'evacuarà de conformitat amb el que estableix aquesta Llei, en el marc dels principis generals del procediment administratiu comú i respectant la normativa de protecció de dades personals.

Article 9

Accés a arxius, registres i documents

1. La ciutadania té dret a accedir als arxius i registres de de les administracions públiques i les institucions i entitats que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, com també als documents que es troben en poder seu, de conformitat amb el que disposen la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, i la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb les limitacions que estableix la normativa vigent en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
2. En relació amb l'accés de la ciutadania als arxius i registres, com també als documents que es troben en poder seu, de les administracions públiques i les institucions i entitats que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei:
 - a) Han de fer públiques en la pàgina web de cada entitat, en un apartat específic, la informació bàsica de la regulació del dret d'accés i les condicions d'aquest al conjunt d'arxius i registres.
 - b) Ha d'implantar progressivament l'ús de les noves tecnologies en l'accés a arxius i registres.

Article 10

Excepcions

S'exceptuen de l'exercici del dret d'accés les sol·licituds que es refereixin a informació:

- a) Que s'estigui elaborant o sigui objecte de publicació general
- b) Que tenguin caràcter auxiliar o de suport, com ara la continguda en notes, esborranys, opinions, resums i comunicacions internes o entre òrgans o entitats administratives
- c) Les que requereixin per ser divulgades una acció prèvia de reelaboració.

Article 11

Límits del dret d'accés a la informació pública

1. El dret d'accés a la informació pública únicament pot ser limitat o denegat quan de la divulgació de la informació pugui resultar un perjudici per:

- a) La igualtat de les parts en els processos judicials i la tutela judicial efectiva.
- b) Les funcions administratives de vigilància, inspecció i control.
- c) El secret professional i la propietat intel·lectual i industrial.
- d) La garantia de la confidencialitat o el secret requerit en processos de presa de decisions.
- e) Les demés informacions protegides per normes amb rang de llei.
- f) La confidencialitat de dades de caràcter comercial i industrial, quan aquesta estigui prevista en una norma amb rang de llei o en la normativa comunitària europea, amb la finalitat de protegir interessos legítims.

2. Les limitacions han de ser proporcionades atenent-ne l'objecte i la finalitat de protecció. En tot cas, s'han d'interpretar de manera restrictiva i justificada, i s'aplicaran a menys que un interès públic superior justifiqui la divulgació de la informació. Les limitacions mencionades cercaran la ponderació amb el dret a la llibertat d'informació veraç dels mitjans de comunicació, protegint la identitat dels afectats i, en especial, dels menors d'edat.

3. Els límits que es relacionen a l'apartat 1 no podran ser al·legades per les entitats públiques per impedir l'accés del ciutadà o ciutadana als documents i informacions que li puguin afectar d'una manera personal, particular i directa, i, en concret, si aquesta afecció es refereix als seus drets i interessos legítims.

Article 12

Protecció de dades personals

1. Per a la resolució de les sol·licituds d'accés a la informació pública que contengui dades personals del propi sol·licitant s'atendrà allò que disposa la Llei orgànica de Protecció de Dades Personals.
2. Les sol·licituds d'accés a informació pública que continguin dades íntimes o que afectin a la vida privada de tercers es meriten, tret que existeixi consentiment exprés i per escrit dels afectats i que s'acompanyi a la sol·licitud o una llei ho autoritzi. A aquest efecte, es consideraran en tot cas com a íntimes les dades referides a la ideologia, afiliació sindical, religió, creences, origen racial, salut i sexualitat.
3. Les sol·licituds d'accés a una informació que contengui dades personals de tercers que no tinguin la consideració d'íntimes ni afectin la vida privada s'estimaran quan es tracti d'informació directament vinculada amb la organització, funcionament i activitat pública de l'òrgan o entitat al qual es sol·licita. Això no obstant, es denegarà l'accés quan concorren circumstàncies especials en el cas concret que facin prevaler la protecció de les dades personals sobre l'interès públic en la divulgació de la informació.
4. No obstant el que s'estableix en els apartats anteriors prevaldrà la protecció de dades personals sobre el dret d'accés a la informació pública en els casos en què l'administració competent consideri que hi ha conflicte de drets i que s'ha de preservar el dret a l'honor, a la intimitat i a la pròpia imatge.
5. Amb caràcter general i, tret que en el cas concret prevalgui la protecció de dades personals sobre l'interès públic en la divulgació que ho impedeixin, es concedirà l'accés a la informació que contengui dades vinculades amb l'organització, el funcionament o l'activitat pública de l'òrgan.

Article 13

Accés parcial

1. Quan la informació sol·licitada estigui afectada per alguna de les limitacions establertes en els articles precedents d'aquesta Llei o en la legislació bàsica de l'Estat, però no es vegi afectada la totalitat de la informació, i sempre que sigui possible, es concedirà l'accés parcial, ometent la informació afectada per la limitació, tret que d'això resulti una informació distorsionada que pugui causar equívocs, o mancada de sentit.
2. Per aquells casos en els quals la informació contengui dades personals de tercers es concedirà l'accés quan es garanteixi de forma efectiva el caràcter anònim de la informació sense menyspreu de l'objectiu de transparència perseguit per la Llei.
3. Quan se concedeixi l'accés parcial, s'haurà de garantir la reserva de la informació, per les limitacions i l'advertiment i constància de la reserva.

Article 14

Sol·licitud

1. Els ciutadans i ciutadanes tenen la llibertat d'elecció dels mitjans per relacionar-se amb les entitats públiques i poden optar per accedir a la informació pública a través del Portal de Transparència i Participació Ciutadana, prèvia sol·licitud.
2. Les sol·licituds d'informació pública s'han de dirigir-se a l'entitat o unitat en poder de la qual es trobi la informació. S'atribueix la competència per resoldre als superiors jeràrquics de les unitats en poder de les quals es trobi la informació, sempre que tinguin atribuïdes competències resolutòries.
3. La sol·licitud de l'interessat en accedir a la informació pública podrà fer-se per qualsevol

mitjà, inclosos el electrònics, que permeti la constància de:

- a) La identitat del sol·licitant
- b) La indicació precisa de la informació que se sol·licita, sense que sigui requisit indispensable identificar un document o expedient concret.
- c) La forma o format preferit d'accés a la informació sol·licitada, si s'escau.
- d) Una adreça de contacte vàlida a la qual puguin dirigir-se les comunicacions a propòsit de la sol·licitud.

4. El sol·licitant pot exposar, si així ho desitja, les raons que justifiquen la publicitat de la informació. Això no obstant, no es podrà exigir aquesta motivació en cap cas, ni l'absència d'aquesta podrà ser utilitzada com excusa per l'òrgan competent per denegar o no resoldre la sol·licitud.

Article 15

Sol·licituds imprecises

1. Si la sol·licitud d'informació pública està formulada de manera imprecisa, se demanarà al sol·licitant que la concreti, per a la qual cosa se li considerarà un termini de deu dies hàbils, amb suspensió del termini màxim per resoldre i se li prestarà assistència perquè pugui concretar la petició d'informació el més aviat possible. Cas que no concreti la sol·licitud se'l podrà tenir per desistit d'aquesta.
2. La declaració de tenir al sol·licitant per desistit i l'arxiu de la sol·licitud s'ha de fer mitjançant resolució, que s'ha de notificar a l'efecte que pugui, si escau, presentar una nova sol·licitud concretant la petició o la informació demandada.

Article 16

Causes d'inadmissió

1. Mitjançant resolució motivada es podrà declarar la inadmissió de les sol·licituds en els supòsits següents:
 - a) Quan l'objecte sigui informació exceptuada del dret d'accés en els termes prevists a l'article ___ d'aquesta Llei.
 - b) Les dirigides a un òrgan en poder del qual no consti la informació i l'òrgan competent sigui desconegut.
 - c) Les que siguin manifestament repetitives i tenguin un caràcter abusiu, no justificat per la finalitat de transparència d'aquesta Llei.
 - d) Les que afectin a una pluralitat de persones les dades personals de les quals puguin revelar-se amb l'accés a la petició, en tal nombre que no sigui possible donar-los trasllat de la sol·licitud.
2. Si la informació sol·licitada pot afectar a drets o interessos de tercers, degudament identificats, se'ls concedirà un termini de quinze dies perquè puguin realitzar les al·legacions que estimin oportunes, sempre que les al·legacions d'aquests puguin ser determinants del sentit de la resolució. El sol·licitant haurà de ser informat d'aquesta circumstància així com de la suspensió del termini per dictar resolució fins que s'hagin rebut les al·legacions o hagi transcorregut el termini per presentar-les.
3. Quan la sol·licitud d'accés a la informació pública se dirigeixi a una entitat, òrgan o unitat administrativa en la que no consti la informació sol·licitada, es trametrà la sol·licitud a l'òrgan o

entitat en poder de la qual estigui, que quedarà obligada a tramitar-la, d'acord amb el que preveu aquesta Llei. D'aquesta tramesa s'ha de donar compte a la persona sol·licitant.

4. Quan no sigui possible trametre la sol·licitud al responsable de la informació, per pertànyer a una administració, entitat o organisme no inclòs dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, l'òrgan al qual s'ha dirigit la sol·licitud ha d'informar a la persona sol·licitant d'aquesta circumstància, amb indicació de l'Administració o l'entitat a què, segons el seu coneixement i parer, s'ha de dirigir per sol·licita la informació que pretén.

Article 17

Termini per resoldre i efectes del silenci

1. L'òrgan competent en cada cas per emetre les resolucions sobre les sol·licituds d'accés a la informació pública les adoptarà i es notificaran amb la major celeritat possible i en tot cas en el termini màxim de 30 dies hàbils des de la recepció de la petició per l'òrgan competent.
2. En aquells casos en els quals el volum o la complexitat de la informació sol·licitada facin impossible complir l'esmentat termini, aquest es podrà ampliar per altres 30 dies més, essent informat el sol·licitant d'aquesta circumstància en el termini dels 10 dies següents al de la recepció de la sol·licitud.
3. L'Administració està obligada a resoldre la sol·licitud en el termini indicat i a notificar-la a l'interessat. El sol·licitant pot entendre desestimada la seva sol·licitud per manca de resolució en termini.

Article 18

Resolució

1. La resolució es formalitzarà per escrit i es notificarà al sol·licitant i, si escau, al tercer afectat. Quan sigui estimatòria, total o parcialment, de la sol·licitud, indicarà la forma o format de la informació, i, quan sigui procedent, el termini i les circumstàncies de l'accés, que hauran de garantir l'efectivitat del dret i la integritat de la informació en el menor termini possible.
2. Quan la resolució concedeixi l'accés total o parcial a una informació que afecti a un tercer que s'hi hagi oposat, l'accés únicament es farà efectiu una vegada transcorri el termini per recorre-la sense que s'hagin interposat pel tercer afectat o els recursos, si n'és el cas, procedents, i en conseqüència, la mateixa hagués adquirit fermesa. Aquesta condició suspensiva de l'exercici del dret d'accés es farà constar expressament en la resolució.
3. Seran motivades les resolucions que neguin total o parcialment l'accés, les que el concedeixin quan hagi intervingut un tercer afectat i les que prevegin una forma o format d'accés distint al sol·licitat.
4. En cas de que la negativa a facilitar la informació estigui fundada en l'existència de drets de propietat intel·lectual o industrial de tercers, s'inclourà la referència a la persona física o jurídica titular dels drets quan aquesta sigui coneguda o, alternativament, al cedent del que s'hagi obtingut la informació sol·licitada.
5. La resolució indicarà sempre els recursos administratius que siguin procedents, i si escau, el recurs contenciós-administratiu procedent.

Article 19

Impugnacions

1. Les resolucions dictades seran objecte dels recursos administratius i contenciosos-administratius prevists en la legislació que resulti d'aplicació.
2. Front a qualsevol resolució expressa o presumpta en matèria d'accés dictada de conformitat amb el procediment regulat en aquesta Llei així com front a la resolució dels recursos administratius que contra aquella siguin procedents, es podrà interposar una

reclamació, amb caràcter potestatiu i previ a la impugnació en via contenciosa-administrativa, en els termes establerts en la legislació bàsica de l'Estat.

3. Les administracions públiques podran establir, reglamentàriament, un sistema de reclamació que tenguin la consideració de substitutiva dels recursos administratius a l'empara del que disposa l'article 107.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de Règim Jurídic de les Administracions Públiques i del Procediment Administratiu Comú i encomanar la resolució d'aquesta a un òrgan centralitzat que tenguin atribuïdes competències en matèria de qualitat.

Article 20

Formalització de l'accés i costes

1. L'òrgan competent haurà de subministrar la informació en la forma o format sol·licitat, en el marc de la legislació bàsica de l'Estat, tret que concorri alguna de les circumstàncies que s'indiquen a continuació:

a) Que la informació ja s'hagi difós prèviament amb una altra forma o format i el sol·licitant pugui accedir-hi fàcilment. En aquest cas, se l'haurà d'informar d'on i com pot accedir-hi o, si s'escau, trametre-li en el format disponible.

b) Que l'òrgan competent consideri raonable posar a disposició del sol·licitant la informació amb una altra forma o format i ho justifiqui adequadament.

En els casos en que l'accés "in situ" pugui ocasionar la pèrdua o deteriorament del suport on es troba la informació o no sigui possible la còpia en un format determinat atesa la inexistència d'equips tècnics disponibles, o quan la modalitat d'accés sol·licitada pugui afectar al dret de propietat intel·lectual, se podrà posar a disposició del sol·licitant la informació en altra forma i format. També es podrà posar a disposició del sol·licitant altra forma o format quan sigui més senzilla o econòmica per l'erari públic.

2. A aquests efectes l'Administració Pública procurarà conservar la informació pública que estigui en poder seu, o en el d'altres subjectes en nom seu, en formes o formats de fàcil reproducció i accés mitjançant telecomunicacions informàtiques o per altres mitjans electrònics.

3. Quan l'òrgan competent resolgui no facilitar la informació, parcialment o totalment, en la forma o format sol·licitats, ho haurà de comunicar al sol·licitant en la pròpia resolució en la que es reconeix el dret d'accés, fent-li saber la forma o formats en que, si s'escau, se podria facilitar la informació sol·licitada.

4. Seran gratuïts:

- a) L'accés a la informació en supòsits que no s'hagi disposat el contrari.
- b) L'examen de la informació sol·licitada en el lloc en què es trobi.
- c) El lliurament d'informació per correu electrònic o sistema electrònic equivalent.

5. En cas dels arxius, biblioteques i museus, s'atendrà, quant a la gratuïtat o pagament de quantitat, a allò que disposa la legislació específica.

6. L'expedició de còpies i la transposició a formats diferents a l'original en què se contengui la informació es podrà sotmetre al pagament d'una quantitat que no excedeixi dels seus costos.

7. Per l'establiment de les taxes, en cas de l'Administració Pública, s'estarà al que preveu la legislació de taxes i preus públics.

8. Les unitats, òrgans o entitats en poder de les quals es trobi la informació elaboraran, publicaran i posaran a disposició dels sol·licitants d'informació pública, el llistat de les taxes i preus que siguin

d'aplicació a aquestes sol·licituds, així com els supòsits en els que no procedeixi cap pagament.

Article 21

Reutilització de la informació administrativa

1. Per millorar la transparència i generar valor en la societat les Administracions incardinades en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei es comprometen a dur a terme una efectiva apertura de les dades públiques no subjectes a restriccions de privacitat, seguretat o propietat que consten en poder seu, per la reutilització per la ciutadania amb finalitats comercials o no, sempre que aquest ús no constitueixi una activitat administrativa pública.
2. La disposició del conjunt de dades en formats reutilitzables es farà de manera ordenada i seguint criteris de prioritat. Així es donarà prioritat a la informació mercantil i empresarial, la informació geogràfica, la informació legal i la informació estadística social.
3. La reutilització perseguirà com objectius fonamentals els següents:
 - a) Facilitar la creació de productes i serveis d'informació basats en les dades de lliure disposició que està en poder dels ens públics.
 - b) Facilitar l'ús de les dades per a que les empreses privades ofereixin productes i informació de valor afegit.
 - c) Afavorir la competència en el mercat limitant i evitant el falsejament.
4. Els conjunts de dades s'han de facilitar sota llicències de propietat obertes, que permetin la redistribució, reutilització i aprofitament.
5. L'acompliment d'aquest precepte s'entendrà en aplicació i interpretació conforme a la legislació bàsica de l'Estat.

