



G CONSELLERIA
O FONS EUROPEUS,
I UNIVERSITAT I CULTURA
B FUNDACIÓ BALEAR
/ INNOVACIÓ
I TECNOLOGIA

PLA D'ACTUACIÓ 2021

*(Llei 7/2010 de 21 de juliol, del sector públic
instrumental)*

Índex de contingut

1	INTRODUCCIÓ	3
1.1	Antecedents	3
1.2	Règim jurídic	3
1.3	Objecte social i fins fundacionals.....	4
1.4	Objectius corporatius	6
2	LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESTRATÈGICS DE L'EXERCICI 2021..	7
2.1	Línies d'actuacions previstes per l'exercici 2021.....	7
2.2	Objectius estratègics	8
3	OBJECTIUS ESPECÍFICS, LÍNIES D'ACTUACIÓ I INDICADORS	9
3.1	Departament d' Innovació	9
3.1.1	Àrea de Cibersocietat.....	10
3.1.2	Àrea de Govern Digital	13
3.1.3	Àrea de Projectes i Comunicació R+D+I	15
3.1.4	Àrea de TIC Innovació.....	20
3.1.5	Àrea de Turisme i TIC.....	22
3.2	Departament de Tecnologia i Comunicacions.....	24
3.2.1	Àrea de Call Center.....	25
3.2.2	Àrea de Desenvolupament.....	27
3.2.3	Àrea de Sistemes i Comunicacions.....	29
3.2.4	Àrea de Xarxa Corporativa.....	31
3.3	Departament de Serveis Generals.....	33
3.3.1	Àrea de Gestió Immobiliària i Relacions Externes	33
3.3.2	Àrea de Gestió d'Infraestructures	34
3.3.3	Àrea de Qualitat i Medi Ambient.....	36
3.3.4	Àrea de Recursos Humans.....	37
4	PLA ECONÒMIC-FINANCER	40
4.1	Antecedents	40

4.2	Perspectiva de gènere.....	41
4.3	Pressuposts de Despeses.....	42
4.3.1	Capítol I- Despeses de personal.....	42
4.3.2	Capítol II- Despeses en béns corrents i serveis.....	42
4.3.3	Capítol III- Despeses financeres.....	43
4.3.4	Capítol IV- Transferències corrents.....	43
4.3.5	Capítol VI- Inversions reals.....	43
4.3.6	Capítol IX- Variació de passius financers.....	44
4.4	Pressuposts d'Ingressos.....	44
4.4.1	Capítol III- Taxes, prestacions de serveis i altres ingressos.....	44
4.4.2	Capítol IV.- Transferències corrents.....	45
4.4.3	Capítol V- Ingressos patrimonials.....	47
4.4.4	Capítol VII – Transferències de capital.....	47
4.4.5	Capítol VIII – Actius financers.....	47
5	PREVISIÓ DE RRHH I TIC.....	49
6	VALORACIÓ DE LA RETRIBUCIÓ VARIABLE DELS ÒRGANS UNIPERSONALS DE DIRECCIÓ	50
6.1	Marc Jurídic	50
6.2	Configuració de la retribució del gerent.....	51
6.2.1	Àrea pressupostària (25%).....	51
6.2.2	Encàrrecs de gestió i resta d'actuacions (55%).....	52
6.2.3	Recursos humans (20%).....	53
6.3	Configuració de la retribució del/la delegat/da territorial de Menorca.....	54
6.4	Termini de comprovació de la part variable.....	55

1 INTRODUCCIÓ

1.1 Antecedents

La Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia (Fundació BIT) va ser constituïda a Palma de Mallorca el 2 d'octubre de 2012, essent inscrita i reconeguda com a fundació del sector públic instrumental en el Registre de Fundacions de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears el 15 d'octubre de 2012. L'exercici 2021 és, per tant, el novè exercici complet de funcionament d'aquesta entitat.

La Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia és una organització de nacionalitat espanyola, sense ànim de lucre, de titularitat pública de naturalesa institucional amb personificació privada, que té afectat de manera duradora el seu patrimoni a la realització de les finalitats d'interès general que es detallen en els seus Estatuts.

La dotació fundacional inicial és de 7.500 euros.

1.2 Règim jurídic

La Fundació es regeix pels seus Estatuts, per les normes de règim intern que dicti el Patronat i per la legislació que li sigui aplicable, especialment per la Llei 50/2002, de 26 de desembre, de Fundacions, pel Decret 61/2007, de 18 de maig, pel qual es regula el Registre Únic de Fundacions de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i de regulació de l'exercici del protectorat i per la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del Sector Públic Instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears

La Fundació es regeix per l'ordenament jurídic privat, excepte en els aspectes establerts en la Llei 7/2010, i en la resta de normativa de dret públic que li sigui aplicable.

Segons estableix l'art. 17 de la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental de la CAIB, els ens públics instrumentals estan sotmesos al control d'eficàcia i d'eficiència, que té per finalitat comprovar el grau de compliment dels objectius i la utilització adequada dels recursos assignats, com també el control del compliment dels compromisos específics que, si n'és el cas, hagi assumit l'ens en virtut de convenis, contractes programa o altres negocis jurídics. Als efectes d'un desenvolupament efectiu d'aquest control la Fundació BIT està obligada a elaborar, anualment, un pla d'actuacions que ha d'incloure els objectius prevists per a l'exercici, els seus indicadors, les línies d'actuació necessàries per aconseguir-los, un pla economicofinancer i les previsions relatives a recursos humans i tecnologies de la informació, tot això en el marc del pressupost aprovat per a l'entitat per al mateix exercici. Amb aquest objectiu està elaborat el present document.

La Fundació BIT està subjecta al Protectorat de l'Administració Balear a través de la Conselleria de Fons Europeus, Universitat i Cultura del Govern de les Illes Balears (GOIB), segons l'establert al Decret 8 /2021, de 13 de febrer, de la presidenta de les Illes Balears,

pel qual s'estableixen les competències i l'estructura orgànica bàsica de les conselleries de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.

1.3 Objecte social i fins fundacionals

La Fundació BIT es va crear en el marc de la estratègia governamental d'optimitzar i racionalitzar el sector públic instrumental de les Illes Balears.

La Fundació Bit és l'instrument encarregat d'executar les estratègies de R+D+I del Govern de les Illes Balears, mitjançant el foment de les noves tecnologies i de l'esperit emprenedor de base tecnològica.

La constitució de la nova Fundació suposa, a més, la primera concreció de l'Estratègia del Govern per al desenvolupament del Pla de Ciència, Tecnologia, Innovació i Emprenedoria (CTIE), que per primera vegada inclou el suport a l'emprenedor com un dels grans pilars de les polítiques en aquest àmbit, amb l'objectiu que s'enfoquin cap a la competitivitat empresarial i la creació d'ocupació.

De fet, la Fundació s'encarregarà del foment i difusió de les accions del Govern en aquest àmbit i de gestionar i administrar els diversos Plans CTIE.

La Fundació orienta els seus programes d'actuació a la consecució de les següents fins fundacionals:

- *Planificar, coordinar, executar i optimitzar les estratègies i polítiques públiques de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació de les Illes Balears, des de la generació de coneixement fins al foment de la competitivitat empresarial, en col·laboració amb les direccions generals competents en matèria de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació.*
- *Col·laborar en l'elaboració dels plans de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, oferir suport per executar-los i dissenyar mètriques i sistemes d'informació per avaluar-los i fer-ne el seguiment.*
- *Col·laborar en l'acció de l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears relativa als sistemes i les estratègies de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació per optimitzar-ne l'alineament, eficàcia i eficiència.*
- *Exercir les funcions d'oficina tècnica de projectes del sistema de ciència, tecnologia i innovació.*
- *Impulsar la participació dels agents d'innovació i les empreses de Balears en iniciatives i convocatòries de finançament a l'R+D+i, en l'àmbit autonòmic, nacional i europeu.*
- *Col·laborar en la coordinació dels recursos autonòmics en l'àmbit de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació així com desenvolupar iniciatives per a l'explotació de sinergies en instruments de finançament a la recerca, desenvolupament tecnològic i innovació.*

- *Representar instrumentalment a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i els ens de dret públic o de dret privat integrats en el sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears en l'àmbit de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació davant d'agents i organismes nacionals i internacionals.*
- *Definir i desenvolupar polítiques de captació, retenció, capacitació i gestió de talent innovador a les Illes Balears.*
- *Gestionar la divulgació tècnica de la ciència i innovació en la Comunitat Autònoma de les Illes Balears fomentant l'interès i participació de la societat civil en la recerca, el desenvolupament tecnològic i la innovació, mitjançant l'ús de portals temàtics i xarxes socials, així com la realització de jornades, seminaris, taules d'experts i formats de divulgació tradicionals.*
- *Planificar i gestionar infraestructures físiques i de comunicacions al servei de les polítiques de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, incloent-hi infraestructures d'emprenedoria de base tecnològica i laboratoris. La Fundació s'ha d'ocupar en particular de la realització de totes les operacions que resultin necessàries per a la planificació, la urbanització, la promoció, el desenvolupament integral i gestió del Parc Balear d'Innovació Tecnològica (ParcBIT).*
- *Donar servei de suport a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i als seus ens instrumentals mitjançant la realització d'activitats de provisió de serveis i d'enginyeria de sistemes en el camp de les tecnologies de la informació i de les telecomunicacions.*
- *Promoure la generació de coneixement en l'àmbit científic i tècnic en les àrees de coneixement establertes en el pla de ciència, tecnologia i innovació de les Illes Balears.*
- *Realització d'iniciatives formatives que permetin la implantació de les finalitats fundacionals.*
- *Qualsevol altre relacionat amb els quals ja s'han esmentat que acordi el Patronat de la Fundació.*
- *Conservar les obres d'urbanització i mantenir les dotacions i instal·lacions dels serveis generals del Parc d'Innovació Tecnològica (ParcBIT).*

Els beneficiaris de la Fundació i de les seves finalitats fundacionals es triaran amb criteris d'imparcialitat i no discriminació i, en tot cas, podran ser beneficiaris els següents:

- *L'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i ens de dret públic o de dret privat integrats en el sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.*
- *El sector relatiu a la generació del coneixement i innovació: investigadors, tecnòlegs, universitats i centres públics i privats d'investigació, desenvolupament tecnològic i innovació.*
- *El sector empresarial de base tecnològica o amb potencial innovador de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears.*

➤ *La societat balear especialment i l'espanyola en general.*

1.4 Objectius corporatius

Per tal de donar compliment al que s'estableix en la Llei del Sector Públic Instrumental (Llei 7/2010 de 21 de juliol) i més concretament en el seu article 17.2 s'expliciten objectius generals de la Fundació BIT, entesos com operatius i de caire intern, ja que les actuacions de la Fundació BIT sempre vendran condicionades per les seves fonts de finançament que determinen les actuacions concretes a desenvolupar.

Així s'entenen com objectius corporatius:

- ❖ **Innovació i desenvolupament continu**, promovent actuacions que impulsin el sistema d'R+D+I donant resposta a les necessitats de la societat de les Illes Balears aprofitant les possibilitats que ofereix Europa.
- ❖ **Col·laboració activa** amb organitzacions del sistema d'R+D+I europeu establint aliances de caràcter públic-privat.
- ❖ **Capital humà altament qualificat**, amb iniciativa, motivat i identificat amb el projecte de la Fundació, en un entorn de treball flexible i dinàmic.
- ❖ **Eficàcia i eficiència** en la gestió de recursos amb criteris de solidaritat, igualtat i transparència.
- ❖ **Respecte i conservació** del medi ambient.

