



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis

La Conselleria de Presidència del Govern de les Illes Balears es la encargada, entre otros asuntos, de dar soporte directo a la gestión del Presidente, mejorando la calidad de los servicios que ofrece la Administración Autonómica, adecuando los servicios que ofrece la Administración Pública a las expectativas y las valoraciones de la ciudadanía y estableciendo los mecanismos necesarios para que los ciudadanos participen de forma real y efectiva en las políticas públicas.

La ‘nueva administración’ se debe asentar sobre dos grandes principios: el principio de la participación democrática y el de excelencia en los servicios como ya indicó el Honorable Conseller de Presidència – Sr. Albert Moragues ¹.

La implicación del Govern de les Illes Balears en la consecución de esa ‘nueva administración’ se plasma en Decreto 16/2008, de 11 de abril que establece los ámbitos de actuación de cada uno de los órganos directivos de la Conselleria de Presidència.

Escuchar la voz del ciudadano² mediante estudios cualitativos³ es uno de los pilares en los que se asienta el II Pla Estratègic de Qualitat del Govern de les Illes Balears redactado por la D.G. de Qualitat dels Serveis y de acuerdo con el artículo 14 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad de les Illes Balears.

Para llevar a término dicha acción de escucha es primordial el constante diálogo, concertación, participación, implicación de nuestra sociedad en el quehacer de las instituciones públicas y un contacto

¹ Comparecencia ante la Comissió d’Assumptes Institucionals i Generals del Parlament de les Illes Balears de fecha 3 de octubre de 2007

² Programa 3 del Segon Pla Estratègic de Qualitat, Govern de les Illes Balears, página 31

³ Objetivo estratégico 2.3 del Segon Pla Estratègic de Qualitat, Govern de les Illes Balears, página 32



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència

Direcció General de Qualitat dels Serveis

constante entre el tejido social y las instancias políticas que desarrollan la acción de gobierno.

Es fundamental establecer una vía de comunicación recíproca que permita a los ciudadanos manifestar sus iniciativas y sugerencias hacia los poderes públicos y a los poderes públicos conocer la incidencia sobre los ciudadanos y sobre su calidad de vida de determinadas propuestas de actuación. Es necesario lograr una ciudadanía activa y responsable, una ciudadanía participativa, una sociedad que formule sus propuestas y que colabore en la implementación de las mismas con las instancias políticas haciendo escuchar su voz.

La intervención efectiva de los ciudadanos (*"Primero, las personas"*⁴) es el eje primordial en todo el ciclo de la acción política del Govern de les Illes Balears, desde el diagnóstico de los problemas que preocupan a la ciudadanía hasta la toma de decisiones por las instancias políticas competentes y el seguimiento de los acuerdos adoptados.

En tal sentido deben establecerse mecanismos y cauces de participación para los ciudadanos, no sólo para hacer llegar a las instancias públicas sus iniciativas y sugerencias.

De hecho la manifestación (*"Consultemos de forma efectiva y demostremos que hemos escuchado"*) con que se inicia el documento marco del I Pla de Participació Ciutadana⁵ redactado por la D.G. de Relacions Institucionals se une también a esta idea de participación efectiva. Participación ciudadana como derecho fundamental en nuestra sociedad, cada vez más compleja, que no puede limitarse

⁴Discurso de investidura del presidente Francesc Antich

⁵ Aprobado por el Consell de Govern del día 25 de enero de 2008



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis

únicamente a la participación en las elecciones periódicas para elegir a los representantes de las instituciones —la conocida democracia representativa—, sino que debe ampliarse y profundizarse para incorporar a la ciudadanía tanto en la configuración como en la elaboración de las políticas públicas.

En esa línea de actuación se hace necesario un clima de concertación y la búsqueda del consenso mediante la aproximación de visiones de los diferentes sectores (agentes sociales, económicos y administrativos).

Entre las múltiples ventajas que aporta la escucha de la voz del ciudadano destaca su contribución a la creación de sinergias que ayuden a solucionar diversos problemas simultáneamente, permitir un mayor conocimiento de los intereses y necesidades de la población, así como la contribución a la mejora de las relaciones entre los grupos sociales.

Se deben plantear formas de participación general que lleguen a toda la ciudadanía y no únicamente a aquella parte comprometida con los fines de una específica asociación u ONG, a pesar de que representen a muchas de las sensibilidades de nuestra sociedad.

Las acciones del Govern destinadas a encauzar la escucha de la voz del ciudadano en la mejora de la prestación de sus servicios en virtud de lo indicado anteriormente se desarrollarán, principalmente, a través del Foro de la Ciutadania per a l'Avaluació de les Polítiques i Serveis Públics (FCAPSP).

El FCAPSP como organismo de participación permitirá:

Establecer los vínculos necesarios entre la Administración autonómica y la ciudadanía favoreciendo de esta forma la toma de decisiones y fórmulas para implicar y concienciar a los



Govern de les Illes Balears

Conselleria de Presidència
Direcció General de Qualitat dels Serveis

ciudadanos y otros agentes sociales en la mejora de la Calidad en los servicios públicos y políticas públicas.

Caminar hacía la transparencia y el buen Gobierno.

Considerar lo público como lo de todos/as ...personas, intereses diversos, dinero público.

Escuchar las necesidades de los ciudadanos e involucrarlos en decidir como deberían ser entregados los servicios públicos.

El FCAPSP ayuda a la Administración Pública a conocer cómo los usuarios ven los servicios, cuándo hay carencias de información y de entrega de servicios y cómo entregar servicios con continuidad, es decir, sin cambios de ventanilla ni de interlocutor.

El FCAPSP en definitiva servirá para dar soporte a la administración pública al propiciar procesos de participación, ofrecer nuevas formas de comunicar con la sociedad y nuevas herramientas de transferencia.

El FCAPSP estará constituido por un grupo de 75 ciudadanos/as de tal forma que 25 de ellos/as serán miembros de las distintas asociaciones más representativas de les Illes Balears y los 50 miembros restantes serán elegidos entre personas propuestas a título individual y que serán representativos del entramado social de les Illes Balears.

El 50 % de los miembros del FCAPSP serán renovados anualmente.

El FCAPSP se reunirá con periodicidad semestral a partir de la fecha de su constitución.