Article 22

Condicions per la reutilització de la informació administrativa

En la reutilització de la informació els únics condicionants seran els que marquin les llicències sota les quals estigui la informació que es publiqui, així com allò que disposa la legislació bàsica sobre reutilització de la informació del sector públic.

Article 23

Informació estadística

La informació econòmica i estadística que estigui en poder de l'Administració autonòmica, la difusió pública de la qual sigui més rellevant, es publicarà de manera periòdica i previsible, en format accessible per a tots els ciutadans i reutilitzable.

Article 24

Dret a l'oblit

L'Administració Pública, i demés entitats subjectes a aquesta Llei, vetllarà pel dret a l'oblit si ho sol·licita un ciutadà respecte a les seves dades, aplicant els mitjans tècnics precisos amb la finalitat que a través de les pàgines i butlletins oficials es respectin els drets de protecció de dades

de caràcter personal adoptant, entre altres mesures, aquelles tendents a evitar la indexació.

Secció 2^a

Atenció a la ciutadania i participació

Article 25

Sistema d'atenció a la ciutadania

1. El sistema d'atenció a la ciutadania es configura com un sistema homogeni, útil i actualitzat, i es desenvolupa i s'integra mitjançant canals múltiples, per tal de facilitar a la ciutadania que hi pugui accedir.

2. Els canals d'atenció a la ciutadania, a l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears, són:

a) Les oficines d'atenció ciutadana, que es creen en aquesta Llei mitjançant la integració de les actuals unitats d'informació i atenció ciutadana, a les quals es refereix l'article 41.1 de la Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, i les de registre de les seus de cada una de les conselleries, adscrites a les secretaries generals respectives.

b) La xarxa d'oficines d'informació (general o especialitzada) i registre (auxiliars o delegades) que es troben distribuïdes per tot el territori de les Illes Balears i que depenen de les diferents conselleries.

c) El sistema d'atenció telefònica que depèn de la conselleria amb competències en matèria d'atenció ciutadana.

d) El sistema d'informació i gestió telemàtica que es desenvolupa mitjançant la seu electrònica de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, d'acord amb l'article 10 d'aquesta Llei i la normativa reglamentària corresponent.

3. La direcció general competent en matèria d'atenció ciutadana ha de determinar els estàndards de qualitat del sistema, entre d'altres, per tal que la informació facilitada a la ciutadania sigui homogènia. També ha d'exercir funcions de coordinació de les oficines d'informació ciutadana i registre i n'ha d'auditar el funcionament.

4. Els diferents òrgans competents en cadascuna de les Administracions en matèria d'atenció ciutadana han de determinar els estàndards de qualitat del sistema, entre d'altres, per tal que la informació facilitada a la ciutadania sigui homogènia. També han d'exercir funcions de coordinació de les oficines d'informació ciutadana i registre i n'han d'auditar el funcionament. Aquests estàndards i els resultats del seu compliment s'han de publicar en la pàgina web de l'Administració de la Comunitat Autònoma.

Article 26

Queixes i suggeriments

1. La ciutadania té dret a formular queixes i suggeriments sobre el funcionament dels serveis públics de les institucions i entitats de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en els termes que s'estableixin reglamentàriament.
2. Els òrgans i les unitats administratives que estan obligats, d'acord amb l'apartat anterior d'aquest article, a rebre i a tramitar les queixes i els suggeriments en els termes que estableixi la normativa reglamentària, han d'adoptar les mesures pertinents per facilitar a la ciutadania l'exercici d'aquest dret i han de remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin el compliment. A aquest efecte, tenen l'obligació d'informar degudament a

la ciutadania del reconeixement d'aquest dret, dels canals habilitats per fer-lo efectiu i del termini per respondre que preveu la normativa reglamentària corresponent.

3. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en el marc de la necessitat d'implantar l'ús de les noves tecnologies, ha de promoure la presentació de queixes i suggeriments a través de mitjans electrònics.
4. La informació relativa a la gestió i tramitació de les queixes i els suggeriments que es presentin sobre el funcionament dels serveis públics de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de la resta d'ens que configuren el sector públic instrumental autonòmic i les altres administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, s'ha d'incorporar en l'informe o la memòria anual que cada òrgan ha d'elaborar i donar a conèixer a la ciutadania, el qual ha de recollir l'activitat que desenvolupa i els resultats de la seva gestió, i, a la vegada, s'ha de publicar en la pàgina web de l'Administració. S'ha d'incorporar especialment el temps mitjà de resposta i les mesures adoptades, si escau, per resoldre l'anomalia que s'ha posat de manifest o per atendre la demanda o la proposta adduïda per la ciutadania.

Article 27

Participació ciutadana

1. S'entén per participació ciutadana la intervenció, implicació i col·laboració de la ciutadania, individualment o col·lectivament, en els afers públics, canalitzada a través de processos d'escolta activa, comunicació i conversació bidireccional.
2. Les administracions públiques impulsaran la participació i la col·laboració ciutadanes a través d'instruments o mecanismes adequats que garanteixin la interrelació mútua, tant en l'àmbit intern com en l'extern, i promouran campanyes de difusió dels distints instruments de participació i col·laboració, articulant plans de formació per a la utilització d'aquests.

Article 28

Dret a la participació ciutadana

1. El dret de participació en els afers públics implica:
 - a) El dret a participar en la definició dels programes i polítiques públiques.
 - b) El dret a participar en les avaluacions de les polítiques públiques i de la qualitat dels serveis.
 - c) El dret a participar en l'elaboració de disposicions de caràcter general.
 - d) El dret a promoure iniciatives reglamentàries.
 - e) El dret a formular al·legacions i observacions en els tràmits d'exposició pública.
 - f) El dret a formular propostes d'actuació i suggeriments.
2. Per tal de promoure i garantir el dret a la participació ciutadana, les administracions públiques i les institucions i entitats que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei:
 - a) Han de fomentar la participació, individual o col·lectiva, en la vida política, econòmica, cultural i social de la comunitat autònoma i ha promoure la participació en els assumptes públics, especialment en relació amb la tramitació de noves lleis i en l'avaluació de les polítiques públiques. En aquest sentit, els projectes de llei han d'incloure un procés participatiu o de consulta i cada avaluació de les polítiques públiques ha de dur associada una acció d'escolta de la veu de la ciutadania. En cas d'impossibilitat de dur a terme aquest procés s'ha de justificar motivadament.
 - b) Han d'enfortir el teixit associatiu i la societat civil, han d'impulsar la generació de la cultura i dels hàbits participatius entre la ciutadania i han d'afavorir la reflexió col·lectiva sobre els

assumptes que siguin objecte dels processos participatius, tot això garantint la pluralitat, el rigor, la transparència informativa i la veracitat.

c) Han de promoure el diàleg social com a factor de cohesió social i de progrés econòmic i el foment de l'associacionisme, del voluntariat i de la participació social.

d) Han d'establir vies de relació directa amb la ciutadania que, amb el subministrament previ de la informació veraç i suficient que es consideri, proporcionin informació per tal d'adequar el disseny de les polítiques públiques a les demandes i inquietuds de la ciutadania.

e) Han d'afavorir els mecanismes de participació i de cultura democràtica, entre d'altres, mitjançant les noves tecnologies i han d'implementar progressivament processos de participació a través de mitjans electrònics, fòrums de consulta, panells ciutadans o del Portal de Transparència i Participació Ciutadana, com a punt d'accés a les accions i mecanismes que en aquesta matèria es promoguin en cada moment.

f) Han de promoure la confecció de pressuposts participatius, és a dir, la possibilitat que la ciutadania opini i proposi alternatives quant a l'ordre de prioritats en el capítol d'inversions mitjançant mecanismes de democràcia directa estructurats degudament o altres processos o instruments participatius. En aquest sentit i com a mínim, es donarà publicitat via electrònica, a través del el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, de l'avantprojecte de pressuposts, juntament amb l'estat d'execució del pressupost de l'exercici corrent, perquè la ciutadania pugui fer efectiva aquesta participació directa dins un termini concret.

3. La ciutadania té dret a ser consultada de manera periòdica i regular sobre el seu grau de satisfacció respecte dels serveis públics. Per tal de complir aquest dret s'ha de fomentar l'ús d'instruments adequats, com ara les enquestes, els sondejos o els panells ciutadans. Els resultats d'aquestes consultes s'han de publicar en la pàgina web i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, de cada entitat.

Article 29

Participació en l'elaboració de disposicions de caràcter general

1. Les administracions públiques de les Illes Balears establiran programes anuals i pluriennals que determinin la seva acció pública en els que definiran els objectius concrets i les activitats i mitjans necessaris per executar-los, així com el temps estimat per a la seva consecució. Se promouran fòrums per a que els ciutadans individualment o per mitjà d'organitzacions i associacions puguin participar en el disseny i elaboració d'aquests programes en els termes que reglamentàriament s'estableixin.

El grau de compliment dels objectius fixats en els programes serà avaluat periòdicament pels òrgans competents de les respectives administracions. En les seues físiques i electròniques, a través del Portal de Transparència y Participació Ciutadana s'exposarà públicament la informació sobre els programes, els seus objectius, el grau de satisfacció aconseguit pels ciutadans i ciutadanes, les alternatives, si n'és el cas les alternatives plantejades per aquests i les formes de participació contemplades en aquest article.

2. Les administracions públiques també publicaran, en les formes anteriorment assenyalades, la relació dels procediments d'elaboració de disposicions administratives de caràcter general que estiguin en curs, indicant el seu objecte i estat de tramitació, així com la possibilitat que tenen les persones de trametre suggeriments i el procediment a seguir.

En la fase anterior al tràmit d'audiència les persones tant individual com col·lectivament podran lliurar suggeriments a aquells projectes que els afectin. Les proposicions/suggeriments o recomanacions rebudes podran ser tengudes en compta per l'òrgan encarregat de la redacció del text del projecte.

3. La presentació de propostes no atribueix por sí mateixa, la condició de persona interessada en el procediment.

4. El que preveu aquest article no substitueix el tràmit d'audiència pública en els supòsits que aquest sigui preceptiu d'acord amb la normativa d'aplicació corresponent.

Article 30

Participació en les iniciatives normatives

1. Els ciutadans i les ciutadanes tendran dret a presentar a les administracions públiques de les Illes Balears, en les matèries de la seva competència, propostes de tramitació d'iniciatives de caràcter reglamentari sobre matèries que afectin als seus drets i interessos legítims.
2. Les propostes no podran recaure sobre disposicions generals que despleguin matèries excloses a la legislació reguladora de la Iniciativa Legislativa Popular de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
3. Les propostes hauran de contenir necessàriament, per ser valorades i analitzades, el text proposat, acompanyat d'una memòria justificativa amb explicació detallada de les raons que aconsellen la tramitació i aprovació de la iniciativa, i hauran d'estar recolzat per les firmes de, com a mínim, 2.000 persones, excepte a la Illa de Formentera on serà suficient la signatura de 300 persones.
4. L'òrgan que tenguí atribuïdes les funcions sobre la matèria objecte de la iniciativa, una vegada acreditat el compliment dels requisits de presentació exigits, emetrà en el termini de tres mesos un informe que, prèvia valoració dels interessos afectats i de l'oportunitat que per a l'interès públic representa la regulació proposta, proposarà a l'òrgan competent l'inici o no de la seva tramitació com a projecte de disposició reglamentària, tramitació que, en cas d'acordar-se, s'ajustarà a allò que preveu la legislació vigent.
5. La resolució emesa per l'òrgan competent sobre la iniciativa se comunicarà als proponents. Aquests podran interposar els recursos procedents, de conformitat amb aquesta Llei, quan considerin que s'ha conculcat el seu dret de proposta o les garanties recollides en aquesta Llei per fer-lo efectiu però no podran impugnar per la seva pròpia naturalesa una vegada seguit el procediment previst en aquesta Llei la decisió d'iniciar o no la tramitació de la iniciativa reglamentària proposta.
6. De conformitat amb l'article 15.2.b) de l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears i a la normativa de desplegament, els ciutadans tenen dret a promoure i a presentar iniciatives legislatives davant el Parlament de les Illes Balears. Un membre impulsor de la iniciativa legislativa que actuarà en representació d'aquesta i podrà comparèixer en el Ple i en la Comissió corresponent per exercir la defensa de la proposta legislativa en els tràmits parlamentaris corresponents. Reglamentàriament s'establiran els requisits necessaris perquè el procediment de recollida de signatures es pugui dur a terme a través del sistema de firma electrònica.

Secció 3a

Administració electrònica

Article 31

Mitjans electrònics, informàtics i telemàtics

1. Es reconeix el dret de la ciutadania a relacionar-se amb les administracions de les Illes Balears per mitjans electrònics, en els termes i d'acord amb els principis que estableix la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, amb les garanties de disponibilitat, accés, integritat, autenticitat, confidencialitat, traçabilitat i conservació de les dades, com també de comunicació de la informació i els serveis que gestiona en l'àmbit de les seves competències.

2. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les demés administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de tenir com a prioritat l'ús de les tecnologies de la informació en l'activitat administrativa. En especial, ha de facilitar l'accés per mitjans electrònics de la ciutadania a la informació i al procediment administratiu, amb les limitacions que es deriven de la Constitució i de la resta de l'ordenament jurídic. La utilització dels mitjans electrònics no ha d'implicar, en cap cas, una minva dels drets ciutadans, com tampoc restriccions o discriminacions de qualsevol naturalesa en el seu accés als serveis públics.

3. Els documents, els serveis electrònics i les aplicacions que es posin a disposició de la ciutadania han de ser visualitza-les, accessibles i funcionalment operables en unes condicions que permetin satisfer el principi de neutralitat tecnològica i evitin la discriminació a la ciutadania per raó de la seva elecció tecnològica. Igualment, s'ha de facilitar el desenvolupament i la implantació dels progressos tecnològics més avançats i útils per a les relacions amb la ciutadania.

4. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les demés administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, han d'establir i regular reglamentàriament la seu electrònica, que és l'adreça electrònica disponible per a la ciutadania a través de xarxes de telecomunicacions, de la qual té encomanada la titularitat, la gestió i l'administració. S'ha de crear una Comissió, la qual s'ha de regular reglamentàriament, com a òrgan de coordinació i d'enllaç entre els òrgans i els organismes amb responsabilitat sobre la seu electrònica, respecte de continguts, disseny i qüestions tècniques de la seu. Aquesta Comissió ha d'estar formada, com a mínim, pels directors o directores generals competents en matèria de tecnologia i comunicacions, en matèria de qualitat dels serveis i en matèria de comunicació.

5. S'han de publicar a través de mitjans electrònics les disposicions i resolucions que, de conformitat amb la seva normativa reguladora, han de ser publicades i s'han d'establir les mesures de seguretat necessàries que en garanteixin la veracitat i la integritat. Qualsevol còpia impresa ha de contenir els mecanismes necessaris per poder accedir a l'original electrònic.

Article 32

Sistema de registre electrònic

1. Les administracions de les Illes Balears han d'establir el registre electrònic, que ha de permetre a la ciutadania presentar per mitjans electrònics les seves sol·licituds, escrits i comunicacions.
2. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i les demés administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de regular reglamentàriament el registre electrònic, que ha de permetre a la ciutadania presentar per mitjans electrònics les seves sol·licituds, escrits i comunicacions.
3. Els registres electrònics de les Administracions públiques podran rebre sol·licituds, escrits o comunicacions adreçats a altres administracions d'acord amb el que estableix la normativa bàsica de procediment administratiu i els convenis de col·laboració que, a aquest efecte, se subscriguin.

Article 33

Expedient electrònic

1. Les administracions de les Illes Balears han de promoure la generalització de l'expedient electrònic com a alternativa a l'expedient en paper, en els termes que estableixen la legislació bàsica i la normativa autonòmica que la desplegui.

2. En l'ordenació, els expedients electrònics han de respectar els principis d'integritat, d'accessibilitat i d'interconnexió amb altres documents, expedients o arxius electrònics.