2 LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESTRATÈGICS DE L'EXERCICI 2021

2.1 Línies d'actuacions previstes per l'exercici 2021

Les línies d'actuació estratègiques de la Fundació per l'exercici 2021 són els següents:

- Col·laboració conjunta entre Fundació BIT i altres agents per marcar el camí en TIC Turisme (Innovació turística) tant en el sector públic com en el privat.
- Esdevenir referent en innovació TIC a l'àmbit sanitari públic i privat.
- Crear grups de treball amb els organismes intermedis per coordinar i donar suport a les línies estratègiques d'actuació en cada àmbit de coneixement.
- Augmentar el grau d'èxit i la penetració en el mercat de les empreses de la incubadora, posant les eines necessàries per a ésser capaços de captar talent al llarg del territori.
- Difondre les innovacions tecnològiques del futur entre la societat de les Illes Balears i formar-la com a llavor per la creació de nou coneixement i de serveis i productes de base tecnològica.
- Suport a la gestió d'innovació del Sistema d'Innovació de les Illes Balears.
- Actuacions de promoció de les marques CentreBIT i ParcBIT, així com d'activitats de comunitat.
- Aportació dels recursos tècnics i humans necessaris per a la prestació del suport tecnològic que requereixi el Govern de les Illes Balears, sota la coordinació de la DGMAD.
- Prestació de serveis encarregats per l'IB Salut i relacionades amb els projectes de Cita Prèvia Telefònica centralitzada per a tots els centres d'Atenció Primària de Balears, d'assistència informàtica als usuaris de l'àmbit sanitari de la CAIB, i de la interconnexió dels diferents hospitals públics.
- Suport i manteniment de la xarxa corporativa de telecomunicacions del Govern de les Illes Balears.
- Desenvolupament i manteniment d'aplicacions informàtiques per a cobrir les necessitats sol·licitades pel Govern de les Illes Balears.
- Seguiment i millora del centre de *back-up* informàtic de la DGMAD, donant suport i realitzant les tasques de custòdia de còpies de seguretat diàries de la xarxa informàtica del Govern de les Illes Balears.
- Execució d'encàrrecs de campanyes telefòniques d'informació i atenció al ciutadà.

2.2 Objectius estratègics

Els objectius estratègics de la Fundació per l'exercici 2021 són els següents:

- Prestació de serveis de Cita Prèvia Telefònica centralitzada per a tots els centres d'Atenció Primària de Balears, d'assistència informàtica als usuaris de l'àmbit sanitari de la CAIB, i de la interconnexió dels diferents hospitals públics.
- Proveir de serveis TIC d'alt valor afegit per a un funcionament òptim de les xarxes i comunicacions de la CAIB.
- Reforçar el paper neuràlgic del Parc Bit i el Centre Bit Menorca com a centres de trobada i suport del sistema d'innovació de les Illes Balears.
- Acompanyar a les AAPP de les Illes en la incorporació de les noves tecnologies com a eina d'eficiència i eficàcia mitjançant la innovació i els processos d'implantació de l'administració electrònica.
- Facilitar les eines necessàries als agents científics i empresarials per l'assoliment de les seves iniciatives d'R+D+i.
- Oferir a les administracions públiques de les Illes Balears un servei òptim d'informació i suport informàtic especialitzat.
- Millorar l'accés territorial als serveis i esdeveniments de la Fundació.
- Consolidació de la tasca de comunicació científica i d'innovació com a eina de transferència de coneixement creat a les Illes.
- Intensificar el suport a la creació d'empreses innovadores basades en el coneixement.
- Optimitzar els serveis e infraestructures del ParcBIT per millorar el grau de satisfacció dels usuaris (clients, propietaris i arrendataris) del Parc Tecnològic.
- Promoure les competències digitals a la població en general i fomentar vocacions científicotècniques entre els/les joves, eliminant qualsevol estereotip de gènere.

3 OBJECTIUS ESPECÍFICS, LÍNIES D'ACTUACIÓ I INDICADORS

3.1 Departament d'Innovació

El Departament d'Innovació de la Fundació BIT s'estableix per tal de donar compliment a una part de l'objecte social de la Fundació, fonamentalment el que se refereixen a:

- ✓ Col·laboració amb la CAIB en les estratègies i polítiques públiques de ciència, innovació i empresa.
- ✓ Suport en la gestió i desenvolupament de projectes d'innovació per la CAIB.
- ✓ Suport a les empreses i agents del sistema d'innovació de les Illes Balears en iniciatives i convocatòries de finançament a la R+D+I.
- ✓ Divulgació del sistema d'innovació de les Illes Balears.
- ✓ Gestió de les infraestructures físiques i de comunicacions al servei de les polítiques d'innovació (emprenedoria basada en el coneixement i laboratoris de demostració).

Aquest departament s'estructura en 5 àrees funcionals:

- ❖ Cibersocietat
- ❖ Govern Digital
- ❖ Projectes i Comunicació R+D+I
- ❖ TIC Innovació
- ❖ Turisme i TIC

El departament d'Innovació s'encarrega de dur a terme les següents accions:

- ✓ Les principals vies de captació d'ingressos per al departament són les transferències i encàrrecs de gestió per part de la CAIB i els projectes competitius de finançament públic.
- ✓ Definir, implementar i fer seguiment dels projectes i processos del departament.
- ✓ Dissenyar projectes de R+D+I propis de la Fundació.

Els principals objectius del departament són:

- ✓ Facilitar l'accés a les tecnologies de la informació i les comunicacions a les empreses i a l'administració pública mitjançant el desenvolupament d'aplicacions tecnològiques i infraestructures.
- ✓ Crear a les Illes Balears un entorn favorable a la innovació.
- ✓ Fomentar l'esperit emprenedor i incubar empreses basades en el coneixement innovador.

- ✓ Donar suport a la digitalització de serveis prestats per les administracions públiques i les empreses, i l'ús d'aquests de manera efectiva i eficient.

3.1.1 Àrea de Cibersocietat

a) Definició i objectius de l'àrea

L'àrea de cibersocietat se centra en analitzar l'ús de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC) a Balears i a divulgar-ne les tendències amb l'objectiu de despertar l'interès per la cultura digital i tecnològica, donar visibilitat als protagonistes de la recerca i desenvolupament tecnològic de les Illes Balears i despertar vocacions tecnològiques.

La Fundació Bit contempla implementar l'ús de les Tecnologies de la Informació i les Comunicacions (TIC) als diferents àmbits de l'administració pública, la societat i les empreses per relacionar-se, treballar, donar-se a conèixer, fer negoci, crear confiança i compartir coneixement, en definitiva, per ser més competitiu, i sostenibles. Per a això, es fa necessari analitzar quin és l'estat de la implantació i ús de les TIC a les Illes Balears i estar atents a les innovacions tecnològiques que van sorgint, difondre-les i proposar implantar-les en diferents sectors. A través de l'Observatori Balear de la Societat de la Informació (OBSI) s'analitzen diferents indicadors d'ús de les TIC en la ciutadania i en les empreses. A través de l'anàlisi de les Tendències Tecnològiques (TenTIC), s'analitza i es difon quines transformacions digitals es produeixen, com poden ser adaptades i quins canvis socials poden comportar.

El foment de les competències digitals també és bàsic per promoure la transformació digital en l'empresa, l'administració pública i la societat.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

L'àrea de Cibersocietat es divideix en tres àmbits de treball interrelacionats:

- ✓ *Observatori de la Societat de la Informació de les Illes Balears (OBSI):* realitza l'anàlisi de la implantació i ús de les TIC en diferents sectors: empreses i llars anualment, i depenent de l'any en altres sectors.
- ✓ *Prospectiva sobre les tendències tecnològiques:* a partir de l'any 2016 s'ha dut un seguiment temàtic sobre els canvis socials i econòmics que poden produir el Big Data, intel·ligència artificial, internet de les coses, impressió en 3D, realitat virtual, robòtica,... I identifica quins investigadors i empreses de les Illes Balears estan treballant en aquests àmbits. Analitzant els indicadors s'observa que les empreses de menys de deu treballadors els hi costa adoptar l'ús de les tecnologies fins i tot més bàsiques. Per això, aquest any, sense deixar la banda les grans tendències disruptives el departament se centrarà en l'adopció de l'ús de tecnologies de digitalització per a petites empreses, consultes i diagnòstics sobre digitalització.
- ✓ *Divulgació de les tendències tecnològiques, les competències digitals i la cultura científicotecnològica* amb el doble objectiu de donar visibilitat a les persones que

treballen en aquest àmbit de les Illes Balears i de despertar vocacions científicotecnològiques en la població balear, amb perspectiva de gènere.

Per dur a terme aquestes activitats realitza les següents funcions:

- ✓ Detecció i revisió de fonts d'informació temàtiques
- ✓ Plantejament d'estudis d'anàlisi de les TIC
- ✓ Redacció d'informes
- ✓ Assistència a jornades organitzades per altres entitats com a ponents o com a espectadors
- ✓ Creació de noves seccions i directoris per divulgar la cultura TIC de les Illes Balears:
 - *Directori d'empreses TIC*
 - *Agenda TIC*
 - *Botigues virtuals*

Els objectius són:

- ✓ Anàlisi dels indicadors sobre els usos se les TIC a les Illes Balears (OBSI)
- ✓ Vigilància sobre les tendències tecnològiques i els efectes socials, la digitalització i de transformació digital en les empreses
- ✓ Divulgació de les tendències tecnològiques, la digitalització i la transformació digital
- ✓ Divulgació de l'activitat realitzada per persones que puguin ser referents i puguin despertar vocacions tecnològiques

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Observatori de la Societat de la Informació de les Illes Balears				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Anàlisi dels indicadors sobre els usos se les TIC a les Illes Balears (OBSI)</i>	1. Informes publicats	6	5	
<i>Directori Empreses TIC</i>	2. Manteniment del directori d'empreses i serveis TIC de les Illes Balears	1	1	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Revisió de fonts d'informació	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibersocietat
Acció 2	Abstreure indicadors / tendències / bones pràctiques per les Illes Balears	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibersocietat
Acció 3	Redacció d'informes i conclusions	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibersocietat
Acció 4	Recopilació i actualització de dades del Directori d'empreses TIC	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibersocietat

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Tendències tecnològiques				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Agenda TIC</i>	1. Manteniment de l'agenda amb esdeveniments TICs de Balears i els de més renom a Europa	1	1	
<i>Mapa i directori botigues virtuals</i>	2. Creació i manteniment del mapa i directori de botigues virtuals	1	1	
<i>Incorporar botigues virtuals al mapa i al directori</i>	3. Nombre de botigues virtuals al mapa i al directori	650	100	
<i>Donar a conèixer el mapa i el directori de botigues virtuals</i>	4. Nombre de visualitzacions del mapa de botigues virtuals de les Illes Balears	225.000	50.000	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Revisió de les fonts d'informació consultades periòdicament	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernocietat
Acció 2	Recopilació de les fonts (locals/nacionals/internacionals)	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernocietat
Acció 3	Publicació a la web	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernocietat
Acció 4	Actualització constant de l'Agenda TIC	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernocietat
Acció 5	Actualització del mapa i directori de botigues virtuals	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernocietat

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Serveis de Transformació digital</i>	1. Empreses beneficiades de serveis	0	300	
	2. Assistents a esdeveniments de	0	100	
	3. Material de divulgació realitzat sobre	0	5	
	4. Eines de suport a la digitalització	0	4	
	5. Consultes de digitalització avançades	0	25	
	6. Diagnòstics i plans d'actuació en	0	3	
<i>Divulgació de les tendències tecnològiques / Vocacions Nines STEM</i>	7. Tallers TIC (Jornades Apte-Fecyt)	0	6	
	8. Tertúlies literàries LlibresTIC	10	1	
	9. Directori recursos competències digitals i digitalització	1	1	
	10. Full de ruta d'estudi de barreres en nines i joves	0	1	
	11. Activitats de conscienciació	0	10	
	12. Nombre de nines a les activitats	0	200	
	13. Material didàctic STEAM Nina	0	8	
	14. Descàrregues material/visualitzacions STEAM Nina	0	500	
	15. Campanya "Jo vaig esser una nina STEAM"	0	1	
<i>TIC DONA</i>	27. Fòrum TIC Dona	0	1	
	28. Dones assistents/visualitzacions Fòrum TIC Dona	0	400	
	29. Activitats de difusió TIC Dona	0	5	
	30. Dones assistents/visualitzacions activitats difusió TIC Dona	0	2100	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Acordar el programa i la ubicació	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibersocietat
Acció 2	Realització de jornades	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibersocietat
Acció 3	Producció de material	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibersocietat
Acció 4	Resoldre consultes i diagnòstics	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibersocietat

3.1.2 Àrea de Govern Digital

a) Definició i objectius de l'àrea

L'àrea de Govern Digital de la Fundació BIT té per missió impulsar l'aplicació de mecanismes (principalment TIC, però sense deixar de banda els organitzatius) a les administracions públiques de les Illes Balears que permetin innovar el seu funcionament, tant internament com la relació amb altres agents, amb la finalitat de fer-la més eficaç, més eficient i més transparent.

