



Govern de les Illes Balears

Conselleria d'Administracions Públiques
Direcció General de Funció Pública,
Administracions Públiques i Qualitat dels Serveis

***"De la necesidad de un modelo global de calidad democrática:
la Ley de la buena Administración y del buen
Gobierno de las Illes Balears"***

Zaragoza, 25 de abril de 2012



1 La concepción

- ▶ La calidad de las organizaciones y de los servicios y la calidad democrática son un derecho de la ciudadanía .
- ▶ Los poderes públicos deben trabajar para que ese derecho sea real y efectivo.



2 El punto de partida

- ▶ “... una ley del Parlamento de las Illes Balears regulará el derecho a una buena administración.”
- ▶ “Todos los ciudadanos de las Illes Balears tienen derecho a participar de forma individual o colectiva en la vida política, económica, cultural y social de la Comunidad Autónoma”

Estatuto de Autonomía de las Illes Balears. Arts. 14 y 15



3 La concreción

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

Ley de la buena Administración y el buen Gobierno de las Illes Balears. Art. 1

4 Estructura de la Ley



Título Preliminar Disposiciones generales	Título I La buena Administración	Título II El buen Gobierno	Título III Oficina de evaluación de políticas públicas
Objeto, Ámbito Principios generales	<ol style="list-style-type: none">1. Accesibilidad, administración electrónica y simplificación<ul style="list-style-type: none">•Accesibilidad y ciudadanía•Administración electrónica•Simplificación administrativa2. Transparencia en la gestión3. Los sistemas de gestión y la calidad de organizaciones y servicios públicos<ul style="list-style-type: none">•Sistemas de gestión•Evaluación de organizaciones y servicios•Compromisos de servicio y cartas ciudadanas4. Reconocimientos	<ol style="list-style-type: none">1. Liderazgo ético e integrador<ul style="list-style-type: none">•Principios de buen Gobierno•Conflicto de intereses2. Transparencia y acción de gobierno<ul style="list-style-type: none">•Transparencia política•Formas de gestión marco regulador responsabilidad social•Evaluación de políticas públicas	Creación Funciones

5 La buena Administración



- ▶ Una Administración al servicio de los ciudadanos
 - *Accesibilidad*
 - *Participación*
 - *Información. Administración electrónica*
 - *Simplificación*
 - *Transparencia*
 - *Calidad de los Servicios y mejora continua*

6 El buen Gobierno



- ▶ Un Gobierno transparente, ético e integrador
 - *Principios éticos y normas de conducta*
 - *Gobernanza y corresponsabilidad*
 - *Transparencia*
 - *Calidad normativa*
 - *Responsabilidad social*
 - *Evaluación de políticas públicas*

7 Las realizaciones



▶ Calidad

- *Portal de información y quejas*
- *Cartas ciudadanas*
- *Evaluación de organizaciones. Modelo CAF*
- *Gestión por procesos. Inventario de procedimientos*

▶ Participación

- *Balears Opina*

▶ Evaluación de políticas públicas

- *Foro de la ciudadanía*

▶ Transparencia

- *Adopción del Índice de Transparencia Internacional*

▶ Plan de simplificación administrativa

- *Fijación de objetivos concretos, identificación de líneas estratégicas y actuaciones*
- *Guía para elaborar el estudio de reducción de cargas administrativas*
- *Decreto de medidas para la simplificación documental en los procedimientos administrativos*



8 Dificultades técnicas

- ▶ Dificultades de armonización con otras normas sectoriales
- ▶ Dificultades para crear la Oficina de Evaluación de Políticas públicas en los términos de la Ley



9 Los problemas prácticos

- ▶ Entre los políticos y los funcionarios
 - *Resistencias al cambio*
 - *Sobrevaloración de las dificultades de la participación directa*

- ▶ Entre los ciudadanos
 - *Desconfianza sobre las posibilidades de cambio*
 - *Apatía y falta de implicación*

- ▶ Y además...
 - *Disminución de los recursos disponibles*



10 El proyecto de ley de Transparencia

- ▶ El Gobierno de España ha sometido a un proceso de consulta abierta, a través de la web, el Proyecto de Ley de Transparencia, Acceso a Información Pública y Buen Gobierno.
- ▶ Este proyecto tiene como objetivos estratégicos fortalecer las instituciones, recuperar de la confianza de los ciudadanos y mejorar la calidad de nuestra democracia.
- ▶ Establece mecanismos que garantizan el derecho y el acceso a la información pública y la transparencia.
- ▶ Fija las obligaciones de buen gobierno que deben cumplir los responsables públicos y las consecuencias derivadas de su incumplimiento.

11 El camino del futuro



- ▶ A semejanza del Estado, las demás Administraciones públicas están iniciando procesos para regular, con criterios de transparencia y calidad, su funcionamiento y sus relaciones con los ciudadanos.
- ▶ Esta revisión de los mecanismos con los que los gobiernos y las administraciones fijamos prioridades e implementamos las políticas públicas, avanza hacia un sistema en el que la posibilidad de participación de los ciudadanos permitirá mejorar la respuesta a sus necesidades y demandas.
- ▶ La transparencia, el control y la evaluación de las actuaciones políticas se insertan en el marco de profundización en la democracia y contribuirán de forma significativa a reforzar la responsabilidad de los gestores públicos.