Article 34

Arxiu electrònic

1. Els documents electrònics de les administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei s'han d'arxivar per aquests mitjans en els termes que s'estableixin reglamentàriament, i és preceptiu conservar-los quan continguin informació o decisions rellevants per a drets o interessos.
2. S'ha de garantir la seguretat, la integritat, l'autenticitat, la confidencialitat, la qualitat, la protecció de dades i la conservació dels documents que s'hagin emmagatzemat i dipositat en arxius i dipòsits electrònics, com també la possibilitat d'accedir-hi i la localització.
3. Tot accés a un arxiu o dipòsit electrònic ha de ser controlat i s'han d'identificar els empleats i empleades públics, i les persones que en siguin usuaris.
4. S'han d'arbitrar mesures tècniques que garanteixin la conservació adequada i el possible trasllat dels documents a nous formats i suports.

Article 35

Utilització de mitjans electrònics per òrgans col·legiats

1. Els òrgans col·legiats que hagin creat les administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei i que estiguin integrats en la seva totalitat per representants dels seus òrgans i entitats dependents han d'utilitzar preferentment mitjans electrònics per al seu funcionament.
2. En cas que s'hagi optat per utilitzar mitjans electrònics, la convocatòria de les sessions, l'ordre del dia i la documentació relativa als assumptes que l'integrin s'han de comunicar als membres per correu electrònic en l'adreça que a aquest efecte hagin designat, sens perjudici de la utilització d'altres mitjans de comunicació electrònics i amb independència que hagin donat el seu consentiment exprés per utilitzar aquesta manera de citació.
3. Les actes, els llibres d'acords i altres documents dels òrgans col·legiats han d'estar arxivats electrònicament com a mínim i amb totes les garanties adequades per a la seva autenticitat i conservació.

Article 36

Transmissió de dades, interoperabilitat, cooperació i col·laboració administrativa

1. Les administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de facilitar a les altres administracions l'accés per mitjans electrònics a les dades de què disposa. Així mateix, s'ha de fomentar l'accés per mitjans electrònics a les dades de què disposin les administracions local i estatal. Aquest precepte s'entén sens perjudici del compliment de la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
2. Les eines electròniques de les administracions públiques han de garantir la seva compatibilitat amb els mitjans d'identificació, autenticació i documents electrònics de la resta d'administracions.

Secció 4a

Simplificació administrativa

Article 37

Processos de simplificació i racionalització administrativa

1. Com a complement necessari per a la implantació del "govern obert" les administracions

publiques de les Illes Balears impulsaran processos de simplificació i racionalització administrativa, tant dels procediments i les seves estructures com de la normativa que els regeix, amb l'objectiu de promoure una Administració més comprensible, propera i accessible a la ciutadania, amb la que ha de col·laborar, i capaç de gestionar els serveis públics amb més agilitat i eficiència, sens menyscapse dels drets dels ciutadans i ciutadanes, de les garanties i de la seguretat jurídica.

2. En els termes prevists en aquesta Llei, les administracions publiques impulsaran l'eficàcia i l'eficiència de les seves organitzacions mitjançant la generalització de la implantació dels sistemes de gestió segons els estàndards de qualitat reconeguts i promouran el reconeixement dels òrgans i ens públics i també de les persones que facin més esforços i assoleixin millors resultats en la millora dels serveis, mitjançant mecanismes de motivació.

Article 38

Millora del marc normatiu

1. S'ha de procurar el manteniment d'un marc normatiu estable, transparent i el més simplificat possible, fàcilment accessible als ciutadans i ciutadanes i agents econòmics i socials, que possibiliti el coneixement ràpid i comprensible, i sense més càrregues administratives per a la ciutadania, que les estrictament necessàries per a la satisfacció de l'interès general.
2. S'ha d'escometre l'avaluació de l'impacte normatiu que té en la societat la regulació ja existent, especialment quant a les conseqüències econòmiques en la ciutadania i el teixit empresarial derivades de la seva aplicació.
3. S'ha d'impulsar la simplificació normativa, amb la revisió sistemàtica de la legislació per tal de garantir la qualitat formal de les normes i el fet que estiguin escrites en els termes prevists al punt 1 d'aquest article. En aquest sentit, s'han d'adoptar mesures que tendixin a reduir el nombre de normes reguladores i la seva dispersió i s'han de fomentar els texts refosos.
4. Les memòries, els estudis i els informes ja establerts i en vigor per a la tramitació normativa, s'han de refundre en un únic document que s'anomenarà "Memòria de l'anàlisi de l'impacte normatiu", el qual haurà de redactar l'òrgan o centre directiu proponent del projecte normatiu de manera simultània a la seva elaboració.

Article 39

Inventari i simplificació de procediments

1. Cada entitat o organisme a què es refereix aquesta Llei ha de confeccionar un inventari dels procediments administratius de la seva competència i l'ha de mantenir constantment actualitzat.
2. Amb caràcter anual, cada entitat o organisme ha de publicar en la pàgina web institucional relació de procediments de la seva competència i les seves principals característiques, entre les quals hi ha d'haver els terminis de gestió.
3. Cada entitat o organisme ha de simplificar els procediments de la seva competència i ha de reduir al màxim les càrregues administratives. S'han d'utilitzar tècniques i mètodes que persegueixin la simplificació de tràmits, l'eliminació de procediments innecessaris i la reducció de temps.
4. S'ha de potenciar el desenvolupament del programa d'actuació per a la reducció de càrregues i la simplificació administrativa, el qual ha de concretar les actuacions per desenvolupar en aquest sentit, com també la temporalització i el cronograma d'aquestes actuacions per complir els objectius establerts p la Comissió Europea i el Govern de l'Estat.

Article 40

Gestió i millora contínua dels processos

1. Les administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han d'identificar i d'estandarditzar tots els processos transversals, com també s'han de mesurar i millorar especialment, d'acord amb les pautes de la millora de la qualitat, aquells que han de seguir i aplicar totes les secretaries generals, tal com especifica la secció 1a del capítol III del títol I d'aquesta Llei.

2. Les administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han d'impulsar d'ofici la gestió per processos, com també la revisió i el redisseny d'aquests últims, mitjançant l'eliminació d'aquelles activitats que no afegeixen valor al procés, per tal d'assolir millores en la qualitat dels serveis, l'eficàcia i l'eficiència.

3. En el cas de l'Administració de la Comunitat Autònoma, el Comitè de Gerència del Sistema de Gestió per Processos, creat a aquest efecte, és el responsable del bon funcionament i de la millora contínua, entre d'altres, de tots els processos generals de les secretaries generals i dels transversals (que afecten més d'una conselleria) de tota l'Administració de la Comunitat Autònoma.

Article 41

Aportacions documentals

1. La ciutadania té el dret de no aportar dades ni documents no exigits per les normes o que ja són en poder de qualsevol òrgan de l'Administració autonòmica o que han de ser expedits per aquesta última. El mateix dret té respecte de cada una de les administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei. En aquest sentit, l'Administració ha de garantir que les persones interessades no hagin d'aportar documents que ja són en poder seu. Si escau, l'Administració pot sol·licitar que s'identifiqui l'expedient en el qual es troba el document. En particular, no es pot exigir la presentació d'originals ni còpies compulsades d'aquella documentació i informació que, encara que sigui necessària per resoldre el procediment, sigui en poder de l'Administració actuant o es pugui comprovar per tècniques telemàtiques. Així mateix, no s'ha d'exigir la presentació d'originals ni còpies compulsades en el cas de procediments electrònics, per a la qual cosa és aplicable la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.

2. Per garantir el que disposa l'apartat anterior, les administracions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de promoure els mecanismes d'interconnexió telemàtica que facin possible el reconeixement d'aquest dret i ha de procurar que els documents que siguin en poder d'una administració diferent de l'actuant, però disponibles per mitjans electrònics, tampoc no hagin de ser aportats per la persona interessada, dins els límits de la normativa de protecció de dades de caràcter personal.

3. Amb la finalitat de millorar la qualitat dels serveis públics i de contribuir a fer efectiu el contingut de l'article 35 f de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, es crea el Catàleg de simplificació documental com a inventari públic de documents l'obligació d'aportació dels quals queda suprimida o substituïda per la presentació de declaracions responsables. Si amb posterioritat a la seva entrada en vigor es pretén suprimir o substituir l'obligació d'aportar un altre tipus de document, aquesta supressió o substitució s'ha d'efectuar mitjançant la seva inclusió en el Catàleg de simplificació documental per ordre del conseller o consellera competent en matèria de simplificació administrativa i a iniciativa de les conselleries competents en la matèria afectada. El Catàleg de simplificació documental ha de recollir, en tot cas, el document o els documents l'obligada presentació dels quals se suprimeix o substitueix, els registres o fitxers automatitzats concrets en què apareixen les inscripcions dels documents o les dades, com també els procediments administratius, si escau, exclosos d'aquesta mesura. A més de la seva publicació en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, el contingut del Catàleg s'ha de posar a disposició de les persones

interessades en les pàgines webs institucionals.

Article 42

Grup d'impuls per a la simplificació i la reducció de càrregues administratives

Els Grups d'impuls per a la simplificació i la reducció de càrregues administratives son els encarregats d'estudiar, dissenyar i posar en marxa actuacions generals que tenguin com a objectiu agilitar tramitacions administratives, mitjançant la utilització de les eines organitzatives, de qualitat, d'administració electrònica i jurídiques per redissenyar i simplificar els processos i procediments, com també les tècniques de gestió per reduir càrregues administratives.

Capítol II

Transparència en la gestió pública

Article 43

Concepte i abast

En tots els processos de gestió administrativa s'ha d'actuar sota el principi de transparència i s'ha de fer pública tota la informació que la normativa vigent permeti o no impedeixi, com també la manera de fer-ne publicitat, tot facilitant l'accés de la ciutadania a la informació.

Aquesta transparència s'ha d'observar principalment en l'elaboració de les disposicions normatives, en l'adjudicació i l'execució dels contractes, en la signatura de convenis de col·laboració, tant els subscrits amb altres administracions públiques com amb entitats privades, en la concessió d'ajuts i subvencions, i, en general, en tot allò que suposi despesa pública.

Article 44

Portal de la transparència i la participació ciutadana

1. A l'efecte de complir amb les obligacions de transparència que preveu aquesta Llei, les administracions públiques de les Illes Balears han de disposar de la web o seu electrònica corporativa com a punt general d'accés per a la ciutadania a la informació, als serveis i als tràmits electrònics d'aquestes i de les entitats que en depenen, a través de xarxes de telecomunicació la titularitat, gestió i administració de les quals correspondrà a cada Administració per al desenvolupament de les competències pròpies.
2. La seu electrònica disposarà de sistemes que permetin establir comunicacions segures sempre que siguin necessàries i la publicació en seu electrònica d'informació, de serveis i de transaccions respectarà els principis d'accessibilitat i usabilitat, publicitat oficial, responsabilitat, qualitat, seguretat, disponibilitat, neutralitat i interoperabilitat, d'acord amb les normes establertes, estàndards oberts i, si escau, aquells altres que siguin d'ús generalitzat per part de la ciutadania.
3. La seu electrònica desenvoluparà la Plataforma d'Administració Electrònica, la qual incorporarà els mitjans i les tècniques electròniques, informàtiques i telemàtiques que permetin assolir el cycle complet de la tramitació electrònica i ha donar accés als ciutadans i ciutadanes als serveis de l'administració electrònica i a l'exercici dels drets prevists a la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics. En aquesta plataforma s'ha d'integrar el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, que ha de disposar de la informació i dels sistemes tecnològics adequats per poder assegurar l'efectiu compliment de tot el que disposa aquesta Llei.

Article 45

Transparència en l'activitat organitzativa

1. Les administracions públiques i les institucions i entitats que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei mantindran permanentment actualitzades i a disposició dels ciutadans i ciutadanes, a les unitats d'informació, a les seues electròniques i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, l'esquema de la seua organització i el de les entitats que en depenen o s'hi vinculen, indicant les funcions que desenvolupen i identificant els seus responsables.
2. S'han de publicar guies informatives sobre els procediments administratius, serveis i prestacions de la competència respectiva, amb inclusió, a les cartes de serveis, de la informació sobre el contingut del dret d'accés i del procediment per fer-lo efectiu.
3. Així mateix, s'han de publicar, en el termes del que se disposa en aquest article, les directrius, instruccions, circulars i respostes a les consultes plantejades pels particulars o per altres òrgans en la mesura que suposen una interpretació del Dret, com també la informació que els sigui sol·licitat amb major freqüència.

Article 46

Transparència en la programació

1. Les administracions públiques de les Illes Balears publicaran plans i programes anuals i pluriennals de la seua activitat, ens el quals definiran els objectius concrets i les activitats i mitjans necessaris per executar-los, així com el temps estimat per a la consecució d'aquests.
2. Les unitats d'informació i les pàgines web oficials, com també el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, mantindran exposades per a la informació pública els plans i els programes, els objectius i les formes de participació que s'hi prevegin.
3. El objectius han d'anar associats a indicadors de qualitat, que mesurin la relació entre els serveis prestats o activitats realitzades i els recursos utilitzats. El grau de compliment i els resultats han de ser objecte d'avaluació, en la manera en que ho determini cada Administració competent.

Article 47

Transparència en l'elaboració de disposicions de caràcter general

1. Les administracions de les Illes Balears han de publicar en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, i de manera fàcilment accessible els procediments d'elaboració normativa que estiguin tramitant, indicant l'objecte i l'estat de la tramitació, el projecte normatiu així com les possibilitats que tenen els ciutadans i ciutadanes de realitzar suggeriments i el procediment a seguir per fer-los, sense que això substitueixi el tràmit d'audiència pública, en els supòsits en què aquest sigui preceptiu.

2. En concret han de publicar:

- a) Les directrius, instruccions, acords, circulars o respostrs a consultes plantejades pels particulars o altres òrgans en la mesura en què suposin una interpretació del Dret o tinguin efectes jurídics.
- b) Els avantprojectes de llei i el projectes de decrets legislatius.
- c) Els projectes de reglaments.
- d) Les memòries i altres documents que conformen els expedients d'elaboració de textos normatius.

Article 48

Transparència en la contractació pública

1. Els òrgans de contractació de les entitats compreses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta llei han de donar als operadors econòmics un tractament igualitari i no discriminatori i han d'actuar amb transparència i amb vigilància estricta del compliment de la normativa bàsica estatal en matèria de contractes del sector públic i de la normativa autonòmica corresponent.
2. S'han de publicar els contractes adjudicats, amb indicació de l'objecte, l'import de licitació i d'adjudicació, el procediment utilitzat i la identitat de l'adjudicatari, així com les modificacions, pròrrogues i variacions del termini o del preu del contracte. Així mateix s'han de publicar dades estadístiques sobre el percentatge en volum pressupostari de contractes adjudicats a través de cada un dels procediments previstos a la legislació sectorial.
3. Els òrgans de contractació, una vegada adjudicat el contracte, han de publicar, en l'espai web previst a aquest efecte, com ho és el 'Perfil del contractant' en l'Administració autonòmica, com també en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, i en format reutilitzable, els aspectes següents, sempre que, d'acord amb la normativa aplicable en cada tipus de procediment, hi siguin:
 - a) L'òrgan de contractació, l'objecte del contracte, les prescripcions tècniques, si fossin necessàries, el preu, el termini de presentació d'ofertes i el de formalització.
 - b) Els licitadors.
 - c) Els criteris d'adjudicació, tant els de valoració automàtica com els subjectes a judici de valor, i la seva ponderació.
 - d) El quadre comparatiu de les ofertes econòmiques, de les propostes tècniques i de les millores, si escau, que ofereix cada licitador.
 - e) La puntuació obtinguda per cada oferta, amb el detall de l'atorgada per a cadascun dels criteris d'adjudicació i la motivació de la valoració obtinguda.
 - f) L'adjudicatari i la seva solvència tècnica i econòmica.
 - g) Les modificacions del contracte adjudicat.
 - h) La cessió de contracte o la subcontractació, si escau, amb identificació dels cessionaris i subcontractistes, i les condicions dels acords assolits entre aquests i els contractistes, sempre que la normativa aplicable ho permeti.
4. En els casos que, d'acord amb la normativa legal de contractació, sigui obligada la publicació de la convocatòria en el butlletí oficial corresponent, es publicarà també en forma d'anunci, a càrrec de l'adjudicatari, en un dels diaris de major difusió la informació dels apartats a), c) i e) del punt 3 anterior.
5. El requisit de donar publicitat mitjançant la pàgina web i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, s'ha de complir en tots els contractes, siguin quins siguin la qualificació i el procediment per tramitar-los, incloent-hi la totalitat dels contractes menors, sigui quina sigui la seva quantia.
6. La informació s'ha de mantenir disponible durant tot l'exercici pressupostari. Igualment, s'ha de mantenir disponible en la pàgina web i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, la informació referida a l'exercici immediatament anterior.
7. No és procedent divulgar la informació facilitada pels operadors econòmics que aquests mateixos hagin designat com a confidencial. Aquesta informació inclou, en particular, els secrets tècnics o comercials i els aspectes confidencials de les ofertes.
8. Així mateix, s'eximeix de complir el requisit de publicitat, a més dels casos en què la normativa

legal en matèria de contractes del sector públic així ho disposa, en els supòsits en què la divulgació de la informació relativa a l'adjudicació del contracte constitueixi un obstacle per aplicar la legislació, sigui contrària a l'interès públic o perjudiqui els interessos comercials legítims dels operadors econòmics públics o privats, o pugui perjudicar la competència lleial entre aquests últims; en cada cas, s'ha de motivar la concurrència d'aquestes circumstàncies.