En quant als mecanismes TIC, que representen el gran gruix de l'activitat, consisteix en el desenvolupament de projectes de programari, generalment no sectorials. Es cobreix tot el cicle de vida de l'enginyeria de programari, des del primer contacte amb el client on es fixen els requisits de l'aplicació fins a la formació dels usuaris una vegada el sistema ja està

implantat. També es realitza el seu manteniment, incloent-hi millores evolutives si sorgeixen noves necessitats, adaptatives si hi ha canvis en la infraestructura base o terceres aplicacions integrades, correctives en cas de detectar-se errades en el funcionament o perfectives per tal de millorar el funcionament i rendiment de les aplicacions desenvolupades.

Per altra banda durant el 2021 es té previst desenvolupar una línia de feina encaminada a conèixer i fomentar l'ús de les noves tecnologies disruptives dins l'àmbit de les administracions públiques, com poden ser tecnologies per la mobilitat dels serveis, *blockchain*, intel·ligència artificial, ...

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

Pel compliment dels objectius de l'àrea, s'estableixen les següents actuacions:

- ✓ Desenvolupament d'aplicacions.
- ✓ Suport a administracions.
- ✓ Anàlisi, proves i difusió de tecnologies disruptives.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: <i>Desenvolupament d'aplicacions</i>				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Desenvolupament d'aplicacions no sectorials d'administració electrònica</i>	1. Peticions de firma realitzades amb PORTAFIB	338.415	372.257	
	2. Nombre de serveis disponibles a Carpeta ciutadana	2	4	
	3. Percentatge de registres amb documentació adjunta digitalitzada	59%	75%	
	4. Nombre de peticions d'accés a serveis d'interoperabilitat tramitades amb PINBALADMIN	478	510	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Desenvolupament de sistemes de firma electrònica	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 2	Desenvolupament d'aplicacions de registre interoperables	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 3	Desenvolupament d'aplicacions d'atenció a la ciutadania	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 4	Desenvolupament d'aplicacions d'inventari administratiu.	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: <i>Support a Administracions</i>				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Donar suport a les administracions en el procés d'implantació de l'administració electrònica</i>	1. Peticions realitzades per les administracions de les Illes Balears a través de PINBAL	321.395	369.604	
	2. Òrgans administratius que han realitzat peticions de dades amb PINBAL	35	38	
	3. Número de consultes a serveis oferits per les Administracions de les Illes Balears	88.689	93.123	
	4. Participació a grups de coordinació d'implantació de l'administració electrònica	5	5	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Reutilització de tecnologies	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 2	Intermediació de dades	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 3	Coordinació de la implantació del Govern Digital	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: <i>Anàlisi, proves i difusió de tecnologies disruptives</i>				
OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Implantació de la infraestructura</i>	1. Anàlisi de tecnologies innovadores aplicables al Govern Digital	1	1	
	2. Prototipus creats emprant eines innovadores	1	1	
	3. Accions de difusió realitzades	0	1	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Anàlisi de tecnologies innovadores	Des'21	Cap d'àrea	Àrea Govern Digital
Acció 2	Creació de prototipus emprant les tecnologies innovadores	Des'21	Cap d'àrea	Àrea Govern Digital
Acció 3	Difondre l'ús de tecnologies disruptives	Des'21	Cap d'àrea	Àrea Govern Digital

3.1.3 Àrea de Projectes i Comunicació R+D+I

a) Definició i objectius de l'àrea

L'àrea ofereix serveis de suport a la innovació a empreses, professionals i altres actors del sistema d'innovació de les Illes Balears en un sentit ampli: creació d'empreses basades en el coneixement; suport a la incorporació de la innovació i les tecnologies de la informació i la comunicació en els processos empresarials; ajuda a l'estructuració de projectes d'innovació; assistència en els processos de cerca de finançament competitiu i no competitiu, de nous mercats i de socis empresarials a través de xarxes estatals i internacionals.

Per altra banda, en l'àmbit de la comunicació se dóna abast a aquelles activitats i notícies relacionades amb els agents de l'R+D+i de les Illes Balears que resultin rellevants per a la ciutadania de les Illes Balears i s'alineïn amb l'estratègia de conduir-la cap a la Societat del Coneixement.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

Alguns dels objectius específics del l'àrea són:

- ✓ Mantenir el Parc Bit i el Centre Bit Menorca com a centres neuràlgics de la innovació i de tracció i suport a tots els agents del sistema d'innovació de les Illes Balears.
- ✓ Fomentar l'esperit emprenedor basat en el coneixement i la tecnologia entre la societat de les Illes Balears
- ✓ Ajudar a les empreses en els seus processos d'innovació i a créixer internacionalment.
- ✓ Ésser l'instrument de difusió i transferència del coneixement de les polítiques públiques de recerca, desenvolupament i innovació de les Illes Balears.
- ✓ Ampliar l'àmbit d'actuació real de la Fundació Bit a totes les Illes.
- ✓ Donar suport al sector privat en la consecució de finançament pels seus projectes d'R+D+i.
- ✓ Impulsar la creació de projectes empresarials amb base tecnològica o/i del coneixement.

Per la consecució dels objectius de l'àrea es duran a terme les següents actuacions:

- ✓ Organització d'activitats i esdeveniments de capacitació en innovació i empenedoria.
- ✓ Oferir suport i serveis d'assessorament i pre-avaluació de projectes d'R+D+I d'emprenedors i empreses dirigits a finançament públic competitiu, tant estatal com europeu.
- ✓ Participar en fòrums i xarxes de transferència de tecnologia i cooperació empresarial a nivell europeu, nacional i local.
- ✓ Organitzar programes d'immersió al ecosistema emprenedor del Parc Bit i Centre Bit per alumnes i estudiants d'estudis superiors universitaris i d'FP.
- ✓ Coordinar les activitats de comunicació de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació relatives a la Fundació Bit, el ParcBIT i el CentreBit Menorca.
- ✓ Assistir tècnicament a les direccions generals del Govern de les Illes Balears amb competències en innovació i transferència tecnològica, de manera especial a la relatives a sistemes i estratègies de ciència, innovació i empresa.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: <i>Emprenedoria</i>				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Foment de l'esperit emprenedor a les Illes Balears</i>	1. Jornades i visites de difusió del Programa Emprenbit i les seves possibilitats entre estudiants de la UIB i altres centres d'educació superior	10	8	
	2. Col·laboracions amb esdeveniments i premis d'emprenedoria de les Illes Balears	4	5	
	3. Col·laboracions amb esdeveniments i premis d'emprenedoria internacionals	1	1	
	4. Nombre d'assistents als Programes d'immersió i capacitació a l'ecosistema emprenedor	125	150	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Accions de foment de l'esperit emprenedor entre estudiants de la UIB i altres centres d'educació superior	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Programes de capacitació d'emprenedors per a l'anàlisi i el llançament de nous models de negoci basats en el Coneixement	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: <i>Programa de suport a la creació d'empreses basades en el coneixement</i>				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Programa de suport a la creació d'empreses basades en el coneixement</i>	1. Nombre d'emprenedors atesos de les Illes Balears en el marc del programa #EMPENBIT	75	75	
	2. Nombre de models de negoci analitzats amb equips emprenedors	40	30	
	3. Nous projectes en alguna de les modalitats d'incubació (pre, incubació i industrial)	16	20	
	4. Organització de tallers de formació i/o xerrades per al disseny i validació de models de negoci innovadors	12	10	
	5. Organització de trobada tècnica en emprenedoria o/i inversió	1	1	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Informació i assessorament a emprenedors a emprenedors de les Illes Balears sobre el programa Emprenbit	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Accions de suport en el llançament o consolidació de serveis i productes innovadors	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 3	Fòrum d'inversió i «Business Angels»	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Suport a la innovació				
OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Serveis a empreses</i>	1. Diagnòstics d'innovació	6	5	
	2. Nombre d'empreses assessorades en modalitat scale-up	5	5	
	3. Nombre de consultes ateses per a la participació d'entitats de les Illes Balears en programes de finançament	60	100	
	4. Nombre de projectes estructurats en R+D+i	15	15	
	5. Nombre de col·laboracions internacionals d'empreses de les Illes Balears	6	5	
	6. Nombre de clusters assessorats	5	5	
	7. Estudis	1	1	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Programa de consultoria i assessorament individualitzat	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs
Acció 2	Programa d'informació, consultes i suport a la innovació i la internacionalització	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs
Acció 3	Participació en projectes i xarxes internacionals com a eina de foment de la col·laboració tecnològica i internacionals	Anual	Cap d'Àrea	Propis

OBJECTIU 4	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Capacitació en innovació</i>	1. Tallers de capacitació en innovació	6	6	
	2. Seminari d'innovació tecnològica en Turisme	1	1	
	3. Jornades i esdeveniments organitzats en innovació i transferència de coneixement	50	12	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Organització d'esdeveniments de divulgació i capacitació en innovació	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs
Acció 2	Assessorament en la definició i preparació de propostes de projectes mitjançant l'estudi de convocatòries i la mediació amb els organismes públics i intermedis	Anual	Cap d'Àrea	Propis

OBJECTIU 5	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Suporta la implementació i execució d'estratègies i plans regionals d'innovació i recerca</i>	1. Assistència a reunions	20	20	
	2. Suport en la organització de seminaris i jornades	3	3	
	3. Informes a la demanda	6	6	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Assistir tècnicament a les direccions generals del Govern de les Illes Balears amb competències en innovació i transferència tecnològica, de manera especial a la relatives a sistemes i estratègies de ciència, innovació i empresa	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: <i>Foment del ParcBIT i del CentreBIT</i>				
OBJECTIU 6	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Actuacions internacionals</i>	1. Participació en esdeveniments internacionals o/i fires tecnològiques	1	1	
	2. Programes de softlanding o d'intercanvi empresarial	1	1	
	3. Projectes internacionals propis	4	4	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Establir col.laboracions i difusió a nivell internacionals	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs

OBJECTIU 7	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Actuacions de Xarxa local</i>	1. Nombre d'activitats de xarxa a nivell de ParcBIT i CentreBIT (Afterwork, Dia	6	3	
	2. Col.laboració en jornades de tercers amb l'objectiu de posar en valor les activitats i empreses del ParcBIT i CentreBIT Menorca	15	10	
	3. Altres col.laboracions	4	4	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Posada en marxa de diferents espais de trobada del sistema d'innovació de les Illes Balears	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Actuacions de patrocini o altri en jornades externes	Anual	Cap d'Àrea	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 4: Comunicació de l'activitat RDI de les Illes Balears				
OBJECTIU 8	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Suport a la comunicació R+D+I</i>	1. Impactes en mitjans de comunicació	500	400	
	2. Publicacions a xarxes i portals	1000	1000	
	3. Butlletins	18	18	
	4. Patrocinis	5	3	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Donar a conèixer les actuacions de les polítiques de Rdi del Govern de les Illes Balears	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs
Acció 2	Donar a conèixer les actuacions del Parc Bit i Centre Bit i de les seves empreses a la societat de les Illes Balears, de l'estat i d'Europa	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs
Acció 3	Potenciar i reforçar l'intercanvi d'experiències, bones pràctiques, etc. de qualsevol dels agents que formen el sistema regional d'innovació	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs
Acció 4	Dur a terme l'actualització del web de la Fundació BIT	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs

3.1.4 Àrea de TIC Innovació

a) Definició i objectius de l'àrea

Des de l'any 2002, l'àrea de TIC Innovació (abans Salut) de la Fundació BIT treballa en projectes relacionats amb tecnologies de la informació i la comunicació aplicades al sector salut. El coneixement adquirit per l'àrea en aquests anys de treball ininterromput és un valor reconegut dins i fora de les Illes Balears. A l'àmbit regional, col·labora directament amb l'IB-Salut en la gestió de la interoperabilitat entre els sistemes d'informació sanitaris.