Article 49

Transparència en la gestió de serveis públics

La transparència en la gestió dels serveis públics exigeix que els concessionaris i prestadors del servei que tenen la consideració de públics, garanteixin a la ciutadania la informació que els permeti demandar la prestació d'uns serveis de qualitat i, si escau, exercitar els seus drets.

A aquest efecte, els plecs de clàusules administratives dels contractes de gestió de serveis públics han de contenir les previsions necessàries per garantir, com a mínim, els drets següents de les persones usuàries:

- a) A obtenir informació sobre les condicions de prestació del servei públic.
- b) A presentar queixes sobre el funcionament del servei, que han de ser contestades de manera motivada i individual.
- c) A obtenir una còpia segellada de tots els documents que presentin en les oficines de la concessionària, en relació amb la prestació del servei.
- d) A utilitzar, a elecció seva, qualsevol de les llengües oficials de la comunitat autònoma en les seves relacions amb l'entitat concessionària i amb els seus representants i treballadors i treballadores.
- e) A accedir a tota la informació que sigui en poder de la concessionària i sigui necessària per formular queixes o reclamacions sobre la prestació del servei. En queden exclosos els documents que afectin la intimitat de les persones i els relatius a matèries protegides pel secret comercial o industrial, com també, en general, aquells que estiguin protegits per la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
- f) A exigir a l'administració l'exercici de les seves facultats d'inspecció, de control i, si escau, de sanció per resoldre les irregularitats en la prestació del servei.
- g) A ser tractades d'acord amb el principi d'igualtat en l'ús del servei, sense que hi pugui haver discriminació ni directa ni indirecta per cap raó.

Article 50

Transparència en els convenis de col·laboració

1. Els convenis celebrats per les entitats públiques sotmeses a l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, amb entitats públiques o privades, al marge de la legislació contractual de les administracions públiques, s'han d'inscriure en el Registre de Convenis de cada entitat, en el termini de 15 dies posteriors a la data de signatura.
2. Les dades que constin en el Registre de Convenis han de ser accessibles a través del Portal de Transparència i Participació Ciutadana. S'han de fer constar, com a mínim:
 - a) Les parts, els representants i el caràcter de la representació.
 - b) L'objecte del conveni amb indicació de les activitats compromeses i el finançament.
 - c) El termini i condicions de vigència.

- d) El lloc de publicació del conveni o acord, si escau.
- e) Les modificacions i les dates d'aquestes, si es produeixen.

3. Tots els convenis inscrits en el Registre de Convenis de les administracions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei i dels ens del sector públic instrumental que en depenen o s'hi vinculen s'han de publicar en el Butlletí Oficial de les Illes Balears. A aquest efecte, l'encarregat del registre ha de trametre, en els primers vint dies dels mesos de gener, abril, juliol i octubre de cada any, una relació dels convenis inscrits en el trimestre anterior.

4. Les entitats públiques sotmeses a l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, han de publicar a les pàgines web oficials, i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, la relació de convenis signats, tant amb entitats públiques com privades referides al trimestre anterior i en els primers vint dies dels mesos de gener, abril, juliol i octubre de cada any, sens perjudici de la inscripció en el Registre de convenis i acords. La informació s'ha de mantenir disponible a Internet durant tot l'exercici pressupostari. Igualment, s'ha de mantenir disponible a Internet la informació referida a l'exercici immediatament anterior.

5. En l'expedient administratiu que se tramiti s'ha de motivar la utilització de la figura del conveni de col·laboració i les raons que impedeixin la concurrència de l'oferta i excloguin la subscripció d'un contracte administratiu o la concessió d'una subvenció. La motivació s'ha de publicar en la forma que estableix el paràgraf anterior.

Article 51

Transparència en el règim d'ajuts i subvencions

1. La gestió de subvencions i ajuts públics concedits per les entitats públiques de les Illes Balears s'ha d'ajustar especialment als principis d'eficàcia, en el compliment dels objectius fixats per l'administració atorgant, i d'eficiència, en l'assignació i la utilització de recursos públics, com també de publicitat, concurrència, objectivitat, transparència, igualtat i no-discriminació, amb les úniques excepcions previstes en la normativa bàsica estatal de subvencions i en la normativa autonòmica corresponent.
 2. Cada òrgan de l'Administració o ens del sector públic instrumental que dugui a terme activitats de foment mitjançant l'atorgament de fons públics ha de publicar en la pàgina web oficial i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana:
 - a) Una relació actualitzada de les línies d'ajuts o subvencions que s'hagin de convocar durant l'exercici pressupostari, amb indicació dels imports que s'hi destinen, l'objectiu o la finalitat i la descripció dels possibles beneficiaris.
 - b) El text íntegre de la convocatòria dels ajuts o les subvencions.
 - c) Les concessions d'aquests ajuts o subvencions, dins el mes següent al de la notificació o la publicació, amb indicació únicament de la relació dels beneficiaris, l'import dels ajuts i la identificació de la normativa reguladora.
 - d) Les subvencions concedides sense promoure la publicitat i la concurrència, d'acord amb la normativa bàsica estatal de subvencions i la normativa autonòmica corresponent.
3. A l'efecte del compliment de les obligacions de publicitat establertes a l'apartat anterior pels ajuts i subvencions, s'entenen incloses també:
- a) Les concessions de crèdits oficials, quan s'atorguin sense interessos o amb interessos inferiors als de mercat.
 - b) Les concessions d'ajuts en què l'Administració assumeixi la obligació de satisfer a l'entitat prestadora tot o part dels interessos.

- c) Les condonacions de crèdits.
- d) Qualsevol altre acord o resolució dels qual resulti un efecte equivalent a la obtenció d'ajuts directes per part del beneficiari.
- e) Les aportacions dineràries realitzades per les administracions o entitats públiques en favor d'altres entitats o organismes.

4. S'eximeixen de la publicació, a més dels casos i de les dades en què la normativa legal en matèria de subvencions així ho disposa, els supòsits següents:

- a) Quan la publicació de les dades del beneficiari, a causa de l'objecte de l'ajut, sigui contrària al respecte i a la salvaguarda de l'honor i la intimitat personal i familiar de les persones físiques, en virtut d'allò que estableixen la Llei Orgànica 1/1982, de 5 de maig, de protecció del dret a l'honor, la intimitat personal i familiar, i la pròpia imatge, i la Llei 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.
- b) Quan es tracti de dades que estiguin protegides pel secret comercial o industrial.
- c) Amb caràcter general, quan ho exigeixin o aconsellin raons substancials per l'existència d'un interès públic més digne de protecció, que, en tot cas, s'ha de motivar expressament.

5. El que estableix aquest article sobre la publicitat de les subvencions s'entén sens perjudici del que disposa la normativa bàsica estatal de subvencions i la normativa autonòmica corresponent.

Article 52

Transparència en l'ordenació del territori i l'urbanisme

La transparència en matèria d'ordenació del territori i l'urbanisme s'articula també a través del Portal de Transparència i Participació Ciutadana, en el que s'han de fer constar els instruments d'ordenació del territori i els plans urbanístics i, com a mínim, la informació sobre:

- a) L'estructura general de cada municipi.
- b) La classificació i qualificació del sòl.
- c) L'ordenació prevista per al sòl, amb el grau de detall adient.
- d) Les infraestructures plantejades a cada localitat.
- e) La normativa urbanística.

Article 53

Transparència en el proveïment de llocs de feina

1. S'han de publicar en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, els procediments de provisió de llocs de feina de lliure designació, de selecció de personal directiu i de personal laboral d'alta direcció. Com a mínim s'ha de donar publicitat a:

- a) La Convocatòria.
- b) Les característiques del lloc convocat.
- c) Els candidats i candidates que s'han presentat i mèrits aportats.
- d) El candidat o la candidata proposada i la motivació de la proposta.

- e) La remuneració.
- f) El cessament i les causes.
- g) En els casos de personal directiu i laboral d'alta direcció, a més, els objectius que s'hagin fixat i els resultats obtinguts, d'acord amb el procediment establert per a l'avaluació de l'acompliment que sigui d'aplicació.

2. Els nomenaments, cessaments, règim retributiu, formació o trajectòria professional del personal eventual també s'ha de publicar, a més de en el Butlletí Oficial de les Illes Balears, en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana.

Article 54

Transparència en la despesa pública

1. Les administracions públiques han de fer públics els seus pressuposts i els del ens que en depenen o s'hi vinculen. Estats d'execució, nivells de compliment dels principis de finances públiques, plans o programes que s'hagin d'aprovar per l'incompliment, amb els informes i les memòries. Variables de la situació econòmica patrimonial de l'entitat, compte de resultats, pèrdues i guanys, estat del resultat pressupostari, romanent de tresoreria, plans de sanejament i econòmics financers de les hisendes locals. En particular s'han de reflectir les partides pressupostàries, així com informació trimestral de grau d'execució, per seccions, capítols i programes, reflectint, si escau, de manera detallada, la despesa en publicitat institucional.
2. Així mateix, les administracions públiques de les Illes Balears han d'observar les normes de transparència establertes en la legislació pressupostària i d'estabilitat financera que els siguin d'aplicació.

Capítol III

Els sistemes de gestió i la qualitat de les organitzacions i dels serveis públics

Secció 1a

Els sistemes de gestió organitzacional

Article 55

Concepte

Les administracions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei i els ens del sector públic instrumental que en depenen o s'hi vinculen han d'impulsar l'eficàcia i l'eficiència de les seves organitzacions mitjançant la generalització de la implantació dels sistemes de gestió segons els estàndards reconeguts de qualitat que, entre altres elements, incloguin els epígrafs següents:

- a) Desenvolupament d'un lideratge per a la consecució d'objectius i presa de decisions amb fets i dades.
- b) Planificació estratègica i operativa i identificació de prioritats.
- c) Col·laboració i aliances.
- d) Participació dels empleats i empleades i el seu reconeixement.
- e) Incorporació d'eines tecnològiques a les funcions més pròximes a la perspectiva de la ciutadania.
- f) Formació dels empleats i empleades i gestió del coneixement per a la millora contínua.

- g) Anàlisi de les expectatives de la societat i d'escolta de la ciutadania.
- h) Mecanismes actius de participació de la ciutadania.
- i) Estudi del clima laboral i de les opinions dels empleats i de les empleades.
- j) Identificació, millora i innovació en els processos.
- k) Índexs de la perspectiva dels usuaris i usuàries i de la ciutadania.
- l) Sistema de comunicació interna.
- m) Sistema de comunicació externa.
- n) Publicació de dades sobre el compliment dels objectius i de la percepció ciutadana.

Article 56

Abast i característiques

1. Els òrgans superiors de les administracions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han d'implantar un sistema de gestió de qualitat, avaluable o auditable, a elecció seva entre els reconeguts, l'abast del qual ha de ser el del conjunt de centres, unitats i ens de la seva competència.

2. Les unitats i els centres prestadors de serveis dels òrgans superiors de les administracions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei i dels ens del sector públic instrumental que en depenen o s'hi vinculen, han d'implantar el seu propi sistema de gestió de qualitat amb les característiques següents:

- a) Els seus elements mínims i la periodicitat de la seva avaluació han de ser establerts per la conselleria corresponent i la conselleria competent en matèria de qualitat dels serveis.
- b) En el cas que la seva dimensió superi els 100 treballadors, el sistema ha de ser auditable o avaluable externament.
- c) En el cas que la seva dimensió se situï entre 25 i 100 treballadors, ambdós inclosos, el sistema ha de ser auditable o avaluable internament.
- d) En el cas de xarxes de centres, el sistema ha de ser el mateix per a tota la xarxa.

3. Tenint en compte tant la importància concreta i el seu paper central de la gestió dels processos en un sistema general de gestió, com la rellevància dels serveis comuns, en el cas de l'Administració autonòmica:

- a) S'han d'identificar i d'estandarditzar tots els processos transversals i s'han de mesurar i millorar seguint les pautes de la millora de la gestió de qualitat.
- b) Han de seguir un programa d'auditoria interna de qualitat tots aquells que han d'aplicar les secretaries generals i els òrgans i unitats de serveis generals, almenys els de serveis econòmics i de recursos humans.
- c) El Comitè de Gerència del Sistema de Gestió per Processos, creat a aquest efecte:
 - Ha d'aprovar la relació dels processos transversals descrits en la lletra a.
 - Ha de coordinar les tasques de millora, mesura, simplificació i reducció de temps de resposta i càrregues administratives aplicables.

- Ha de supervisar les actuacions d'auditoria interna de qualitat i, si escau, les d'auditoria externa de qualitat.

4. En l'àmbit sectorial, la gestió de la qualitat tant assistencial com dels resultats i de les prestacions són competència dels òrgans superiors.

Secció 2a

Avaluació d'organitzacions i serveis

Article 57

Concepte

Les administracions i els ens del sector públic instrumental de les Illes Balears han d'impulsar la cultura de l'avaluació d'organitzacions i serveis com a eina de millora per conèixer-ne la maduresa organitzativa i com a garantia del seu enfocament a la ciutadania. L'avaluació de la qualitat de les organitzacions i els serveis públics persegueix:

- a) Identificar aquells aspectes i àrees de millora que permetin i afavoreixin l'evolució i el desenvolupament de les organitzacions, mitjançant la millora contínua.
- b) Mesurar el rendiment de les organitzacions i els serveis públics que es presten a la ciutadania, com també establir mecanismes d'eficiència.
- c) Assegurar la comparança, la cooperació i la competitivitat dels òrgans, organismes i unitats que presten serveis públics.
- d) Millorar la transparència i fer arribar a la ciutadania, en la seva condició de destinatària de l'activitat pública, informació sobre els nivells de qualitat prestats.

Article 58

Models, sistemes i modalitats

1. L'òrgan superior de cada administració pública que tengui atribuïda la competència en matèria de qualitat dels serveis ha de determinar els models i sistemes de les avaluacions d'organitzacions i de valoració i acompliment de compromisos de serveis, segons el que estableix el Pla Estratègic de Qualitat i els acords del Consell de Govern o del superior òrgan col·legiat a aquest efecte. En els casos de requeriments concrets derivats d'exigències de qualitat sectorials, assistencials o de prestacions, com ara les de salut i d'educació, les conselleries competents han d'establir-hi acords metodològics.

2. L'avaluació o l'auditoria de qualitat de les organitzacions i dels serveis públics es pot articular a través de les modalitats següents:

- a) L'autoavaluació o les auditories internes de qualitat, que ha de dur a terme cada unitat o organisme, amb els seus propis mitjans o a través d'uns altres mitjans públics o la contractació de tercers.
- b) L'avaluació o les auditories externes de qualitat, o les certificacions, que ha de dur a terme l'Oficina d'Avaluació Pública de les Illes Balears que es crea a aquest efecte en l'article 65 d'aquesta Llei.

Article 59

Periodicitat

Els òrgans competents en matèria de qualitat dels serveis han de determinar la periodicitat de les

avaluacions o auditories d'organitzacions i serveis, tenint en compte el Pla Estratègic de Qualitat, els acords del Consell de Govern o del superior òrgan col·legiat, adoptats a aquest efecte i la dinàmica pròpia de les conselleries amb competència en matèria de qualitat assistencial o de prestacions.

Secció 3a

Millora de la qualitat de les organitzacions i dels serveis

Article 60

Plans i grups de millora de la qualitat

1. Els responsables dels òrgans, organismes i unitats, a partir dels informes d'avaluació o d'auditoria de qualitat, dels indicadors de qualitat i del seguiment dels compromisos establerts, han de dissenyar i implementar plans i actuacions de millora, d'acord amb els models, les metodologies, les eines i els instruments de gestió de qualitat.
2. En els plans de millora s'han de determinar els terminis d'execució, els objectius per assolir, les persones responsables i els mitjans que s'hagin d'utilitzar. El seu grau de compliment s'ha d'avaluar periòdicament i, com a mínim, en l'avaluació o auditoria següent que es dugui a terme.
3. A aquest efecte s'han de constituir grups de millora, entesos com a sistemes participatius de gestió mitjançant els quals els empleats i empleades públics que els integren, en col·laboració amb els tècnics de qualitat, analitzen causes, fan suggeriments, aporten idees i proposen mesures específiques en relació amb la millora de la qualitat dels serveis públics sobre els quals desenvolupin el seu treball.

Article 62

Coordinació interadministrativa i cooperació interinstitucional en matèria de qualitat

1. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, mitjançant la Comissió Interdepartamental de Qualitat, creada a aquest efecte, ha de garantir la cohesió de l'acció interna en matèria de gestió, qualitat i avaluació.
2. La millora de les organitzacions i dels serveis públics ha d'incloure un esquema de cooperació interinstitucional com a model de governança seguint el principi que estableix l'article 4 d'aquesta Llei. Així, l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de crear la Xarxa Interadministrativa d'Avaluació i Qualitat, òrgan d'intercanvi d'experiències i coneixements, integrat per les diferents administracions locals i institucions de les Illes Balears, i que també pot incloure una representació de la Universitat de les Illes Balears i de l'Administració General de l'Estat.
3. El Govern de les Illes Balears ha de promoure la millora de la qualitat dels serveis en les administracions de les Illes Balears amb una dotació econòmica suficient.

Secció 4a

Compromisos de servei i cartes ciutadanes

Article 62

Concepte

La construcció i la publicació dels compromisos de servei mitjançant cartes ciutadanes es concep com un instrument de transparència i de millora contínua de la qualitat dels serveis públics que presta cada entitat, òrgan o organisme, mitjançant eines i processos de gestió, d'acord amb els

estàndards de qualitat a què ha d'ajustar la seva activitat.

Article 63

Classes i abast de les cartes ciutadanes

1. Les cartes ciutadanes poden ser de diferents classes, entre d'altres:

- a) *De drets*: són cartes que recullen el conjunt de drets d'un determinat grup d'usuaris i usuàries en relació amb una política concreta i amb el seu desplegament mitjançant prestacions o serveis.
- b) *Marc*: són cartes de mínims de qualitat que elaboren els serveis que es trobin compresos en xarxes de centres, oficines o unitats existents.
- c) *De servei*: són cartes que estableixen els mínims de qualitat a què s'ha d'ajustar un servei determinat, que poden sorgir d'iniciatives prèvies de cartes marc o individualment si no formen part d'una xarxa.
- d) *De serveis electrònics*: són cartes que han de publicar els organismes que disposen d'aquest tipus de servei, amb indicació de les seves especificacions tècniques.
- e) *Transversals o multiinstitucionals*: són cartes de servei d'un procés o d'un servei que presta més d'una administració.
- f) *De compromisos*: són cartes certificades o avaluades per un òrgan extern acreditat a aquest efecte.

2. L'abast de les cartes ciutadanes és obligatori en els casos següents:

- a) Totes les unitats o centres que presten serveis en xarxa han de disposar almenys d'una carta marc.
- b) Totes les unitats o centres de més de 25 treballadors han de disposar almenys d'una carta de servei.
- c) Tots el processos transversals entre l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, les administracions insulars i les administracions locals han de disposar d'una carta de tipus transversal o multiinstitucional.

Article 64

Procediment d'elaboració i seguiment de les cartes

1. L'elaboració de les cartes ciutadanes ha de comprendre les fases d'iniciativa, d'elaboració, d'aprovació i de difusió posterior. Se n'han d'establir la periodicitat, la construcció i el seguiment mitjançant els mecanismes normatius necessaris.
2. Per garantir la transparència en la gestió, el resultat del compliment dels compromisos s'ha de publicar mitjançant un quadre de comandament en la pàgina web de l'Administració autonòmica de les Illes Balears.

Article 65

Contingut i publicitat

1. Les cartes ciutadanes poden constar de diferents elements que formen el seu document matriu, integrat per documents com ara enquestes, actes de reunions, estudis de càrregues de treball, de capacitat de resposta, etcètera, i un document resum per difondre-les.

2. El document matriu ha d'estar disponible en cadascun dels òrgans propietaris de la carta de què es tracti.
3. El document resum ha d'incloure, entre altres qüestions, els compromisos establerts i les característiques bàsiques de les condicions de prestació del servei, si escau.
4. Per garantir la transparència en la gestió, totes les cartes s'han de publicar almenys en la pàgina web de l'Administració autonòmica de les Illes Balears.

Secció 5a

Reconeixements i incentius

Article 66

Concepte

1. L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears ha de promoure el reconeixement i els incentius als òrgans i ens que configuren l'Administració i el sector públic instrumental, i a les persones que facin més esforços i aconseguixin millors resultats en la millora dels serveis públics mitjançant premis i altres tipus d'incentius.
2. Els processos de regulació dels premis a la qualitat i a les bones pràctiques s'han de dissenyar per contribuir a la divulgació dels treballs de qualitat i gestionar aquest coneixement.
3. En cap cas els reconeixements o premis no tendran cost econòmic.

Article 67

Modalitats de premis

1. Les modalitats de premis són les següents:

a) D'àmbit general de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears:

- Premi d'Excel·lència en la Gestió Pública, com a categoria autònoma del Premi Balear d'Excel·lència en la Gestió, orientat a incentivar l'excel·lència en les organitzacions públiques de les Illes Balears.
- Premi de Bones Pràctiques a la Qualitat Pública de les Illes Balears, destinat a les organitzacions públiques i sense ànim de lucre de les Illes Balears, que té com a finalitat el reconeixement als òrgans, organismes i unitats que arribin a un determinat nivell de maduresa organitzativa i que, mitjançant la seva activitat de millora, hagin incrementat la qualitat dels serveis que presten a la ciutadania.

b) D'àmbit específic de l'Administració de la Comunitat Autònoma i dels ens del sector públic instrumental de les Illes Balears:

- Premi de Bones Pràctiques a la Qualitat Pública, que té com a finalitat el reconeixement als òrgans, organismes i unitats de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears que arribin a un determinat nivell de maduresa organitzativa i que, mitjançant la seva activitat de millora, hagin incrementat la qualitat dels serveis que presten a la ciutadania.
- Premi a les Iniciatives de les Empleades i dels Empleats Públics, que té com a finalitat el reconeixement a aquells empleats i empleades que s'hagin distingit, especialment, en la presentació formal d'iniciatives, suggeriments o informes que, per ser innovadors o significar un important esforç d'anàlisi i d'obtenció de resultats, comportin directament o indirectament una millora en la qualitat dels serveis o en l'atenció de la ciutadania.

2. Es poden crear tantes categories com determinin les corresponents convocatòries.

Article 68

Convocatòries

1. El Premi d'Excel·lència en la Gestió ha de ser convocat de manera coordinada per les conselleries competents en matèria de qualitat, tant en l'àmbit de les empreses privades com dels serveis públics.
2. La resta de premis han de ser convocats per la conselleria competent en matèria de qualitat pública.
3. Les convocatòries corresponents s'han de publicar en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*, juntament amb les bases que n'han de regir la concessió.

Article 69

Incentius a la millora, la iniciativa i el rendiment

1. La participació del personal en els programes de millora dels serveis, en la mesura en què aquests últims arribin als resultats prevists en les avaluacions que regula aquesta Llei, ha de ser considerada per determinar els criteris de distribució de l'import disponible per atendre el complement de productivitat, com un dels criteris objectius a què es refereixen les normes reguladores d'aquets complement.

2. Els programes d'avaluació de l'acompliment han de tenir en compte, amb caràcter general, la participació del personal en els programes de millora dels serveis, tant en els grups de millora com en relació amb el rendiment segons l'avaluació de les organitzacions esmentada en la secció 2a del capítol III, a l'hora de fixar els criteris per determinar-los i desenvolupar-los i, si escau, per aplicar-los.

Secció 6a

Lideratge directiu

Article 70

El lideratge directiu i la millora contínua

1. Els empleats i empleades públics de les administracions i de les entitats públiques incloses en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei s'han de seleccionar sota els principis d'igualtat, mèrit i capacitat, en el marc que fixa l'Estatut bàsic de l'empleat públic i la normativa autonòmica en matèria de funció pública, d'acord amb les demandes d'una societat dinàmica i cada vegada més exigent i amb la transparència i la celeritat adequades en els processos que hi estiguin vinculats.

2. La carrera administrativa ha de cercar contribuir a la promoció de l'esperit de servei i del prestigi social de la funció pública.

3. S'ha de perfeccionar la capacitat dels empleats i empleades públics per liderar equips, assolir objectius i impulsar la millora contínua mitjançant formació específica en gestió de qualitat. Les característiques i els nivells han de ser fixats per la conselleria competent en matèria de qualitat, tenint en compte les directrius de l'Escola Balear d'Administració Pública i els diferents llocs de responsabilitat. La formació ha de ser obligatòria per a tots els llocs de treball amb responsabilitat igual o superior a cap de secció o equivalent.

4. Quan aquesta formació s'inclouï dins una altra de més abast i rellevància per a llocs de responsabilitat determinada, s'ha d'ajustar al que estableixi l'Escola Balear d'Administració Pública.

5. El personal que ocupi llocs de treball de naturalesa directiva ha de fomentar especialment la cultura de l'avaluació d'organitzacions, serveis i persones.

Article 71

Plans i grups de millora de la qualitat

1. Els responsables dels òrgans, organismes i unitats, a partir dels informes d'avaluació o d'auditoria de qualitat, dels indicadors de qualitat i del seguiment dels compromisos establerts, han de dissenyar i implementar plans i actuacions de millora, d'acord amb els models, les metodologies, les eines i els instruments de gestió de qualitat.

2. En els plans de millora s'han de determinar els terminis d'execució, els objectius per assolir, les persones responsables i els mitjans que s'hagin d'utilitzar. El seu grau de compliment s'ha d'avaluar periòdicament i, com a mínim, en l'avaluació o auditoria següent que es dugui a terme.

3. A aquest efecte s'han de constituir grups de millora, entesos com a sistemes participatius de gestió mitjançant els quals els empleats i empleades públics que els integren, en col·laboració amb els tècnics de qualitat, analitzen causes, fan suggeriments, aporten idees i proposen mesures específiques en relació amb la millora de la qualitat dels serveis públics sobre els quals desenvolupin el seu treball.

TÍTOL II

EL BON GOVERN

Capítol I

Lideratge ètic i integrador

Secció 1a

Principis de bon govern

Article 72

Àmbit d'aplicació

1. Aquest Títol és aplicable als membres del Govern de les Illes Balears, a la resta d'alts càrrecs, al personal eventual i a tot el personal que ocupi qualsevol lloc de treball de naturalesa directiva de l'administració autonòmica, sigui quina sigui la seva denominació.

1. Igualment, és aplicable al personal directiu, als òrgans directius i al personal eventual dels ens que formen el sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears.
2. Així mateix, és aplicable als membres dels òrgans de govern i als càrrecs electes dels consells insulars i de la resta d'entitats locals de les Illes Balears, com també als diputats i diputades del Parlament de les Illes Balears, als càrrecs públics de qualsevol dels òrgans estatutaris i de la Universitat de les Illes Balears, com també en qualsevol entitat o organisme, de dret públic o privat, dependent o vinculat a qualsevol d'aquests, en tots aquells aspectes en què aquesta llei ho determini expressament.
3. S'entenen per càrrec públic als efectes d'aquesta llei les persones electes en un procés electoral, els membres del Govern, els alts càrrecs i assimilats definits en la llei d'incompatibilitats, els consellers i els regidors no electes, els presidents, els vocals i els secretaris amb dret a vot dels òrgans estatutaris, i els directors, els gerents o els màxims responsables de les entitats vinculades o dependents de les administracions públiques de les Illes Balears.

Article 73

Principis i regles de conducta

1. Les persones compreses en l'àmbit d'aplicació que estableix l'article anterior han d'observar, en l'exercici de les seves funcions, allò que disposen la Constitució Espanyola, l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears i la resta de l'ordenament jurídic, i han de promoure el respecte als drets fonamentals i a les llibertats públiques.
2. Han d'ajustar les seves actuacions als principis d'objectivitat, integritat, neutralitat, responsabilitat, credibilitat, imparcialitat, confidencialitat, dedicació al servei públic, transparència, exemplaritat, austeritat, accessibilitat, eficàcia, honradesa, promoció de l'entorn cultural i mediambiental i promoció de la igualtat entre homes i dones.
3. Han de promoure els drets humans i les llibertats dels ciutadans i de les ciutadanes i han d'evitar tota actuació que pugui produir discriminació per raó de naixença, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.
4. Han de vetllar per l'interès general evitant el conflicte d'interessos. No han d'acceptar cap tracte de favor o situació que impliqui privilegi o avantatge injustificat.
5. Les activitats públiques rellevants d'aquestes persones han de ser transparents i accessibles per a la ciutadania amb les úniques excepcions que preveu la llei.
6. Aquestes persones han d'administrar els recursos públics amb austeritat i evitar actuacions que puguin menyscar la dignitat amb la qual s'ha d'exercir el càrrec públic.
7. El tractament oficial de caràcter protocol·lari dels membres del Govern i dels alts càrrecs és el de senyor o senyora, seguit de la denominació del càrrec, ocupació o rang corresponent. És compromís del Govern fomentar i estendre aquest tipus de tractament a tots els òrgans vinculats al Govern, a l'Administració de la comunitat autònoma o al Parlament.

Article 74

Codi ètic i d'actuació

1. Les entitats compreses en l'àmbit d'aplicació que estableix l'article anterior, poden aprovar els codis ètics i de conducta propis que, a més dels principis a què es refereix l'article anterior, han d'incorporar, com a mínim, per els càrrecs públics, les obligacions següents:
 - a) Actuar amb total transparència i la gestió dels afers públics, afavorint l'accessibilitat i receptivitat de l'Administració a tots els ciutadans.
 - b) Exercir les seves funcions amb dedicació, professionalitat i competència, observant un comportament ètic, digne de les funcions càrrecs i interessos que representen.
 - c) Actuar amb exemplaritat, eficàcia, eficiència, economia, austeritat, transparència i contenció en l'execució de la despesa pública.
 - d) Acomplir les seves funcions amb plena imparcialitat, responsabilitat i lleialtat institucional, vetllant sempre per la consecució dels interessos generals.
 - e) Abstindre's de qualsevol activitat que pugui comprometre al seva objectivitat o generar conflictes d'interessos amb l'àmbit funcional públic en el que actuen, com també de la intervenció en qualsevol assumpte en què concorri qualsevol causa que pugui comprometre o afectar la seva objectivitat.
 - f) Assegurar un tracte igualitari i sense discriminacions de cap tipus en l'exercici de les seves funcions.

g) Rebutjar qualsevol regal o servei de favor protocol·lari que vagi més enllà dels usos habituals, socials o de cortesia, com també favors o serveis en condicions avantatjoses que puguin condicionar el desenvolupament de les funcions pròpies. Aquells regals o obsequis que no siguin rebutjables s'incorporaran al patrimoni de la institució.

h) Actuar de bona fe i amb la diligència deguda en l'acompliment de les obligacions pròpies, fomentant la qualitat en la prestació dels serveis públics i l'aplicació del principis de bona administració i bon govern.

i) Guardar la reserva deguda respecte dels fets o informacions de les que tinguin coneixement amb motiu o ocasió de l'exercici de les competències i funcions pròpies, sens perjudici del que disposen les lleis sobre difusió de la informació d'interès públic.