Per altra banda, desenvolupa projectes innovadors orientats a l'aplicació de les TIC als processos assistencials, amb objectius de transferència a empreses privades i ús dins el mateix sistema públic de salut de les Illes Balears. En aquest sentit, l'Àrea de TIC Innovació es vol posicionar com a referent tecnològic en els projectes d'investigació que es desenvolupen dins l'IB-Salut amb un fort component en l'ús de les TIC.

Els resultats aconseguits i el coneixement generat dins l'àmbit del sistema públic de salut es poden extrapolar a altres àmbits com són el de l'educació i el dels serveis socials.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

Amb l'objectiu de millorar els sistemes d'informació dins del sector de la salut des dels àmbits de la interoperabilitat i la innovació s'estableixen les següents línies d'actuació:

- ✓ *Centre de Competències d'Integració i Desenvolupament.* Aquesta línia de treball sorgeix de la necessitat de l'IB-Salut de gestionar la interoperabilitat entre els diferents sistemes d'informació sanitària propietat de les empreses que operen dins del sistema de salut públic balear.

- ✓ *Foment de la innovació i el desenvolupament tecnològic en l'àmbit de la salut i els serveis socials.* Participar, de forma conjunta amb altres investigadors que desenvolupen la seva activitat a les diferents institucions públiques de les Illes Balears, en projectes d'investigació amb un alt component tecnològic en els àmbits de la salut, els serveis socials i l'educació. Participar en la construcció de la Historia Social Única Electrònica de les Illes Balears.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Centre de Competències d'Integració				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Gestionar el desenvolupament de programari d'una forma centralitzada i definir metodologia i estàndards d'integració</i>	1. Productes a mantenir	17	17	
	2. Projectes gestionats	15	15	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Desenvolupament de projectes TIC Salut	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit TIC Innovació
Acció 2	Manteniment correctiu i evolutiu de productes	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit TIC Innovació

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Foment de la innovació i el desenvolupament tecnològic en l'àmbit de la salut i els serveis socials				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Continuar i ampliar el servei prestat amb P4H tant amb noves funcionalitats com amb nous centres sanitaris</i>	1. Nombre de pacients enrolats a les teràpies amb P4H	150	100	
	2. Nombre de sessions fetes amb P4H	1.600	1.000	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Servei i suport tècnic a les diferents entitats públiques de les Illes Balears que fan ús del sistema P4H	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit TIC Innovació
Acció 2	Incorporar nous continguts i funcionalitats al sistema P4H	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit TIC Innovació

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Participar en projectes innovadors juntament amb altres grups d'investigació de les Illes Balears en els àmbits de la salut, serveis socials i educació</i>	1. Nombre de projectes en curs	2	2	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Desenvolupament de tasques tècniques i d'assessorament en projectes innovadors	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit TIC Innovació

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: <i>Estratègia de transferència de tecnologia</i>				
OBJECTIU 4	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Participar en el desenvolupament de la Història Social Única Electrònica</i>	1. Recursos destinats al desenvolupament de tasques (en m/m)	-	6 m/m	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Desenvolupar tasques d'anàlisi i assessorament dins la construcció de la Història Social Única Electrònica	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit TIC Innovació

3.1.5 Àrea de Turisme i TIC

a) Definició i objectius de l'àrea

L'àrea de TIC Turisme té per objectius el foment de la innovació, el desenvolupament de les tecnologies TIC aplicades a l'àmbit turístic, i la transferència tecnològica. Desenvolupa una activitat clau per acompanyar a la indústria turística, en concret a les empreses de base tecnològica i a l'Administració, cap el foment del nou model productiu de les Illes Balears, basat en el coneixement i la innovació tecnològica.

L'àrea empra la metodologia *Agile* per dur a terme el desenvolupament dels projectes i obtenir la màxima qualitat. La implementació cobreix tot el cicle de vida de projectes de programari, des de l'anàlisi de requisits, el disseny, el desenvolupament de codi, fins a la formació dels usuaris una vegada el sistema està implantat i en producció.

Les principals activitats de l'àrea es poden resumir en les següents:

- ✓ Desenvolupament de tecnologies Big Data per l'anàlisi de la reputació on-line de destinacions turístiques a xarxes socials i portals d'opinions.
- ✓ Desenvolupament de tecnologies Open Data per fomentar la creació i compartició de dades obertes dins l'àmbit de la promoció turística de les Balears.

- ✓ Fomentar l'ús de les TIC actuals i futures, com la interoperabilitat en la cadena de valor de la indústria turística i el *blockchain*.
- ✓ Materialitzar la transferència tecnològica a través de l'alliberament de solucions tecnològiques, d'activitats formatives, i la publicació i difusió de treballs.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Foment de la Innovació i el Desenvolupament Tecnològic en l'àmbit TIC Turisme				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Anàlisi big-data de la reputació on-line de destinacions turístiques a xarxes socials</i>	1. Nombre d'actes de difusió/divulgació de les activitats realitzades	3	3	
	2. Nombre d'entitats (públiques i/o privades) beneficiades de la transferència del coneixement generat en les activitats	6	6	
	3. Nombre de marques turístiques analitzades sobre reputació <i>on-line</i> i <i>branding</i> a les xarxes socials amb tècniques <i>big-data</i>	4	4	
	4. Nombre de recursos turístics analitzats per marca sobre reputació <i>on-line</i> a les xarxes socials	4.500	4.500	
	5. Nombre de reports emesos i divulgats	20	20	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Desenvolupament i evolució del sistema d'extracció i processament de les dades provinents de xarxes socials i fonts on-line sobre l'activitat turística de les Illes de la temporada 2021 (Twitter, TripAdvisor, Instagram i Facebook)	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC
Acció 2	Anàlisi amb tècniques de <i>big data</i> per tal d'obtenir informació útil a partir de les dades	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC
Acció 3	Generació d'informes (<i>web</i> i <i>pdf</i>) amb la presentació de resultats i conclusions, sobre el tractament de les dades, que responguin a qüestions intel·ligents sobre els conjunts de dades recopilats (<i>smart data</i>)	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC
Acció 4	Publicació de informes i resultats en el mitjans públics per la transferència de coneixement a la Societat Balear i empreses	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC

OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Desenvolupament de serveis web per fomentar l'open-data de la informació de promoció turística i del projecte Illes Sostenibles</i>	1. Nombre de recursos turístics integrats, per marca, en el sistema <i>open-data</i>	4.000	4.000	
	2. Nombre d'usuaris i empreses que han fet ús de les API's <i>open-data</i>	5	5	
	3. Nombre d'actes de difusió i divulgació de les API's <i>open-data</i> de recursos turístics, i de informació sobre Illes Sostenibles	3	3	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Evolució del servei REST "IBREST" que exposa dades d'informació turística d'àmbit públic del sistema Aparador Turístic Intel·ligent. Desenvolupament del servei REST "ISREST" pel sistema <i>Illes Sostenibles</i> , i el seu sistema d'estadístiques. Desenvolupament de la plataforma	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turismo i TIC
Acció 2	Adaptació dels serveis REST actuals i la generació de nous endpoints per facilitar la integració i reutilització de les dades <i>open-data</i> a entitats, empreses i institucions	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turismo i TIC
Acció 3	Evolució en el sistema de seguretat i autenticació dels serveis REST per facilitar l'accés a empreses, entitats i institucions, i la seva divulgació	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turismo i TIC

3.2 Departament de Tecnologia i Comunicacions

El Departament de Tecnologia i Comunicacions de la Fundació BIT s'estableix per tal de donar compliment a una part de l'objecte social de la Fundació, fonamentalment el que es refereix a donar servei de suport a l'Administració de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i als seus ens instrumentals mitjançant la realització d'activitats de provisió de serveis i d'enginyeria de sistemes en el camp de les tecnologies de la informació i de les telecomunicacions incloent la consultoria, el disseny, el desenvolupament, la implantació i explotació així com la formació, realització d'estudis, assessoria i assistència tècnica d'aquests sistemes i serveis.

Aquest departament s'estructura en 4 àrees funcionals coordinades per una direcció tècnica, a més de 12 grups de tècnics de Serveis Professionals. Les àrees integrants són:

- ❖ Desenvolupament
- ❖ Call-Center
- ❖ Sistemes i Comunicacions
- ❖ Xarxa Corporativa

3.2.1 Àrea de Call Center

a) Definició i objectius de l'àrea

Un Call Center (centre de trucades) és una oficina centralitzada usada amb el propòsit de rebre i transmetre un ampli volum de consultes i peticions a través del telèfon, les quals es poden realitzar per canals addicionals com el fax, el correu electrònic, xat, missatges de text i missatges multimèdia entre d'altres.