2. Així mateix, i quant al codi d'actuació, s'han de contemplar el compromisos de:

a) Exercir els poders atribuïts amb la finalitat exclusiva per la que els foren atorgats.

b) Evitar tota acció que pugui posar en perill o en risc l'interès públic, el patrimoni de les administracions o de les entitats públiques, la imatge que d'aquestes ha de tenir la societat respecte dels responsables públics.

c) Gestionar, protegir i conservar adequadament els recursos públics, que no poden ser utilitzats per activitats que no estiguin vinculades als serveis o a les actuacions públiques corresponents.

d) No es valer-se de la seva posició per obtenir avantatges personals o materials.

e) Posar en coneixement dels òrgans competents de qualsevol actuació irregular de la qual tinguin coneixement.

3. Anualment, l'òrgan de govern competent de cada entitat pública informarà a l'òrgan de representació corresponent sobre el grau de compliment o els eventuais incompliments dels principis ètics i de conducta contemplats en aquest article i a l'anterior, o en els codis ètics i de conducta que per a cada entitat s'hagin pogut aprovar. Aquest informe ha de ser accessible a través del Portal de Transparència i Participació Ciutadana corresponent.

Article 75

El Govern en funcions

1. Els governs en funcions ha de limitar la seva actuació i s'ha d'abstenir de prendre decisions que excedeixin les imprescindibles per al funcionament habitual de l'administració o que condicionin l'actuació del govern entrant, llevat dels supòsits de caràcter urgent establerts legalment.

2. Els governs sortints han de garantir l'estat de la documentació necessària per als governs entrants i han de fer inventaris dels documents bàsics, en qualsevol suport, per facilitar el traspàs de poders. Amb aquesta finalitat, s'han d'elaborar documents informatius bàsics de l'estat concret dels arxius de cada unitat administrativa i els temes pendents de cada departament i centres directius, com també de l'estat d'execució del pressuposts corresponents, els quals han d'estar en format segur i pràctic, i han de ser públics i transparents.

3. S'ha de vigilar l'ús adequat del càrrec públic, especialment durant les campanyes electorals, i el respecte de les normes electorals que les regulen.

4. L'activitat dels governs en funcions ha de ser regulada reglamentàriament.

Article 76

Governança

1. El principi de governança implica una bona orientació de la política del Govern de les Illes Balears, i dels governs de cada una de les administracions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, basada en estratègies i accions que impulsin la idea de govern relacional, tant d'interacció multinivell dins la pròpia administració autonòmica com d'interacció amb altres administracions públiques i amb la societat civil.

2. Per fer-ho, els governs han de determinar les intervencions públiques que haurien de disposar d'un esquema de governança per garantir la integració en xarxa dels eixos públic-privat-civil i local-global.

3. Les característiques bàsiques dels esquemes de governança han de ser establertes pels òrgans competents en matèria de qualitat. El nivell directiu de les unitats, els centres i els ens ha de desenvolupar l'estratègia tenint en compte tant el pla sistèmic i de qualitat democràtica, com l'operacional i de desenvolupament de les actuacions.

Secció 2a

Conflicte d'interessos

Article 77

Concepte

1. Hi ha conflicte d'interessos quan els membres dels governs i de la resta d'alts càrrecs de les distintes institucions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, que intervenen en les decisions relacionades amb assumptes en els quals conflueixin al mateix temps interessos del seu càrrec públic i interessos privats propis, de familiars directes o compartits amb terceres persones.

2. Als efectes d'aquesta llei, s'entenen per alts càrrecs els inclosos en les respectives normes reguladores de les incompatibilitats.

Article 78

Dedicació exclusiva al càrrec públic

1. Els membres del Govern de les Illes Balears i la resta d'alts càrrecs de l'Administració autonòmica, com també tots aquells càrrecs de les distintes administracions i entitats incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, en què ho estableixi la normativa específica d'incompatibilitats, han d'exercir les seves funcions amb dedicació exclusiva i no poden compatibilitzar la seva activitat amb l'acompliment, per si mateixos o mitjançant substitució o apoderament, de qualsevol altre lloc, càrrec, representació, professió o activitat, tant si són de caràcter públic com privat, per compte propi o d'altri. El personal a què es refereix aquest article no pot compatibilitzar el seu càrrec o lloc de treball amb la condició de representant electe en col·legis professionals, cambres o entitats que tinguin atribuïdes funcions públiques o hi coadjuvin.

2. Així mateix, tampoc no poden percebre cap altra remuneració amb càrrec als pressuposts de les administracions públiques o entitats vinculades o que en depenguin, ni cap altra percepció que de manera directa o indirecta provingui d'una activitat privada.

3. En ambdós punts, s'han de tenir en compte les excepcions que marca la normativa reguladora d'incompatibilitats.

Article 79

Deure d'inhibició o d'abstenció

1. Els membres del Govern de les Illes Balears i la resta d'alts càrrecs de l'Administració autonòmica, com també tots els càrrecs de les distintes administracions i entitats incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei s'han d'inhibir o d'abstenir de participar en la presa de decisions en les quals tinguin o puguin tenir interessos ells mateixos, els seus cònjuges o persones unides per relació anàloga, i qualsevol persona amb vincle de parentiu fins al segon grau de consanguinitat o afinitat.

2. L'incompliment d'aquest deure dóna lloc a l'aplicació del règim de sancions previst en matèria d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma.

Capítol II

Transparència i acció de govern

Secció 1a

Transparència política

Article 80

Concepte de transparència política

1. Als efectes d'aquesta llei, la transparència política és el nivell d'accessibilitat i publicitat que els Governos, les administracions i les entitats públiques ofereixen a la ciutadania en relació amb les seves activitats públiques i la garantia de l'exercici del dret dels ciutadans i de les ciutadanes a la informació sobre el funcionament intern dels governs i les seves institucions, com també de tots els aspectes que afecten la gestió política.

2. Per assolir la transparència política, és necessari establir mesures de prevenció i control de conflictes d'interessos i mesures d'informació pública i de registre d'activitats, béns i drets dels alts càrrecs de les administracions i dels governs de les institucions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei.

Article 81

Transparència en l'acció de govern i rendició de comptes

1. Les persones que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquest Títol assumeixen el compromís d'exercir l'acció de govern de manera transparent i s'obliguen a rendir comptes sobre la seva gestió a la ciutadania.

2. A aquests efectes es regularan i implantaran instruments per a que els governs de les institucions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei i cada un dels seus membres puguin:

a) Compartir amb la ciutadania les decisions polítiques, l'assoliment del objectius i les dificultats de la gestió i de la inversió pública.

b) Donar compte de la forma en què s'administren els recursos públics i la coherència d'aquesta administració en relació amb la planificació aprovada.

c) Construir i desenvolupar mecanismes d'ajust de les accions polítiques per adaptar-les a les demandes ciutadanes.

d) Facilitar el control ciutadà de tota actuació dels òrgans de govern i enfortir la capacitat dels ciutadans i ciutadanes per estimular i orientar aquesta acció.

Article 82

Informació al Parlament

1. El Govern de les Illes Balears ha de donar a conèixer al Parlament de les Illes Balears el nomenament dels membres del Govern de les Illes Balears i dels alts càrrecs, com també el dels gerents de les empreses públiques o de qualsevol dels ens del sector públic instrumental.
2. El Parlament de les Illes Balears, segons els mecanismes que preveu el seu reglament, pot demanar una compareixença de la persona nomenada, amb la finalitat que pugui defensar la seva idoneïtat per al càrrec, així com el seu projecte per a l'acció de govern.
3. Els òrgans de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i els ens del sector públic instrumental autonòmic han de fer públic en la pàgina web institucional i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana, el currículum dels membres del Govern i de la resta d'alts càrrecs que els regeixen, respectivament. L'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears dictarà instruccions amb els models dels currículums a publicar.
4. Les altres administracions, en els seus àmbits respectius, hauran d'aplicar aquesta article amb relació amb el seu òrgan col·legiat superior que tenguí atribuïda la funció de control del govern.

Article 83

Informació sobre retribucions i declaracions patrimonials

1. Els membres del Govern, dels òrgans de govern de les institucions públiques de les Illes Balears i la resta d'alts càrrecs que estan dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei tenen l'obligació de formular una declaració patrimonial que abasti la totalitat dels seus béns, drets, obligacions i activitats, en els termes que s'estableixen en aquesta Llei, i que quedarà sota la responsabilitat de l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears, a qual li correspondrà, també, donar-li publicitat través la pàgina web institucional i del Portal de Transparència i Participació Ciutadana.
2. Les retribucions que els membres del Govern, els membres dels òrgans de govern de les institucions públiques de les Illes Balears i els alts càrrecs percebin per raó del seu càrrec han de ser objecte de publicitat oficial amb indicació expressa dels diferents conceptes retributius. Aquesta publicitat es farà a través de la pàgina web institucional, del Portal de Transparència i Participació Ciutadana de cada entitat pública i de la pàgina web de l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears.
3. També es donarà publicitat a les compensacions, els beneficis o les indemnitzacions que es rebin per qualsevol concepte vinculat amb l'exercici del càrrec públic o al cessament.
4. Tots els expedients de despesa superiors a cinc-cents euros que es tramitin i es resolguin en relació amb dietes, despeses de representació o similars de membres del Govern, dels òrgans de govern de les institucions públiques de les Illes Balears o altres alts càrrecs s'hauran de publicar, cada sis mesos, a la pàgina web institucional i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana. Aquesta informació romandrà publicada mentre la persona es mantingui en el càrrec.

Article 84

Declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats

1. Aquells que tinguin la condició de càrrec públic als efectes d'aquesta Llei resten obligats a formular en el Registre de béns, drets, interessos i activitats de les Illes Balears una declaració patrimonial, comprensiva de la totalitat dels seus béns, drets i obligacions patrimonials, interessos i activitats.

Voluntàriament, el cònjuge, la parella estable o la persona amb qui convisquin en anàloga relació d'afectivitat podran formular aquesta declaració que serà aportada pel càrrec públic.

2. La declaració ha de comprendre, com a mínim, el següent:

- a) La totalitat dels bens, drets obligacions patrimonials, interessos i activitats que posseixin o que en siguin titulars, en el moment de la presa de possessió del càrrec públic i en el moment del cessament.
- b) Els valors o actius financers negociables.
- c) Les participacions societàries.
- d) L'objecte social de les societats de qualsevol tipus a les quals tinguin interessos el càrrec públic, el seu cònjuge, sigui quin en sigui el règim econòmic matrimonial, la parella estable o la persona que hi convisqui en anàloga relació d'afectivitat, i els fills dependents i les persones tutelades.
- e) Les societats participades per aquelles altres que siguin objecte de declaració segons l'apartat c) anterior amb referència dels seus respectius objectes socials.
- f) Les relacions en matèria de contractació amb qualsevol administració pública o entitats participades, dels membres de la unitat familiar entesa d'acord amb allò que estableixen les normes relatives a l'impost sobre la renda de les persones físiques.

3. La declaració s'ha d'efectuar en el termini improrrogable dels tres mesos següents a les dates de presa de possessió i cessament, respectivament, en el càrrec, i ha de fer referència a la informació en el moment de la presa de possessió o del cessament en el càrrec.

4. Els càrrecs públics han d'aportar, juntament amb les declaracions inicials i les del cessament, anualment, una còpia de la darrera declaració tributària corresponent a l'Impost sobre la renda de les persones físiques i a l'Impost sobre el patrimoni que hagin tingut obligació de presentar a l'administració tributària. També podran aportar la declaració voluntària del cònjuge, de la parella estable o de la persona amb qui convisquin en anàloga relació d'afectivitat, referida a aquests tributs.

Aquestes declaracions es dipositaran en el Registre com a informació complementària.

5. La declaració anual corresponent a l'Impost sobre la renda de les persones físiques i, si n'és el cas, a l'Impost sobre el patrimoni a què fa referència l'apartat anterior, s'haurà de presentar en el termini improrrogable de tres mesos des de la conclusió dels terminis legalment establerts per a la presentació corresponent.

6. Els càrrecs públics compresos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei que puguin legalment compatibilitzar la seva activitat amb el desenvolupament d'activitats privades, per compte propi o d'altri, hauran de formular a més una declaració de les activitats professionals, mercantils o laborals, que exerceixin, com també de les que hagin exercit durant els dos anys anteriors a la seva presa de possessió en el càrrec, relatives a persones físiques o jurídiques que subscriuguin o hagin subscrit contractes amb l'administració autonòmica, insular o local o en siguin subcontractistes, o rebin o hagin rebut ajudes o subvencions provinents d'aquestes administracions.

7. La declaració a què es refereix l'apartat anterior s'haurà d'executar en el termini improrrogable dels tres mesos següents a la data de presa de possessió en el càrrec. Aquesta declaració s'ha de publicar i ha de ser actualitzada amb caràcter anual.

8. També s'han de publicar les resolucions d'autorització o de reconeixement de compatibilitat que afectin als càrrecs i als empleats públics així com les que autoritzin l'exercici d'activitat privada quan es produeix el cessament dels alts càrrecs.

Article 85

Forma de les declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats

L'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears establirà el model de declaracions patrimonials de bens, drets, interessos i activitats.

Article 86

Registre de les declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats

1. Es crea el Registre de declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats, que ha de contenir, com a mínim:

- a) Les declaracions les declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats dels diputats del Parlament de les Illes Balears.
- b) Les dels membres del Govern de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de la resta d'alts càrrecs d'aquesta.
- c) Les dels càrrecs electes, executius i la resta d'alts càrrecs dels consells insulars.
- d) Les dels càrrecs electes i altres alts càrrecs, si s'escau, de les entitats locals de les Illes Balears.
- e) Les del personal directiu, titulars d'òrgans directius dels ens que formen el sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears, dels consells insulars i de la resta d'administracions locals de les Illes Balears.

2. Així mateix, s'han d'incorporar al Registre de declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats, les declaracions anuals de l'impost sobre la renda de les persones físiques dels càrrecs públics a què es refereix el punt anterior, a partir de l'any immediatament anterior al de la presa de possessió.

3. Les declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats i les declaracions de renda seran públiques, encara que es podran ometre les dades referents a la localització a l'efecte de salvaguardar la privacitat i seguretat dels titulars.

4. Tant les declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats, com les declaracions anuals de l'impost sobre la renda de les persones físiques dels càrrecs públics de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, en els termes establerts per aquesta Llei, s'incorporaran també a la seu electrònica corporativa d'aquesta i es publicaran en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana.

5. El Registre s'instal·larà en un sistema de gestió documental que en garanteixi la inalterabilitat i la permanència de les dades.

Article 87

Obertura de dades

1. Per millorar la transparència i generar valor en la societat, el Govern de les Illes Balears i els òrgans de govern de les institucions públiques de les Illes Balears es comprometen a una obertura efectiva de les dades públiques que són en poder seu, no subjectes a restriccions de privacitat, seguretat o propietat.

2. La disposició del conjunt de dades en formats reutilitzables s'ha de fer de manera ordenada i seguint criteris de prioritat. S'ha de donar prioritat a la informació mercantil i empresarial, la informació geogràfica, la informació legal, l'estadística social i la informació de transport.

3. Els conjunts de dades s'han de facilitar sota llicències de propietat obertes, que en permetin la redistribució, la reutilització i l'aprofitament.
4. El compliment dels articles inclosos en aquesta secció s'entén sens perjudici del que estableixi la normativa en matèria de protecció de dades de caràcter personal.
5. El Govern de les Illes Balears complirà el Reglament del Parlament de les Illes Balears en tot allò que faci referència a facilitar als diputats i a les diputades del Parlament de les Illes Balears el control de l'acció política del Govern.

Secció 2a

Formes de gestió, marc regulador i responsabilitat social

Article 88

Formes de gestió

El govern de les Illes Balears i els òrgans de govern de les institucions públiques de les Illes Balears han de fer pública la seva estratègia sobre la forma de gestió de cada servei o activitat de la seva competència. A aquest efecte, ha de fer una relació exhaustiva de tots els serveis i les funcions que presta l'administració en el seu conjunt, n'ha d'indicar, en cada cas, la forma de gestió i la seva justificació, i n'ha de ponderar els criteris de responsabilitat, transparència, eficàcia i eficiència, entre d'altres.

Article 89

Qualitat normativa

1. Les administracions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de vetllar per la cultura de la qualitat normativa. En aquest sentit, per iniciar el procés d'elaboració d'avantprojectes de llei, o altres disposicions dels diferents àmbits territorials, és requisit previ presentar una anàlisi d'impacte normatiu mitjançant un estudi rigorós de les conseqüències per a la societat, especialment les econòmiques, d'aplicar una determinada norma, com també les possibles alternatives a aquesta norma i les conseqüències econòmiques derivades de la seva aplicació.
2. Aquesta anàlisi s'ha d'incloure en la memòria justificativa prèvia que en tot cas s'ha d'adjuntar als avantprojectes legislatius, segons el que estableix l'article 13 d'aquesta llei. El contingut i el sistema d'elaboració i de gestió d'aquesta 'Memòria de l'anàlisi de l'impacte normatiu' han de ser determinats per acord dels òrgans col·legiats superiors a proposta de l'òrgan competent en matèria de qualitat dels serveis en un termini no superior a dos mesos comptadors a partir del mateix dia d'entrada en vigor d'aquesta llei.
3. La memòria ha d'expressar el marc normatiu en el qual s'insereix la proposta i, en tot cas, ha d'incloure una relació de les disposicions afectades i la taula de vigències de disposicions anteriors sobre la mateixa matèria.
4. Aquesta memòria ha de fer referència a criteris de simplificació i de reducció de càrregues administratives i ha de valorar l'oportunitat de la proposta, l'impacte econòmic i pressupostari, l'impacte sobre els sectors, col·lectius o agents afectats per la norma, inclòs l'efecte sobre la competència, les accions de consulta fetes i les accions de participació ciutadana desenvolupades, entre altres criteris que garanteixin que les normes que s'han d'aprovar són necessàries, amb objectius clars, proporcionades, eficaces, accessibles i transparents.
5. S'ha de garantir que la informació obtinguda a partir de l'estudi de l'impacte flueixi tant pels canals de comunicació amb la ciutadania com pels canals interadministratius, mitjançant la instauració dinàmica de sistemes d'informació en les organitzacions públiques.

6. S'ha d'impulsar la cultura de la qualitat normativa mitjançant el foment de la participació de la societat civil, com a element fonamental per millorar la qualitat de la legislació i la seva adequació a les necessitats socials.

Article 90

Responsabilitat social

1. Les administracions incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei i els ens del sector públic que en depèn o s'hi vincula han d'evidenciar la seva responsabilitat social incorporant les preocupacions socials i ambientals en les relacions amb la ciutadania i la societat, d'una manera general i més enllà de les seves competències sectorials, i en dues vessants:

Primera: mitjançant accions adreçades als treballadors i les treballadores, pel que fa a:

- a) Organització del treball perquè les persones puguin millorar les seves habilitats professionals.
- b) Foment de la formació permanent del personal.
- c) Desenvolupament de mesures per a l'efectiva igualtat d'oportunitats entre homes i dones.
- d) Facilitació de la conciliació de la vida professional, familiar i personal.
- e) Establiment de mesures per prestar atenció a les persones víctimes de violència de gènere.
- f) Previsió de la integració de les persones amb discapacitat i dels col·lectius en situació d'exclusió social.
- g) Foment de la salut laboral.

Segona: mitjançant accions adreçades als entorns, pel que fa a:

- a) Incentiu als proveïdors perquè també siguin socialment responsables.
- b) Enriquiment de l'entorn sociocomunitari amb accions de millora del medi ambient, de preservació del territori, de foment de la creativitat i de cohesió social i territorial.
- c) Col·laboració en les pràctiques d'estudiants de formació professional i universitària.

2. El Govern de les Illes Balears i els òrgans col·legiats superiors de les distintes institucions públiques incloses dins l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei han de desplegar reglamentàriament aquest article.

Secció 3a

Avaluació de polítiques públiques

Article 91

Concepte

1. L'avaluació de polítiques públiques és un procés sistèmic d'observació, anàlisi i interpretació d'una intervenció pública de qualsevol tipus –pla, programa, projecte o altra acció–, per obtenir-ne un judici valoratiu del disseny, el funcionament, els resultats i els efectes, basat en evidències. La finalitat de l'avaluació és ser útil a la societat, com a eina de millora de la qualitat i l'eficàcia dels serveis públics.

2. L'avaluació és una activitat específica i amb identitat pròpia, clarament diferenciada d'unes altres com el control intern, l'auditoria financera, l'auditoria de gestió o el control pressupostari,

però amb les quals manté una estreta relació de complementarietat.

3. L'avaluació ha d'aconseguir la participació efectiva de la ciutadania, el foment de l'aprenentatge i la innovació, la potenciació de la transparència mitjançant la rendició de comptes i, així, l'augment del nivell de confiança en l'administració pública.

Article 92

Criteris

1. L'avaluació de les polítiques públiques ha de seguir els criteris següents:

- a) Rellevància dels objectius perseguits d'acord amb l'interès general.
- b) Eficàcia, en el sentit de si s'han aconseguit els resultats desitjats.
- c) Eficiència, en el sentit de si s'han aconseguit els resultats amb un ús raonable i proporcionat dels recursos.
- d) Impacte generat per l'aplicació de la política.
- e) Sostenibilitat o permanència dels canvis o efectes positius en el temps.

2. A més d'aquests criteris, es poden aplicar altres factors d'anàlisi com ara la coherència, l'equitat, la capacitat de resposta, la conveniència, la cobertura i la rendibilitat, els quals s'aplicaran amb flexibilitat a cada cas concret.

Article 93

Abast

1. Cada entitat pública de les Illes Balears pot acordar autònomament l'avaluació de les polítiques públiques que hagi dissenyat, executat o que executi en l'àmbit de les seves respectives competències.

2. Els òrgans de govern han de determinar anualment una relació d'intervencions públiques prioritàries de les quals l' Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears, ha de fer les avaluacions corresponents. En tot cas, ho seran totes aquelles intervencions públiques que superin la quantitat de cinc milions d'euros.

Article 94

Modalitats d'avaluació

L'avaluació de les polítiques públiques segons el moment en què es dugui

a terme pot ser:

- a) Ex ante: durant la planificació o la programació d'una política pública.
- b) Intermèdia: durant l'aplicació de la política pública en el període programat.
- c) Ex post: amb posterioritat a l'execució de la política pública programada.

Article 95

Continguts de l'avaluació

Les avaluacions de les polítiques públiques han de tractar com a mínim dels aspectes següents:

- a) Necessitats detectades i que es pretenen resoldre.
- b) Objectius que es pretén aconseguir.
- c) Resultats assolits.
- d) Relació entre els tres elements anteriors.
- e) Efectes produïts.
- f) Impactes constatats i sectors sobre els quals s'han produït.
- g) Mitjans i recursos econòmics i humans emprats.
- h) Costos i relació amb els resultats assolits.
- i) Procediments triats per actuar i raons de la seva elecció.
- j) Grau de col·laboració interinstitucional en l'elaboració i el desenvolupament de la política.
- k) Grau de participació ciutadana en l'elaboració i el desenvolupament de la política.
- l) Opinió i valoració que han merescut per a la ciutadania les actuacions desenvolupades.
- m) Compliment de la legalitat i del dret que assisteix la ciutadania.

Article 96

Publicitat

1. Una vegada conculsa l'avaluació, s'ha de trametre al registre d'avaluacions de l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears, d'acord amb el que estableix l'article 98 d'aquesta Llei.
2. Els resultats de les avaluacions s'han de publicar, almenys, en la pàgina web institucional de cada entitat i en el Portal de Transparència i Participació Ciutadana.

TÍTOL III

OFICINA DE TRANSPARÈNCIA I D'AVALUACIÓ PÚBLICA DE LES ILLES BALEARS

Article 97

Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears

1. Amb la finalitat de coordinar i desenvolupar les accions de transparència i d'avaluació de polítiques, plans i programes, organitzacions i serveis públics de les institucions públiques i els seus ens instrumentals de les Illes Balears es crea l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears (OTAPIB), vinculada al Parlament de les Illes Balears, a través de la Sindicatura de Comptes, de la qual dependrà orgànicament.
2. La OTAPIB exerceix les seves funcions amb independència plena i autonomia funcional, sotmesa a aquesta Llei i a la resta de l'ordenament jurídic.
3. L'OTAPIB estarà integrada per personal funcionari de qualsevol administració, que accedirà al lloc de treball o a l'exercici de la funció, pel sistema de concurs de mèrits, d'entre els que ha de tenir la consideració de mèrit preferent l'experiència i la formació en matèria d'avaluació i de qualitat pública general i sectorial.

4. El director o la directora de l'OTAPIB, serà designat pel Parlament de les Illes Balears per una majoria de dos terços, entre el personal funcionari de carrera del grup A, amb experiència reconeguda i amb més de deu anys de serveis. Tindrà dedicació exclusiva a aquesta funció i quedarà en la situació administrativa de serveis especials a l'Administració d'origen. Ha d'exercir el càrrec amb plena independència i inamovibilitat, no rep instruccions de cap autoritat en l'exercici de les seves funcions i actua sotmès o sotmesa, en tot cas, a la llei i al dret. En l'exercici de les seves funcions té la condició d'autoritat pública i està sotmès o sotmesa al règim d'incompatibilitats dels càrrecs públics i a les previsions del Títol II d'aquesta Llei. No pot estar afiliat o afiliada a cap partit polític, sindicat ni associació empresarial. El mandat del director o de la directora és de 6 anys. El candidat elegit o la candidata elegida és nomenat o nomenada pel president o la presidenta del Parlament i ha de prendre possessió del càrrec dins del termini d'un mes des de la data de la publicació del nomenament.

5. L'Oficina disposarà del personal col·laborador d'assessorament tècnic i administratiu necessari per a l'exercici de les seves funcions. També podrà disposar de personal especialitzat en funcions de control i auditoria. El personal al servei de l'Oficina es regirà pel que disposa aquesta Llei i el Reglament de règim interior. El personal de l'OTAPIB podrà compatibilitzar aquesta tasca amb l'exercici del seu treball com a funcionari. El reglament de règim interior determinarà la fórmula de compatibilització i de compensació, així com el temps de dedicació a les funcions de la OTAPIB. En cap cas la creació i el funcionament de l'OTAPIB no donaran lloc a un increment de plantilla de les administracions públiques que cedeixin personal a l'OTAPIB. La selecció i el nomenament en correspondrà a la Direcció de l'Oficina, amb respecte als principis de publicitat, mèrit i capacitat. A l'inici de cada mandat d'una direcció, aquesta presentarà a l'aprovació de la Mesa del Parlament una relació de llocs de feina del personal. Qualsevol modificació d'aquesta relació haurà de ser aprovada per la Mesa del Parlament.

6. La Sindicatura de Comptes prestarà suport administratiu i pressupostari a la gestió de la OTAPIB. L'estructura de l'òrgan i les normes de funcionament s'establiran per acord de la Mesa del Parlament de les Illes Balears.

Article 98

Organització i règim jurídic

1. L'organització, el règim jurídic i el funcionament de l'Oficina es regularan mitjançant un reglament de règim interior, el qual elaborarà la mateixa oficina, i l'aprovació definitiva en correspondrà al Parlament de les Illes Balears. La normativa específica i les eventuais modificacions s'hauran de publicar en el Butlletí Oficial de les Illes Balears.

2. Les persones que exerceixin la seva activitat a l'Oficina són obligades a guardar secret de tot el que coneguin per raó de la seva funció en els termes legalment establerts, que perdura també després de que cessin en l'exercici del càrrec. L'incompliment d'aquest deure de secret donarà lloc a la responsabilitat que, en cada cas, pertorqui.

3. El personal de l'Oficina estarà sotmès al mateix règim disciplinari establert per al personal al servei de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Article 99

Funcions

1. L'OTAPIB té les funcions següents:

1.1 En matèria de transparència i integritat:

a) Fomentar els valors i els principis de transparència i integritat i vetllar pel seu compliment, amb incidència especial en la gestió de contractacions, de serveis públics, de convenis i d'ajuts i subvencions.

- b) Dirimir els casos de conflictes d'interessos i emetre un informe previ sobre les sol·licituds de compatibilitat d'activitats.
- c) Iniciar i tramitar els procediments sancionadors, en aplicació del règim disciplinari que estableix aquesta Llei.
- d) Vetllar pel compliment del règim d'incompatibilitats dels alts càrrecs i del personal esmentats a l'àmbit d'aplicació que defineix l'article 73 d'aquesta llei, i gestionar la difusió de les compatibilitats autoritzades.
- e) Gestionar la informació sobre les retribucions dels càrrecs públics, així com la seva difusió.
- f) Gestionar el Registre de declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats en els termes que se regulen en aquesta Llei. A aquests efectes serà l'encarregada de requerir d'aquelles persones que siguin nomenades o cessades en un càrrec públic el compliment de les obligacions previstes en aquesta disposició addicional, així com la responsable de la custòdia, la seguretat i la indemnitat de les dades i els documents que figurin en aquest registre.
- g) Comprovar la justificació de les variacions en forma d'increment del patrimoni dels càrrecs públics. A aquest efecte, l'Oficina actuarà per iniciativa pròpia, justificada amb un informe motivat.
- h) Presentar a l'inici de cada període de sessions informació detallada del compliment dels càrrecs públics de les obligacions de declarar. Aquesta informació inclourà dades sobre el nombre de càrrecs públics obligats a formular les seves declaracions, el nombre de declaracions rebudes, les comunicacions efectuades amb ocasió del cessament i la identificació dels titulars dels càrrecs inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta disposició addicional que no hagin complert les obligacions esmentades.
- i) Presentar una memòria anual amb recomanacions per aconseguir més transparència en la gestió dels càrrecs públics.
- j) Elaborar un informe anual sobre el seguiment del compliment dels principis ètics i de conducta, amb la finalitat d'analitzar els procediments i les actuacions que poden possibilitar-ne la transgressió i proposar les mesures que s'estimin convenientes per assegurar l'objectivitat de les decisions de l'administració i de les institucions públiques.

1.2. En matèria d'avaluació:

- a) Coordinar i homogeneïtzar totes les tasques referides a l'avaluació pública que es duiguin a terme en l'àmbit de l'Administració de la comunitat autònoma i del sector públic instrumental de les Illes Balears.
- b) Dirigir i executar aquelles avaluacions que li siguin encomanades directament per la normativa.
- c) Dirigir i executar aquelles avaluacions que li encomani anualment el Consell de Govern, entre les quals obligatòriament es troben l'avaluació de la política d'integritat i el desenvolupament dels programes d'avaluació de l'acompliment.
- d) Desenvolupar, si escau, avaluacions referides a altres administracions públiques de les Illes Balears, mitjançant els mecanismes de col·laboració i cooperació necessaris.
- e) Incloure un esquema de cooperació interinstitucional, com a model de governança mitjançant la Xarxa Interadministrativa d'Avaluació i Qualitat.
- f) Dur a terme, per mitjans propis o aliens, les activitats tècniques, d'estudi, editorials, formatives, informatives o promocionals que consideri adequades per complir les funcions que li són pròpies.
- g) Gestionar un registre de les avaluacions de polítiques públiques i qualitat d'organitzacions i

serveis públics que es duguin a terme a les Illes Balears. En aquest registre s'han d'inscriure els resultats de les diferents avaluacions descrites en aquesta llei i altres que determini el Govern de les Illes Balears, i s'han de publicar en la pàgina web de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i a la de la OTAPIB, com també al respectiu Portal de Transparència i Participació ciutadana.