En general, aquests centres són operats per una companyia proveïdora de serveis que s'encarrega d'administrar i proveir suport i assistència als usuaris segons els productes, serveis o informació necessitada. També s'efectuen trucades en funció d'implementar la transmissió d'informació cap aquests mateixos usuaris.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Recepció de cridades per a cita prèvia (IB-Salut, DGSS, Ibavi,...)				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Atendre el màxim nombre de cridades amb els mitjans humans i automàtics disponibles</i>	Cridades ateses	Diferent per a cada campanya	Augmentar-lo	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Substitució de baixes prolongades	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 2	Aprofitar al màxim els mitjans automàtics (IVR, Internet, app)	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Recepció de cridades de informació ciutadana (012)				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Respondre els dubtes dels ciutadans sobre temes de la Comunitat Autònoma</i>	Enquestes de satisfacció	Informe de enquesta	Mantenir la satisfacció per damunt de 3,5 (max 4 punts)	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Control de qualitat del gestors associats a la campanya	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: Recepció de cridades de suport informàtic de primer nivell als hospitals (HCIN, HGMO, HSLI, HUSE)

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Millorar l'atenció als usuaris de la campanya d'hospitals</i>	Nombre d'incidències ateses i resoltes	Diferent per hospital	Augment de l'atenció i resolució d'incidències	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millorar la nova eina de treball creada per als operadors (GUE)	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 2	Reduir el solapament de campanyes a atendre	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center

LÍNIA D'ACTUACIÓ 4: Oferir a diferents entitats les nostres eines de citació

OBJECTIU 4	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Utilització de l'aplicació Bitcita</i>	Nombre de clients que han passat a la nova aplicació		Continuar oferint l'eina a les empreses que ho demanin	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Formació a les noves incorporacions Asesorament en les dificultats que troben els clients	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center

LÍNIA D'ACTUACIÓ 5: Adaptació a les noves mesures COVID				
OBJECTIU 5	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Objectiu 2021		
<i>Adaptació al COVID</i>	1- Relació entre teletreball i treball presencial (número i/o percentatge)	Adequar les hores de teletreball que demanen els operadors als nous models establerts per l'empresa		
	2. Grups bimbolles establerts			
	3. Núm/percentatge d'hores teletreballades			
	1. Cursos/hores de formació rebudes pels operadors/res per a superar l'estrès de la nova situació	Continuar la feina iniciada durant la pandèmia		
	2. Núm. de enquestes als operadors de casa per a tenir cura de la seva situació			
	1. Núm. baixes d'operadors substituïdes	Continuar la feina iniciada durant la pandèmia		
	2. Núm. places de gestors i de coordinadors/supervisors substituïdes			
	3. Núm. de places de promoció interna de coordinació convocades/ocupades			
	ACCIONS A DESENVOLUPAR			
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Coordinar el teletreball: grups bimbolla, adaptació de mobiliari i infraestructura, etc.	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 2	Adaptació ràpida als nous protocols dels clients	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 3	Concertar noves cites telefòniques	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 4	Formació als operadors per assumir les diferents circumstàncies personals/professionals de la nova situació	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 5	Substitució de baixes temporals amb operadors del borsí	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 6	Creació borses de gestors i de coordinadors/supervisors per a la substitució de baixes prolongades	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 6	Promoció interna para substitució de coordinadors	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center

3.2.2 Àrea de Desenvolupament

a) Definició i objectius de l'àrea

L'àrea de desenvolupament té com a principal objectiu la implementació de projectes de programari cobrint tot el cicle de vida de l'enginyeria de programari. Aquest cicle de vida aconsegueix des del primer contacte amb el client on es fitxen els requisits de l'encàrrec fins a la formació dels usuaris una vegada el sistema ja està implantat i el seu manteniment, incloent millores funcionals si sorgeixen noves necessitats.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

- ✓ Mantenir una alta ocupació de treball. En relació a les encomanes previstes per al present any s'espera que es mantingui una alta ocupació del departament durant el 2020
- ✓ Posada en producció de nous projectes y funcionalitats importants.

- Aplicació mòbil del MELIB de punts de recàrrega elèctrica per a vehicles que permetrà als usuaris iniciar i parar la càrrega des de l'aplicació mòbil i fer el pagament
- Aplicació mòbil pel IB-Salut que permetrà als ciutadans dur la gestió del les seves cites mèdiques amb especialitzada, consulta d'historial clínic, consulta de cues d'espera, etc.

✓ Millorar i innovar en les tècniques i llenguatges de desenvolupament.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Manteniment i consolidació de projectes				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Millorar la qualitat dels projectes com a mínim en un 20%</i>	1. Codi enviat al repositori de codi	Analitzar i comprovar que segueix l'estàndard del àrea	Analitzar i comprovar que segueix l'estàndard del àrea	
	2. Incidències detectades en les proves internes	147 (Reducció del 20%)	130	
	3. Incidències detectades pel client	56 (Reducció del 20%)	60	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisió dels projectes	Cada 6 mesos	Cap d'àrea	Propis

OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Reduir incidències i augmentar treball productiu</i>	1. Número de incidències totals	163 (20%-30% del total de tasques)	160	
	2. Número de tasques productives	652 (60%-70% del total de tasques)	600	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisió dels projectes	Cada 6 mesos	Cap d'àrea	Propis

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Aconseguir plena ocupació</i>	1. Hores invertides a les tasques i número de tècnics treballant	11.165 hores (nº tècnics 7,7 x 1.450 hores)	11.165	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisió dels projectes	Cada 6 mesos	Cap d'àrea	Propis

3.2.3 Àrea de Sistemes i Comunicacions

a) Definició i objectius de l'àrea

Sistemes i Comunicacions és una àrea d'enginyeria TIC que desenvolupa projectes i gestiona els recursos tecnològics dels sistemes d'informació de l'organització, per a una gestió eficient del coneixement i de les seves infraestructures.

L'Àrea de Sistemes i Comunicacions realitza una sèrie de tasques que en la majoria de casos queden disperses entre altres departaments. La seva naturalesa és transversal i complementària, a la vegada que indispensable.

D'aquesta manera, endemés dels serveis i projectes propis i específics com el CAU o d'altres que tècnicament s'administren gairebé de forma integral (com p.ex. el CALL-CENTER), cal remarcar l'explotació dels recursos que aquesta àrea fa mitjançant l'administració de les TIC per que es puguin desenvolupar la resta de les encomanes de la empresa (com p.ex. els Desenvolupaments)

A més, l'Àrea de Sistemes i Comunicacions treballa en l'explotació de les TIC també gestionant els recursos tecnològics i els serveis de la pròpia Fundació; encara que les valoracions anuals exposades a continuació siguin no domés pels serveis dels clients externs de la pròpia Àrea.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

A continuació, en mode esquemàtic, es presenten les línies d'actuació generals, els serveis externs com objectius específics, la valoració anual d'aquests serveis (en el cas de Sistemes i Comunicacions els mateixos informes son els indicadors), i les seves corresponents accions o variacions:

LÍNEA D'ACTUACIÓ 1: Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Centre d'Atenció als usuaris dels Centres de Salut, Hospitals Sociosanitaris, Serveis Centrals</i>	CAU-IBSALUT	59.804 cridades ateses 18.087 realitzades	Accions a Desenvolupar	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millores en disponibilitat i temps de resposta	Anual	cau.gestio	Propis

OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Centre d'Atenció als usuaris dels Centres Educatius</i>	CAU-EDUCACIO	2.136 tiquets creats 1.870 cridades ateses 3.577 cridades	Accions a Desenvolupar	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millores en disponibilitat i temps de resposta	Anual	cau.gestio	Propis

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Centre d'Atenció als usuaris dels Tràmits Telemàtics i a les Farmàcies</i>	CAU-012/Farmàcies	012: 493 cridades ateses, 637 cridades realitzades i 771 incidències obertes DGFarmàcia: 412 correus electrònics rebuts, 782 cridades realitzades, i 322 incidències al CAI	Accions a Desenvolupar	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millores en disponibilitat i temps de resposta	Anual	cau.gestio	Propis

LÍNEA D'ACTUACIÓ 2: Comunicacions IB-Salut				
OBJECTIU 4	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Xarxa IB-SALUT</i>	CAU. COMUNICACIONS	Gestió de 25 nodes de la Xarxa Sanitària+CPD	Accions a Desenvolupar	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millores a la xarxa del CPD	Anual	cau.comunicacions	Propis
Acció 2	Administració perimetral integral de la xarxa	Anual	cau.comunicacions	Propis

LÍNEA D'ACTUACIÓ 3: Projectes de Sistemes i Comunicacions				
OBJECTIU 5	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Sistemes i Comunicacions propis per citació: WEB,IVR,APP,CALL (manteniment i actualització sistemes)</i>	CITACIÓ AUTOMATITZADA	398.144 cites (235.276 per WEB, 95.629 per IVR, 40.196 per CALL, 27.043 per APP)	Accions a desenvolupar	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Citació per SOIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 2	Citació per DGSS	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 3	Citació per DGCONSUM	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 4	Citació per IBAVI	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 5	Citació per Dg ARQUITECTURA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 5	Citació per BSTIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 5	Citació per Atenció Ciutadana	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 6	Citació per Biblioteca Can Sales	Anual	Sistemes TIC	Propis

LÍNEA D'ACTUACIÓ 6: Plataformes de Comunicacions				
OBJECTIU 6	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Plataforma d'enviament de SMS's (manteniment i actualització sistemes)</i>	SMS's	3.602.371 missatges enviats amb SMS's	Accions a desenvolupar	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Enviament de SMS's per IBSALUT	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 2	Enviament de SMS's per EDUCACIO	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 3	Enviament de SMS's per DGMAD	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 4	Enviament de SMS's per SOIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 5	Enviament de SMS's per DGSS	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 6	Enviament de SMS's per IBAVI	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 7	Enviament de SMS's per ATIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 8	Enviament de SMS's per FOGAIBA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 6	Enviament de SMS's per CONS.SALUT	Anual	Sistemes TIC	Propis

3.2.4 Àrea de Xarxa Corporativa

a) Definició i objectius de l'àrea

L'àrea du a terme el projecte definit a l'encomana del mateix nom, l'objecte de la qual és la interconnexió de totes les seus del Govern (oficines principals i delegacions de les Conselleries, centres de salut i unitats bàsiques, centres educatius...) amb els dos CPDs i amb internet.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

La línia d'actuació que es proposa per al 2021 és el compliment del plec que regula l'encomana, que s'ha de renovar durant l'any. En termes quantitius, es proposa fer arribar

les xarxes de fibra a totes les dependències amb cobertura, i un augment significatiu dels cabals disponibles.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Gestió i manteniment de la Xarxa Corporativa de la CAIB				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Renovació de l'equipament de concentració al CPD de Sant Pere</i>	1. Nou equipament de networking substituït de l'actual stack 3850	-	SI	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Contractació de subministraments	Oct'21	Director tècnic	Propis
Acció 2	Instal.lació dels nous equips	Des'21	Director tècnic	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Centre de Procès de Dades de les Administracions Públiques				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Execució del nou CPD al ParcBIT</i>	1. Direcció d'obra i gestió general de l'execució	-	SI	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Gestió del projecte	Oct'21	Director tècnic	Propis i l'adjudicatari

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Instal.lació de l'equipament de xarxa per al nou CPD del ParcBIT</i>	1. Constitució de la xarxa del nou CPD	-	SI	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Configuració i muntatge del nou equipament	Oct'21	Director tècnic	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: Renovació de la plataforma de Call Center				
OBJECTIU 4	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Renovació de l'equipament</i>	Nova tecnologia al Call Center	-	SI	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Avaluació d'alternatives	Maig'21	Director tècnic	Propis
Acció 2	Licitació de la nova sol.lució	Juny'21	Director tècnic	Propis
Acció 3	Instal.lació de la nova sol.lució i migració	Octubre'21	Director tècnic	Propis

3.3 Departament de Serveis Generals

3.3.1 Àrea de Gestió Immobiliària i Relacions Externes

a) Definició i objectius de l'àrea

Aquest àrea s'encarrega de la gestió de les relacions entre la Fundació i les empreses i persones situades al ParcBIT, així como de la gestió i coordinació de tots els serveis que presta la Fundació als seus arrendataris

Alguns dels objectius específics del l'àrea són:

- ✓ Maximitzar l'ocupació dels espais destinats a la venda i/o lloguer del ParcBIT.
- ✓ Optimitzar l'atenció a les persones i empreses ubicades al ParcBIT: informació, serveis, difusió de les seves actuacions, etc..
- ✓ La satisfacció dels clients tant externs com interns que utilitzen els espais llogats.
- ✓ Crear un entorn més sostenible i solidari.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

Si bé es voldria tenir un objectiu del 100% d'ocupació, a conseqüència de l'impacte del la Covid-19 i l'augment del teletreball, s'espera tenir una ocupació semblant a la de l'any anterior. S'intentarà buscar solucions per a incentivar a les empreses perquè s'instal·lin al parc i perquè les que ja estan instal·lades que no l'abandonin.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Coordinació de les relacions entre Fundació BIT i persones i empreses ubicades al ParcBIT				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Optimitzar l'atenció a persones i empreses situades al ParcBit:</i>	1. Grau d'ocupació de locals disponibles per l'arrendament (m2)	87%	> 87%	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Donar informació efectiva i actualitzada sobre la oferta immobiliària del ParcBIT. Actualitzar el document publicat a la web del ParcBIT	Mensual	Mateu Perelló	Propis
Acció 2	Revisió i actualització periòdica de la informació sobre empreses ubicades al ParcBIT	Anual	Mateu Perelló	Propis

3.3.2 Àrea de Gestió d'Infraestructures

a) Definició i objectius de l'àrea

Aquest àrea s'encarrega de la gestió de les infraestructures de la Fundació Bit, ubicades principalment en el Parc d'Innovació Tecnològica de Palma (ParcBIT) i al CentreBIT de Menorca.

El plantejament urbanístic dels terrenys del ParcBIT està planificat en tres fases d'execució, de les quals actualment està completada una de elles. Les normes que regulen aquest terrenys a nivell urbanístic i arquitectònic estan recollides al Pla Especial del ParcBIT.

El ParcBIT està ubicat a la antiga finca de Son Espanyol i l'àmbit del Pla Especial de Desenvolupament té una superfície total de 1.415.983 m² de sòl que es reparteixen de la següent manera:

- ✓ 212.819 m² corresponen a parcel·les edificables.
- ✓ 96.750 m² corresponen a zones destinades a omplir l'estàndard de serveis d'interès públic i social (SIPS).
- ✓ 100.608 m² corresponen a vials.
- ✓ 71.759 m² corresponen a aparcament comunitari.
- ✓ 228.205 m² corresponen a les zones de parc i corredors de paisatge.
- ✓ 35.694 m² corresponen a zones reservades per a serveis tècnics
- ✓ 200.753 m² corresponen a espais lliures públics
- ✓ 469.395 m² corresponen a zones agrícoles

Al ParcBIT es calcula que hi ha 3.100 treballadors, que circulen i aparquen uns 2.100 vehicles diàriament i que unes 150 empreses estan ubicades al mateix.

Adicionalment a aquest terrenys, la Fundació Bit es propietària de:

- ✓ Edificis i instal·lacions de serveis: Edifici RSU, Edifici de Telecomunicacions i Edifici de Energia.
- ✓ Edificis destinats a serveis públics i lloguers: Edifici Europa, Edifici Naorte, Edifici Disset.
- ✓ Edifici d'us públic, lloguer i us propi: Edifici Son Espanyol i Centre Bit Menorca.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

Alguns dels objectius específics del l'àrea són:

- ✓ Crear un entorn adequat per promoure la innovació tecnològica a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i així afavorir la implantació de professionals qualificats i d'empreses d'alt valor afegit

- ✓ Crear un entorn més sostenible i ecològic mitjançant l'ús equilibrat dels recursos naturals disponibles
- ✓ La adaptació del desenvolupament urbanístic a las característiques del terreny prioritzant el valors del paisatge
- ✓ Mantenir en un estat adequat les infraestructures per tal de maximitzar la satisfacció del usuaris, visitants, propietaris i personal propi.
- ✓ Detectar les necessitats existents de noves infraestructures i millora de les existents per tal de mantenir l'estàndard de qualitat actual

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Planificació de les necessitats de noves infraestructures i millora de les existents al ParcBIT i CentreBIT Menorca

OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Maximitzar la satisfacció dels usuaris, visitants i propietaris del ParcBIT i CentreBIT</i>	1. Execució pressupostària d'inversions	100 %	100 %	
	2. Mesura del grau de satisfacció a valoració dels usuaris	Molt bó	Millorar-ho	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Realitzar el tràmits tècnics necessaris per l'adquisició d'actius	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Propis
Acció 2	Quantificar la necessitat de noves adquisicions així com les reparacions o millores a dur a	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Propis
Acció 3	Controlar l'estat del actius així com la seva valoració econòmica	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Gestió del servei donat a usuaris, propietaris i visitants del ParcBIT i CentreBIT Menorca

OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Donar el servei adequat d'energia tèrmica, telecomunicacions, jardineria, recollida de residus i vigilància al usuaris de ParcBIT</i>	1. Temps de resposta en la resolució de incidències	1 dia	1 dia	
	2. Mesura del grau de satisfacció a valoració dels usuaris	Molt bó	Millorar-ho	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Coordinació dels serveis de jardineria	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Propis i externs
Acció 2	Coordinació dels serveis de vigilància	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Propis i externs
Acció 3	Coordinació dels serveis de recollida de residus	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Externs
Acció 4	Coordinació dels serveis de telecomunicacions	Tot l'any	Responsable de Telecomunicacions	Propis i externs
Acció 5	Coordinació dels serveis energètics	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Propis i externs

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: <i>Manteniment de les infraestructures pròpies i comuns del ParcBIT i CentreBIT Menorca</i>				
OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Mantenir en estat adequat tots els espais comuns i propis del parc ParcBIT i CentreBIT Menorca</i>	1. Nombre d'incidències al manteniment correctiu del actius	Implantar GMAO	Implantar/ Aplicar GMAO	
	2. Nombre d'incidències del manteniment preventiu dels actius	Implantar GMAO	Implantar/ Aplicar GMAO	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Fer un seguiment de les accions correctives necessàries per mantenir el bon estat de les infraestructures	Mensual	Responsable d'Infraestructures	Propis
Acció 2	Planificar les accions encaminades a realitzar el manteniment preventiu necessari per minimitzar el cost del manteniment correctiu	Mensual	Responsable d'Infraestructures	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 4: <i>Gestió urbanística i arquitectònica</i>				
OBJECTIU 4	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Gestionar el desenvolupament urbanístic i els requeriments arquitectònics recollits al Pla Especial del ParcBIT</i>	1. Nombre reunions de la Comissió Tècnica de Revisió Projectes	6	En funció de la necessitat, pero resposta en 2 setmanes	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Actualitzar el pla especial d'acord al DL 2/2020 per permetre la implantació de nous usos.	Bianual	Responsable d'Infraestructures	Propis
Acció 2	Supervisar el compliment del desenvolupament arquitectònic del ParcBIT	Anual	Comissió Tècnica Revisió Projectes del ParcBIT	Propis

3.3.3 Àrea de Qualitat i Medi Ambient

a) Definició i objectius de l'àrea

Aquest àrea s'encarrega del seguiment i control dels processos de qualitat i de les activitats ambientals de l'empresa

Son objectius de l'àrea:

- ✓ Manteniment del Sistema de Gestió de Qualitat i Medi Ambient segons les Normes UNE EN ISO 9001 i 14001.
- ✓ Detecció, avaluació i seguiment dels impactes ambientals de l'empresa.
- ✓ Manteniment, seguiment i revisió de l'acompliment dels requisit legals ambientals.
- ✓ Auditories internes dels procediments establerts per a l'avaluació sistemàtica i objectiva del funcionament del Sistema a nivell de Qualitat i Medi Ambient.

- ✓ Avaluació de proveïdors
- ✓ Documentació i entrega a la Direcció de l'empresa el documento de "Revisió per Direcció del Sistema".

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Coordinació i supervisió de la política de gestió				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Reduir l'emissió a l'atmosfera de 35.827,00 kg de CO2 a l'any</i>	1. Kilowatts/hora any	598.140 kwhe/a	Reduir-ho	
		638.201 kwht/a	Reduir-ho	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Estudiar la millora en el calorifugatge de canonades de climatització	Triennal	Manteniment / Qualitat	Propis
Acció 2	Instal·lació d'il·luminació LED	Triennal	Manteniment / Qualitat	Propis i externs
Acció 3	Instal·lació de cèdules fotoelèctriques i de detectors de moviment	Triennal	Manteniment / Qualitat	Propis
Acció 4	Estalvi d'energia en PCs i portàtils	Triennal	Manteniment / Qualitat	Propis
Acció 5	Substitució progressiva de finestres	Triennal	Manteniment / Qualitat	Propis i externs
Acció 6	Instal·lació de comptadors elèctrics individuals a l'edifici de Telecomunicacions i Son Espanyol	Triennal	Manteniment / Qualitat	Propis i externs

3.3.4 Àrea de Recursos Humans

a) Definició i objectius de l'àrea

La gestió dels recursos humans, del talent, del capital humà és cabdal en una organització que treballa per a la Societat del Coneixement i que depèn de la qualificació del seus equips per donar una adequat suport als ens encomanats.

A data d'avui hi ha 253 treballadors en la Fundació, dels quals hi ha 2 contractes d'alta direcció, 230 tenen contracte indefinit i 21 són contractes d'interinitat en lloc vacant .

La posada en marxa de l' activitat, després de la finalització de l' estat d' alarma, ha fet necessari l' inici de tasques que requereixen de la presencialitat i que havien estat paralitzades, com per exemple la selecció de personal.

A la Fundació hi ha dos centres de cridades, el Call Center i el CAU. Aquestes són les dos àrees amb més personal, que realitzen atenció telefònica i que tenen molta absència de personal amb reserva de lloc de feina (maternitat /paternitat, incapacitat temporal...). Per a poder substituir aquestes baixes de durada mitjana, s'ha de disposar d'una bossa de feina

per cada perfil professional. D' aquesta manera serà possible continuar donant la prestació del servei amb el mateix nombre de personal.

També s' iniciarà la cobertura dels llocs vacants amb la realització de processos de selecció específics.

Els processos de selecció han de garantir els principis de publicitat, capacitat i mèrit però també han de ser atractius i àgils per aconseguir captar un major nombre d' aspirants: universitaris recentment titulats o bé especialistes en l'àmbit de les tecnologies (el nostre principal camp de coneixement).

És proposa revisar la presentació de candidatures mitjançant medis telemàtics però sent conscients de la impossibilitat de fer ús del Registre general electrònic i de la impossibilitat de realitzar l'intercanvi d' assentaments registrals amb entitats que no es troben integrades dins el sistema d' Interconnexió de Registres (SIR).

La introducció d'aquestes modificacions en la presentació de les candidatures pretén aconseguir l'objectiu de dinamitzar el lliurament de les sol·licituds per a abastar un espectre més ampli de candidats.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: <i>Disposar de personal per substituir les baixes temporals</i>				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Creació de borses de feina per assolir amb rapidesa la substitució de les baixes temporals del Call Center i del CAU</i>	1. Borses constituïdes	2	5	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Creació de borses per categoria/especialitat Call Center	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit RR.HH.
Acció 2	Creació de borses per categoria/especialitat CAU	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit RR.HH.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Reclutament i selecció de personal				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	
<i>Incrementar les aspirants en els processos de selecció</i>	1. Nombre de candidats per convocatòria	7	10	
ACCIONS A DESENVOLUPAR				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Indicar en cada convocatòria quines son les funcions de la FBIT, del lloc de feina, que s' ofereix	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit RR.HH.
Acció 2	Incorporar noves formes complementàries i telemàtiques de presentar les sol.licitutds	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit RR.HH.

4 PLA ECONÒMIC-FINANCER

4.1 Antecedents

La Fundació BIT neix en el marc de l'estratègia governamental d'optimització i racionalització del sector públic instrumental de les Illes Balears com a instrument encarregat d'executar les estratègies d'R+D+I del Govern de les Illes Balears, mitjançant el foment de les noves tecnologies i de l'esperit emprenedor de base tecnològica, nodrint-se de tots els recursos possibles d'àmbit regional, nacional i internacional per treballar en la línies dels Plans de Ciència, Tecnologia, Innovació i Emprenedoria (CTIE) definits pel Govern de les Illes Balears, amb la finalitat d'aconseguir la integració natural de les noves tecnologies en la societat.