1.3. En matèria de seguiment i observació:

a) Identificar i fer el seguiment de les millors pràctiques de gestió pública, tant en l'àmbit de l'Administració de la comunitat autònoma com de la resta d'entitats públiques de les Illes Balears i altres d'especial importància, amb la finalitat de promoure l'aprenentatge i l'intercanvi de coneixements.

b) Impulsar la realització dels estudis pertinents per recollir les expectatives i la valoració de la ciutadania sobre els serveis públics. Així mateix, ha de promoure que les conselleries recullin dades periòdicament sobre les expectatives i la valoració de la ciutadania referents als serveis públics de les seves competències respectives.

c) Elaborar anualment una memòria sobre l'índex de la qualitat global dels serveis públics a partir dels resultats d'avaluació o d'auditoria de qualitat de les organitzacions, dels informes de seguiment dels compromisos de serveis, dels informes relatius a queixes i suggeriments, i de la valoració de la ciutadania, entre altres informes o índexs de valoració. Aquests resultats i dades s'han de publicar en la pàgina web de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears i a la de la OTAPIB, com també al respectiu Portal de Transparència i Participació ciutadana. D'aquesta memòria se'n trametrà còpia al Parlament de les Illes Balears perquè en faci arribar un exemplar a cada grup parlamentari.

2. Un desplegament posterior ha de concretar les funcions i el règim de funcionament d'aquesta oficina.

TÍTOL IV

RÈGIM DISCIPLINARI

CAPÍTOL I

INFRACCIONS I SANCIONS

Article 100.

Fets constitutius d'infracció

1. Es consideren faltes molt greus:

a) L'incompliment del deure de respecte a la Constitució o a l'Estatut d'Autonomia de les Illes Balears, en l'exercici de les funcions públiques.

b) Tota actuació que suposi discriminació per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual, sexe, llengua, opinió, lloc de naixement o veïnatge o qualsevol altra condició o circumstància personal o social.

c) L'assetjament sexual o psicològic o l'assetjament per raó d'origen racial o ètnic, religió o conviccions, discapacitat, edat o orientació sexual.

d) L'adopció de resolucions o d'acords manifestament il·legals que causin perjudici a l'administració o a la ciutadania.

e) La publicació o la utilització indeguda de la documentació o informació a la que tinguin o

hagin tengut accés per rao del càrrec o funció, així com la divulgació, la publicació o la utilització indeguda de dades protegides per la normativa vigent en matèria de protecció de dades.

- f) L'incompliment notori de les funcions essencials inherents al càrrec o funcions encomanades.
- g) L'excés arbitrari en l'ús de l'autoritat que causi perjudici al servei o al personal que en depèn.
- h) L'incompliment de disposicions en matèria d'incompatibilitats, quan suposi el manteniment d'una situació incompatible.
- i) La violació de la neutralitat, utilitzant les facultats atribuïdes per influir en processos electorals qualsevol que sigui la naturalesa o l'àmbit.
- j) Aprofitar-se de la condició d'alt càrrec per obtenir un benefici propi o d'una tercera persona.
- k) La obstaculització de l'exercici de les llibertats públiques i drets sindicals.
- l) La realització d'actes encaminats a coartar el lliure exercici del dret de vaga.
- m) L'assejament laboral.
- o) la comissió d'actes limitatius de la lliure expressió del pensament, les idees i les opinions.
- p) L'agressió greu a qualsevol persona amb la qual es relacioni en l'exercici del seu càrrec o funcions.
- q) La comissió d'un acte de violència dels que defineix l'article 1 de la Llei Orgànica de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, que afecti l'exercici del càrrec o funció.
- r) El consum d'alcohol, de substàncies estupefaents o psicòtropes que afecti l'exercici del càrrec o posi en perill les persones amb les quals es relaciona per raó del càrrec.
- s) La comissió de qualsevol altra conducta tipificada legalment com a falta molt greu.

2. Quan s'ha estat sancionat per la comissió de dues faltes greus dins l'any anterior, la comissió d'una nova falta greu tindrà la consideració de falta molt greu.

Article 101

Faltes greus

1. Són faltes greus:

- a) L'abús d'autoritat en l'exercici del càrrec que no constitueixi falta molt greu.
- b) Les conductes constitutives de delictes dolosos relacionades amb el servei o que causin dany a l'administració o a la ciutadania i no constitueixin falta molt greu.
- c) La tolerància respecte de la comissió de faltes moltes greus o greus del personal que en depèn.
- d) La desconsideració greu amb qualsevol persona amb la qual es relacioni en l'exercici de les seves funcions.
- e) La producció de danys greus als locals, al material o als documents dels serveis.
- f) La intervenció en un procediment administratiu quan s'hi doni alguna de les causes d'abstenció legalment assenyalades.

g) L'emissió d'informes i l'adopció d'acords manifestament il·legals quan causin perjudici a l'administració o a la ciutadania, i no constitueixin falta molt greu.

h) La manca de rendiment que afecti el funcionament dels serveis i no constitueixi falta molt greu.

i) No guardar la discreció professional respecte dels assumptes que conegui per raó de les seves funcions, quan causi perjudici a l'administració o s'utilitzi en profit propi.

k) L'incompliment dels terminis o altres disposicions de procediment en matèria d'incompatibilitats, quan no suposi el manteniment d'una situació d'incompatibilitat.

l) L'incompliment de les obligacions establertes en aquesta Llei, que no tinguin la consideració de falta molt greu tendrà la consideració de falta greu quan produeixin danys a l'administració, s'aprecii mala fe o intencionalitat. En general es considera falta greu l'incompliment reiterat de les obligacions previstes en aquesta Llei.

2. Quan s'ha estat sancionat per la comissió de una falta lleus dins l'any anterior, la comissió d'una nova falta lleu tindrà la consideració de falta greu.

Article 102

Faltes lleus

1. Són faltes lleus:

a) La incorrecció amb qualsevol persona amb la qual es relacioni en l'exercici de les seves funcions.

d) La manca de cura o la negligència en l'exercici de les funcions pròpies.

f) L'incompliment de les obligacions establertes en aquesta Llei tendran la consideració de faltes lleus quan no hagin hagut de ser qualificats com a falta greu o molt greu

e) L'incompliment dels deures i les obligacions, sempre que no hagi de ser qualificat com a falta molt greu o greu.

Article 103. Sancions

1. Les faltes lleus se sancionaran amb amonestació.

2. Les faltes greus se sancionaran amb multa en la quantia d'entre una i tres vegades el seu salari mensual.

3. Les faltes molt greus se sancionaran amb la separació del servei o destitució del càrrec.

4. Totes les infraccions se sancionaran, també, amb la declaració d'incompliment de la Llei i, en cas de falta greu o molt greu, la publicitat consegüent d'aquesta declaració, de la infracció comesa i de la sanció imposada, en el *Butlletí Oficial de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears*.

5. Aquells que haguessin estat objecte de declaració i de publicació d'incompliment d'aquesta Llei, no podran ser nomenats per ocupar càrrecs o llocs de treball, inclosos en l'àmbit d'aplicació d'aquesta Llei, per un període d'entre 2 i 5 anys, si la infracció és greu i entre 5 i 10 anys si la infracció és molt greu.

6. En la graduació de la mesura prevista a l'apartat anterior, es valorarà la naturalesa i entitat de la infracció, la gravetat o perill ocasionat, l'existència de guanys personals, els perjudicis causats a l'interès públic o a la hisenda pública, la repercussió de la conducta en els administrats, la reparació dels danys o perjudicis produïts, si n'és el cas, com també l'esmena de la infracció per

pròpia iniciativa.

7. Amb independència de les sancions que se'ls imposin, els infractors hauran de restituir els danys produïts o indemnitzar la hisenda pública, si n'és el cas.

8. El que disposa aquesta llei s'entén sense perjudici de l'exigència de les altres responsabilitats que pertocuin.

9. Quan les infraccions puguin ser constitutives de delictes, l'Administració posarà ls fets en coneixement del Ministeri Fiscal i s'abstindrà de continuar el procediment mentre l'autoritat judicial no dicti una resolució que finalitzi el procés penal.

CAPÍTOL II

PROCEDIMENT SANCIONADOR

Article 104. Actuacions prèvies

1. L'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears, abans d'iniciar qualsevol expedient sancionador, podrà realitzar actuacions prèvies de caràcter reservat amb l'objecte de determinar si concorren circumstàncies que justifiquin, o no, tal iniciació.

2. L'inici de les actuacions prèvies s'haurà de notificar, si n'és el cas, a l'interessat.

3. Així mateix, l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears coneixerà de les denúncies que es formulin sobre l'incompliment d'aquesta llei.

4. Els fitxers, arxius o registres de caràcter públic dependents de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears proporcionaran al Consell de Govern o a l'òrgan que es designi reglamentàriament, quan aquest així ho requereixi, informació, dades i col·laboració de la manera establerta per la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

5. Un cop acabada la informació prèvia, l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears, decidirà, si n'és el cas, la incoació del procediment sancionador o l'arxiu de les actuacions.

Article 105. Procediment sancionador

El procediment sancionador es regirà pel que disposa el Reglament de règim disciplinari de la funció pública de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, amb les especificitats que es derivin del contingut d'aquesta llei.

Article 106. Incoació i instrucció del procediment

1. L'òrgan competent per a la incoació i la instrucció del procediment sancionador serà l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears.

2. L'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears incoarà els procediments d'ofici, en virtut de denúncia o a petició raonada de qualsevol òrgan administratiu o parlamentari.

3. En l'acord d'iniciació s'haurà de nomenar instructor i secretari del procediment, que haurà de recaure en personal funcionari de carrera del grup A1 i llicenciat en dret, que pertanyi a una administració distinta de la de la persona encausada.

4. Finalitzada la instrucció, l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears elevarà la corresponent proposta de resolució a l'òrgan competent per resoldre, que serà prèviament notificada a la persona interessada, la qual disposarà d'un termini de quinze dies hàbils per formular-hi al·legacions i aportar els documents que consideri adients per a la seva

defensa.

Article 107. Resolució del procediment sancionador

1. Correspon al Consell de Govern de la Comunitat Autònoma la imposició de sancions per infraccions regulades en aquesta llei, a les persones que ocupin o hagin ocupat càrrecs de l'Administració general de la Comunitat Autònoma o a les entitats que en formen el sector públic instrumental.

2. Correspon al màxim òrgan col·legiat de cada una de les administracions públiques la imposició de sancions per infraccions regulades en aquesta llei, a les persones que ocupin o hagin ocupat càrrecs de l'Administració de què es tracti o a les entitats que en formen el sector públic instrumental.

CAPÍTOL III

PRESCRIPCIÓ

Article 108. Prescripció de les infraccions i sancions

1. El termini de prescripció de les infraccions previstes en aquest títol serà de cinc anys per a les infraccions molt greus, tres anys per a les greus i un any per a les lleus.

2. Les sancions imposades per la comissió d'infraccions molt greus prescriuran als cinc anys, les imposades per infraccions greus als tres anys i les que siguin conseqüència de la comissió d'infraccions lleus prescriuran a l'any.

3. Per al còmput dels terminis de prescripció, així com per les causes d'interrupció es tindrà en compte allò que disposa l'article 132 de la Llei 30/1992, de 30 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Disposició addicional

Adscripció i integració del Registre d'interessos i activitats i del Registre de patrimoni dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears

El Registre d'interessos i activitats i el Registre de patrimoni dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears s'integra en el Registre de declaracions patrimonials, de bens, drets, interessos i activitats que se regula en aquesta llei i s'adscriu a l'Oficina de Transparència i d'Avaluació Pública de les Illes Balears, a la qual en corresponen la gestió i el control.

Disposició transitòria

Per al desplegament del Títol III d'aquesta llei, s'estableix un termini de tres mesos.

Disposició derogatòria

1. Es deroguen els articles 17, 18, 19 i 20 de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

2. Es deroga la Disposició addicional divuitena de la Llei 25/2006, de 27 de desembre, de mesures tributàries i administratives.

3. Es deroga la Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears.

4. Queden derogades totes les disposicions d'igual o d'inferior rang que s'oposin al que estableix aquesta llei.

Disposició final primera

Modificació de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

1. Es modifica l'article 15 de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears, que té la redacció següent:

«Article 15

Fets constitutius d'infracció

1. Es consideren infraccions molt greus del règim d'incompatibilitats i de control d'interessos establert per aquesta llei els fets o les conductes següents:

a) L'incompliment de disposicions en matèria d'incompatibilitats, quan suposi el manteniment d'una situació incompatible.

b) La falsedat en les dades i en els documents que s'hagin de presentar o declarar.

2. Es consideren infraccions greus:

a) L'incompliment dels terminis o altres disposicions de procediment en matèria d'incompatibilitats, quan no suposi el manteniment d'una situació d'incompatibilitat.

b) L'omissió o la no aportació de les dades i dels documents que s'hagin de presentar o declarar d'acord amb allò que estableix aquesta llei que és requerit a l'efecte.

c) La no declaració d'activitats o béns patrimonials en els registres corresponents en el termini establert quan, requerit a aquest efecte, no es produeixi la rectificació corresponent.

3. Es considera falta lleu la no declaració d'activitats o de béns i drets patrimonials en els corresponents registres, dins els terminis establerts, quan s'esmeni després del requeriment a aquest efecte.

2. Es modifica l'article 16 de la Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i dels alts càrrecs de la comunitat autònoma de les Illes Balears, que té la redacció següent:

“Article 16

Règim sancionador

El règim sancionador, les sancions, les conseqüències i el procediment i el règim de prescripció per la comissió de les infraccions tipificades a l'article anterior és l'establert a la Llei de Bona Administració i Bon Govern de les Illes Balears.”

Disposició final segona

Desplegament reglamentari

1. Es faculta el Govern de les Illes Balears per dictar les disposicions reglamentàries que siguin necessàries per desplegar i executar aquesta llei.

2. Per fer el desplegament reglamentari d'aquesta llei, s'estableix un termini de sis mesos comptador a partir de l'entrada en vigor d'aquesta llei.

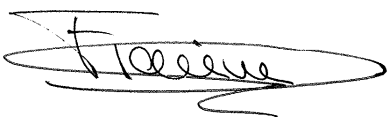
Disposició final tercera

Entrada en vigor

Aquesta Llei començarà a vigir l'endemà d'haver-se publicat en el *Butlletí Oficial de les Illes Balears*.

Antecedents :

- Constitució espanyola de 1978 (articles 9, 23, 105 i 129).
- Estatut d'autonomia de les Illes Balears (articles 14 i 15) .
- La Carta dels Drets Fonamentals de 7 de desembre de 2000, adaptada el 12 de desembre a Estrasburg (articles 41 i 42 de la Carta).
- El Tractat de Lisboa de 13 de desembre de 2007 i el Tractat de Funcionament de la Unió Europea, versió consolidada després del Tractat de Lisboa (article 15 del Títol II)
- La Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (article 3).
- La Llei 2/1996, de 19 de novembre, d'incompatibilitats dels membres del Govern i alts càrrecs de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.
- La Llei 6/1997, de 14 d'abril, d'organització i funcionament de l'Administració General de l'Estat (articles 3 i 4).
- El Reglament (CE, Euratom) núm. 1605/2002 del Consell, de 25 de juny de 2002, pel qual s'aprova el Reglament financer aplicable al pressupost general de les Comunitats Europees, en la referència als principis de bona gestió i eficiència, la realització d'avaluacions prèvies i posteriors sobre programes i activitats que ocasionin despeses importants.
- La Llei 3/2003, de 26 de març, de règim jurídic de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears (articles 34, 36 i 39).
- La Llei 5/2006, de 10 d'abril, de regulació dels conflictes d'interessos dels membres del Govern i dels alts càrrecs de l'Administració General de l'Estat.
- La Directiva 2006/123/CE del Parlament Europeu i del Consell, de 12 de desembre de 2006, relativa als serveis en el mercat interior, orientada a la simplificació i la reducció de càrregues administratives, que va ser aprovada en el marc de l'estratègia de Lisboa.
- La disposició addicional divuitena de la Llei 25/2006, de 27 de desembre, de mesures tributàries i administratives, que regula la transparència i el control dels càrrecs públics de les Illes Balears i crea la denominada Oficina de Transparència i Control del Patrimoni de Càrrecs Públics de les Illes Balears.
- La Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics.
- La Llei estatal 17/2009, de 23 de novembre, sobre el lliure accés a les activitats de serveis i al seu exercici.
- La Carta de compromisos amb la qualitat de les administracions públiques espanyoles, de l'Agència Estatal d'Avaluació i Qualitat (AEVAL).
- La Llei 4/2011, de 31 de març, de la bona administració i del bon govern de les Illes Balears.
- Llei estatal 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern.



Francesca Lluch ARMENGOL I
SOCÍAS



Lourdes AGUILÓ I
BENNÀSSAR