Així mateix, la Fundació té per objecte la capacitació, perfeccionament, reorientació, reciclatge i promoció en les Tecnologies Avançades de la Comunicació i les seves aplicacions i serveis de tot ordre, així com en mètodes i sistemes gerencials de la innovació. La realització i participació en activitats de prospecció, investigació, desenvolupament i aplicació que permetin conèixer, difondre i aplicar aquestes noves tecnologies i serveis propis de la Societat de la Informació, tant quantitativament com qualitativament, i per al que comptarà amb el concurs dels sistemes educatius i empresarials de la societat balear.

Anàlogament té també com objecte fundacional la investigació i formació de tècnics amb vista al perfeccionament de les tècniques de les comunicacions i de la informació, les tecnologies relacionades amb elles i les seves aplicacions de tot ordre quan puguin contribuir a la millora de les condicions de vida i de les circumstàncies de la convivència, al desenvolupament de la ciència i la cultura, al perfeccionament de la medicina i de l'educació, i a qualssevol altres aplicacions d'utilitat general o social.

Històricament, les entitats que ara formen part de la nova Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia han posat en marxa i han participat com a socis en nombrosos projectes de caràcter local, nacional i internacional que suposen la col·laboració organitzada i coordinada d'organismes i institucions de diferents àmbits i que el perfila com un Centre d'Innovació d'important rellevància i presència tant en l'àmbit regional, com nacional i internacional.

A més, durant els darrers anys la Fundació BIT ha rebut per part del Govern de les Illes Balears, a través de diferents conselleries, encàrrecs de gestió para el desenvolupament i gestió de projectes d'interès general en diversos àmbits: salut, educació, turisme, administració electrònica, emprenedoria, difusió i promoció de les noves tecnologies, projectes que són objecte de contínua millora per la ràpida evolució de la tecnologia i pel que es necessiten recursos públics, que després retornaran a la societat en forma d'eines que cobreixin les necessitats específiques de la ciutadania, millorant la seva qualitat de vida (simplificació administrativa, atenció ciutadana, optimització de recursos públics, col·laboració publico-privada, suport a emprenedors, integració d'immigrants, telerrehabilitació de pacients, etc.).

4.2 Perspectiva de gènere

En els esdeveniments organitzats per la Fundació BIT per qualsevol motiu (difusió, promoció, formació, conferències, seminaris, premis, etc.) es tindrà en compte la perspectiva de gènere (com a mínim en una proporció 40%-60%) en l'elecció de les persones que participin en ells com a ponents, conferenciants, membres de jurats, etc. així com en les exposicions d'experts/as sobre qualsevol tema relacionat amb les activitats de la Fundació.

A més, es farà especial recalcament a fer valdre els assoliments aconseguits per les dones en qualsevol activitat de divulgació científica i tecnològica.

En concret, per 2021 hi ha previst realitzar una actuació que contempli i incorpori la perspectiva de gènere, incidint en les desigualtats entre dones i homes, per evitar-les.

Actuació 1	Promoció de les competències digitals a la població en general i fomentar vocacions científicotècniques entre els/les joves, eliminant estereotips de gènere, mitjançant la formació en competències digitals.
Actuació 2	Promoure la participació de dones en conferències (assistència/ponència), en jurats de premis i concursos, en tallers sobre tecnologies.

Descripció de com l'activitat contribueix a la igualtat entre dones i homes	1- Cursos on es prioritzi la participació femenina, llenguatge no sexista i exemples de dones. 2- Entrevistes a dones que treballen en tecnologia o en empreses tecnològiques. 3- Composició de jurats paritaris en gènere
--	--

Accions/decisions	
1	Promoure la participació de les dones
2	Exemples de creació de productes digitals d'autoria femenina.
3	Ús no sexista del llenguatge del contingut del curs.

Indicadors	unitat de mesura	valor previst 2021
Material amb perspectiva de gènere	Temes	100%
Participació de dones (ponents/jurats)	Percentatge	40%
Exemples de dones tecnòlogues o/i productes de creació femenina	Percentatge	40%

4.3 Pressuposts de Despeses

4.3.1 Capítol I- Despeses de personal.

L'import que es preveu per cobrir les despeses del personal que presta el seu servei en les diferents àrees de l'entitat és de 9.342.360 euros.

Aquesta partida inclou les despeses en concepte de nòmines, seguretat social, formació i altres despeses socials.

La composició de la plantilla prevista (places dotades) per l'exercici 2021 és la següent:

Departament	2021
Alta direcció	2
Serveis General	34
Innovació	40
TIC	203
Excedències amb reserva de plaça	2
Total	281

4.3.2 Capítol II- Despeses en béns corrents i serveis.

En aquest capítol hi ha previst un import de 3.254.138 euros, es reflecteixen totes aquelles despeses necessàries per al correcte funcionament de la Fundació. També s'inclouen en aquest epígraf les despeses per a la gestió i projecció del ParcBIT i CentreBIT Menorca dins l'àmbit balear i a l'exterior, el manteniment i explotació del nou CPD, així com les activitats a realitzar dins les àrees d'Innovació i TIC.

Per a 2021 es fa una estimació optimista en el que refereix a la reactivació de moltes actuacions, però tenint en compte que la situació econòmica no serà molt pròspera es fa un esforç per a la contenció de la despesa en tots aquells apartats que no siguin essencials per a la bona marxa de la Fundació

Els imports previst més significatius són els següents:

Concepte	2021
Aprovisionaments	30.000
Reparacions i manteniment	649.000
Subministraments i Comunicacions	2.066.900
Serveis Generals	229.500
Publicitat i propaganda	80.000
Tributs	70.650
Altres	128.088
Total	3.254.138

4.3.3 Capítol III- Despeses financeres.

En aquest capítol s'indiquen les despeses financeres, i, atès que ja s'han amortitzat totalment els préstecs que tenia la Fundació BIT, no es preveuen despeses per aquest concepte per l'exercici 2021.

4.3.4 Capítol IV- Transferències corrents.

Es preveu un import de 13.350 euros per l'exercici 2021 en concepte de beques i ajudes monetàries varies.

Aquestes ajudes estan destinades a estudiants universitaris o recents titulats que vulguin posar en pràctica els seus coneixements en el món de les noves tecnologies i la innovació, dins les actuacions i projectes prevists per 2021, i per tant, finançades. Hi ha previstes 2 beques de 1.300 hores cadascuna a estudiants, preferentment de carreres tècniques, encara que depèn de les necessitats de cada projecte

4.3.5 Capítol VI- Inversions reals.

Les inversions previstes per a l'any 2021, per cobrir les necessitats d'infraestructura per al funcionament del ParcBIT i CentreBIT Menorca i per garantir la qualitat del serveis i el compliment d'objectius dels diferents projectes, són de 310.000 euros i corresponen al següents conceptes

A més, s'incorpora el nou centre de procés de dades per a les Administracions Públiques, per import de 3.100.000 euros, que s'ubicarà al ParcBIT, l'adquisició del qual s'ha licitat en 2020, i que s'executarà a partir de l'1 de gener de 2021.

Concepte	2021
Inversions per a la millora i/o adequació de les instal·lacions i infraestructures de la Fundació BIT	310.000
Adquisició, dotació i posada en funcionament del Centre de Procés de Dades per a les Administracions Públiques	3.100.000
Total	3.410.000

La territorialització prevista de les inversions és la següent:

Lloc	Import
Palma	3.335.000
Menorca	75.000
Eivissa	0
Total	3.410.000

4.3.6 Capítol IX- Variació de passius financers

Per l'exercici 2021 no hi ha prevista amortització de deute, tots els préstecs que tenia la Fundació BIT van ser amortitzats completament en 2020.

4.4 Pressuposts d'Ingressos

4.4.1 Capítol III- Taxes, prestacions de serveis i altres ingressos.

Es preveuen per a l'exercici 2021 uns ingressos de 11.189.848 euros obtinguts per l'execució dels següents encàrrecs de gestió i actuacions:

- *Assistència tècnica, suport i consultories:* serveis de suport informàtic i assistència tècnica especialitzada per al desplegament, configuració, manteniment, optimització i administració de programari de gestió administratiu i econòmic-financer.
- *Servei de Contact Center de l'IB-Salut:* serveis de call center d'atenció telefònica a l'usuari de Cita Prèvia, serveis de helpdesk d'atenció als professionals sanitaris per a incidències informàtiques i serveis de gestió i manteniment de la xarxa de comunicacions.
- *Manteniment de la xarxa corporativa de la CAIB:* serveis de gestió, ampliació, millora i manteniment de la Xarxa Corporativa del Govern Balear per a la DGMAD.
- *Desenvolupament i manteniment de programari:* serveis de disseny, programació, posada en explotació i manteniment de programes informàtics.

- *Serveis suport tècnic centres educatius*: serveis de helpdesk d'atenció als professionals docents per a incidències informàtiques als centres públics d'educació per a la Conselleria d'Educació, Cultura i Universitats.
- *Oficina Tècnica d'Administració Digital (OTAE)*: realització de les tasques necessàries per tal que les administracions de Balears puguin desenvolupar l'administració electrònica.
- *Centre de Competències d'Integració (CCI)* per a l' IB-Salut.
- *Actuacions de promoció turística* i redefinició del model turístic.
- Oferir i desenvolupar *noves solucions basades en l'aplicació de les TIC* als processos assistencials per a possibilitar els tractaments a distància.
- *Suport al foment, impuls i divulgació de la Innovació i la recerca*: Actuacions emmarcades en la estratègia d'innovació, recerca i tecnologia de les Illes Balears.
- *Gestió dels serveis a clients i usuaris* del ParcBIT i CentreBIT Menorca. Venda de parcel·les.

Concepte	2021
Encàrrecs de gestió:	10.475.668
<i>Actuacions de promoció turística i redefinició del model turístic</i>	60.258
<i>Campanya de Renda Àgil i servei d'informació tributària</i>	35.743
<i>Servei centralitzat de atenció a usuaris (CAU Educació)</i>	218.300
<i>Gestió de la xarxa corporativa del Govern Balear</i>	1.780.500
<i>Servei de oficina tècnica de la administració electrònica</i>	420.366
<i>Factoria d'Innovació</i>	0
<i>Manteniment del Centre de Competències d'Integració</i>	497.696
<i>Gestió de la xarxa corporativa de l'IB-Salut</i>	213.484
<i>Servei centralitzat de atenció a usuaris (CAU IBSalut)</i>	944.554
<i>Informació i atenció a la ciutadania (cita prèvia, 012, SMS, twitter)</i>	1.883.677
<i>Desenvolupament i manteniment d'aplicacions informàtiques de la CAIB</i>	291.910
<i>Suport CAU-Sistemes</i>	39.130
<i>Servei d'assistència tècnica i suport informàtic a les Administracions Públiques</i>	2.902.000
<i>Servei Plataforma SMS (Educació, IB-Salut, SOIB)</i>	169.500
<i>Suport al foment, impuls i divulgació de la Innovació, la Recerca i la Transferència del Coneixement</i>	1.018.550
Gestió dels serveis a clients i usuaris del ParcBIT i CentreBIT	714.180
Total	11.189.848

4.4.2 Capítol IV.- Transferències corrents

S'estimen per l'exercici 2021 uns ingressos totals per aquest concepte de 1.045.000 euros, destinats a:

Entitat	Concepte	2021
DG Modernització i Administració Digital	Finançament d'altres despeses corrents de l'activitat pròpia	281.153
DG Modernització i Administració Digital	Actuacions emmarcades en la estratègia d'innovació i tecnologia de les Illes Balears	198.847
DG Modernització i Administració Digital	Finançament de les despeses corrents pel manteniment i conservació del ParcBIT/CentreBIT	200.000
DG Política Universitària i Recerca	Actuacions emmarcades en la estratègia de recerca i tecnologia de les Illes Balears. Suport, gestió i divulgació científica	365.000
Total		1.045.000

La *direcció general de Modernització i Administració Digital* finança diverses actuacions, dutes a terme per la Fundació BIT en el marc dels seus fins fundacionals:

- Fomentar l'aplicació de les tecnologies de la informació i la comunicació al sector públic de les Illes Balears en tots els àmbits; especialment en l'assistencial, l'educatiu, la reputació com a destinació i el de la gestió turística.
- Incorporar les tecnologies disruptives, especialment la intel·ligència artificial i cadena de blocs als processos d'interoperabilitat de gestió administrativa.
- Detecció i difusió de tendències i els usos de les TIC a la societat com a catalitzador per a la innovació i el desenvolupament de tecnologies.

La *direcció general de Política Universitària i Recerca* finança diverses actuacions, dutes a terme per la Fundació BIT en el marc dels seus fins fundacionals:

- Suport personalitzat per a empreses i entitats científiques per la participació en projectes d'R+D+i estatals i europeus.
- Suport en l'elaboració, establiment i anàlisi de les polítiques públiques d'R+D.

Arran de la declaració de l'estat d'alarma en 2020 i la implantació de les mesures de prevenció de la COVID-19 que han afectat de manera significativa a l'activitat empresarial de moltes empreses situades en el ParcBIT i CentreBIT Menorca, des de la Fundació BIT s'han impulsat, previ acord del Consell de Govern i del Patronat, una sèrie de mesures per a afavorir la continuïtat de l'activitat d'aquestes empreses, facilitant el pagament dels arrendaments i de les quotes de propietat. Aquestes mesures, si bé ajuden a cobrir part de les necessitats dels clients i usuaris del ParcBIT i CentreBIT Menorca, suposen un minvament en els ingressos de la Fundació, tant en Capítol III (quotes de propietat, per les quals es repercuteixen als propietaris de locals part de les despeses d'urbanització i manteniment del Parc) com en Capítol V (rendes d'arrendament de locals). Per a pal·liar, en part, aquesta disminució d'ingressos, s'ha previst, per a l'exercici 2021, una transferència corrent per import de 281.153 € per equilibrar l'impacte pressupostari de les mesures d'impuls a l'activitat empresarial del ParcBIT i CentreBIT Menorca

4.4.3 Capítol V- Ingressos patrimonials

S'estima que els ingressos patrimonials (ingressos per arrendaments i serveis als propietaris, clients i usuaris del ParcBIT i Centre BIT Menorca) seran de 375.000 euros, i inclouen el lloguer de locals del centre empresarial de Son Espanyol, edifici 17, edifici Naorte, edifici Europa, edifici Telecomunicacions i els espais habilitats per incubació d'emprenedors i empreses al Centre BIT Menorca.

Tal com s'explica en el punt anterior, la implantació de mesures d'impuls a l'activitat empresarial, tant en el ParcBIT com en el CentreBIT Menorca, que comporten reduccions en les rendes d'arrendament dels locals, ha ocasionat que l'estimació dels ingressos que percebia la Fundació BIT per aquest concepte, i que s'inclouen en aquest capítol pressupostari, hagi disminuït significativament.

4.4.4 Capítol VII – Transferències de capital

En aquest apartat consten els ingressos previstos per transferències de capital concedides per la CAIB per import de 310.000 euros, destinades a:

Entitat	Concepte	2021
DG Modernització i Administració Digital	Inversions per a la millora i/o adequació de les instal·lacions i infraestructures de la Fundació BIT	310.000
Total		310.000

4.4.5 Capítol VIII – Actius financers

La estimació d'aquests ingressos per conceptes és la següent:

Concepte	2021
Romanent d'exercicis anteriors	3.100.000

En data 20 de desembre de 2017, el Vicepresident i Conseller d'Innovació Recerca i Turisme va dictar una resolució per la qual s'aprova l'expedient de transferència a favor de la Fundació BIT, per un import de 2.500.000 euros i s'autoritza, disposa, reconeix l'obligació i es proposa el pagament dels 2.500.000 euros a favor de la Fundació BIT amb CIF G57775884, amb càrrec a la partida pressupostària 33101/G/126L01/74431/00, dels pressuposts generals vigents de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, per atendre la inversió en la infraestructura Centre Procés de Dades

Per una altra banda, en data 18 de desembre de 2018, es va dictar resolució de la vicepresidenta i consellera d'innovació, Recerca i Turisme per la qual es va aprovar l'expedient de transferència a favor de la Fundació BIT, per un import de 600.000 € i es va autoritzar, disposar, reconèixer l'obligació i es va proposar el pagament dels 600.000 € a favor de la Fundació BIT, amb càrrec a la partida pressupostària 33101/G/126L01/74431/00,

dels pressuposts generals de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears, com ampliació de la inversió en la infraestructura Centre Procés de Dades.

Durant l'exercici 2020 s'ha licitat l'adquisició, dotació i posada en funcionament del Centre de Procés de Dades per a les Administracions Públiques i s'ha formalitzat el contracte, que s'iniciarà el 1 de gener de 2021.

Per tant, les transferències esmentades no s'hauran gastat en exercicis anteriors al 2021, per la qual cosa constitueixen un romanent que s'inclou al capítol 8 d'ingressos i que finança la major part del capítol 6 de despeses de 2021.

5 PREVISIÓ DE RRHH I TIC

La gestió dels recursos humans, del talent, del capital humà és cabdal en una organització que treballa per a la Societat del Coneixement. A la Fundació BIT se fa un important esforç per posar en valor el seu capital humà i fer-ne una gestió estratègica.

A data d'avui hi ha 253 treballadors en la Fundació, dels quals hi ha 2 contractes d'alta direcció, 230 tenen contracte indefinit i 21 són contractes d'interinitat en lloc vacant.

En el darrer trimestre de l'any 2020 es varen establir grups de convivència en el lloc de feina, per a prevenir el contagi de la COVID-19, amb la combinació de treball presencial i teletreball. D'aquesta manera, s'evita que tot un equip de persones es pugui contagiar en cas que es detecti algun cas positiu. Aquest mecanisme ha funcionat amb normalitat i s'ha mantingut la prestació de serveis i l'execució dels projectes i actuacions de manera eficaç. Aquesta situació s'ha mantingut durant quasi tot el primer semestre de 2021.

Respecte a les previsions de tecnologies de la informació es planteja de cara a l'exercici 2021 mantenir els criteris d'austeritat absoluta, utilitzant, en la mesura del possible, programari lliure i adquirint hardware únicament en aquells casos que siguin estrictament necessaris per tal de no aturar l'activitat. D'això s'exclou la despesa que s'hagi de fer per mor de projectes concrets, que es finançarà en càrrec de les dotacions del projecte en qüestió.

Cal esmentar que la majoria dels objectius definits dins aquest document estan vinculats, majoritàriament, a les distintes encomanes, per tant aquests només poden ser assolits mitjançant la col·laboració de les distintes entitats que realitzen les mateixes.

6 VALORACIÓ DE LA RETRIBUCIÓ VARIABLE DELS ÒRGANS UNIPERSONALS DE DIRECCIÓ

6.1 Marc Jurídic

En aquest punt s'estableix l'adequació de la retribució del gerent i altres òrgans unipersonals de direcció de la Fundació a les previsions de l'article 28.1 del Decret Llei 5/2012, d'1 de juny, de mesures urgents en matèria de personal i administratives per a la reducció del dèficit públic del sector públic de la comunitat autònoma de les Illes Balears modificat per l'apartat 6 de la disposició final dotzena de la Llei 15/2012, de 27 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2013.

En aquest sentit, l'article 28.1 del Decret Llei 5/2012, d'1 de juny, de mesures urgents en matèria de personal i administratives per a la reducció del dèficit públic del sector públic de la comunitat autònoma de les Illes Balears estableix que:

“Les retribucions dels òrgans unipersonals de direcció i del personal directiu professional de totes les entitats que integren el sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma s’han de configurar de manera que la seva remuneració es distribueixi en una part fixa i en una part variable vinculada a la consecució dels objectius de l’entitat. Correspon a l’òrgan col·legiat superior de cada entitat delimitar, abans del 30 de setembre de 2012, els criteris concrets per a això, tenint en compte, pel que fa a la part variable i entre altres criteris possibles, el grau de compliment del pla d’actuacions de l’entitat i del resultat pressupostari, d’acord amb els indicadors a què es refereix l’article 17.2 de la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental de la Comunitat Autònoma de les Illes Balears”.

Així mateix, l'apartat 6 de la disposició final dotzena de la Llei 15/2012, de 27 de desembre, de pressuposts generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2013 que modifica l'apartat 1 de l'article 28 del Decret Llei 5/2012, d'1 de juny, de mesures urgents en matèria de personal i administratives per a la reducció del dèficit públic del sector públic de la comunitat autònoma de les Illes Balears i d'altres institucions autonòmiques estableix que:

“Les retribucions dels òrgans unipersonals de direcció i del personal directiu professional de les entitats del sector públic empresarial i fundacional, com també dels consorcis, de la comunitat autònoma de les Illes Balears, i dels òrgans unipersonals de direcció distints del director general i del secretari general, i del personal laboral directiu professional, del Servei de Salut de les Illes Balears, s’han de configurar de manera que la seva remuneració es distribueixi en una part fixa i en una part variable vinculada a la consecució dels objectius de l’entitat i al compliment de determinats paràmetres.

En tot cas la part fixa de la retribució anual que correspongui als òrgans unipersonals de direcció i al personal directiu professional del Servei de Salut de les

Illes Balears no pot excedir de la retribució anual corresponent als directors generals de l'Administració de la comunitat autònoma de les Illes Balears.

Correspon a l'òrgan col·legiat superior de cada entitat delimitar, al temps de l'aprovació del pla anual d'actuació a què es refereix l'article 17.2 de la Llei 7/2010, de 21 de juliol, del sector públic instrumental de la comunitat autònoma de les Illes Balears, els criteris concrets per això, tenint en compte, pel que fa a la part variable i entre d'altres criteris possibles, el grau de compliment dels plans d'actuacions anteriors i el resultat pressupostari, d'acord amb els indicadors que s'estableixin"

Per altra banda, la Comissió d'Anàlisi i de Proposta de Reestructuració del Sector Públic Instrumental en sessió de data 20 de març de 2013 va aprovar per unanimitat la següent taula de proposta de percentatges de retribució variable dels gerents i del personal directiu professional dels ens del sector públic instrumental de la CAIB:

	Retribucions superiors a 48.000,00 €	Retribucions entre 44.000,00 i 48.000,00€	Retribucions entre 40.000,01 i 44.000,00€	Retribucions inferiors a 40.000,00 €
Percentatge retribució variable	10%	7,50%	5%	2,50%

6.2 Configuració de la retribució del gerent

En compliment d'aquesta normativa, es proposa que la configuració de la retribució del gerent estigui determinada de la manera següent:

1. En una part fixa del sou del 90 %
2. Una part variable del 10% vinculada al compliment dels principals objectius del pla d'actuacions aprovat pel Patronat de la Fundació amb la distribució que s'estableix a continuació.

6.2.1 Àrea pressupostària (25%)

a) Grau d'execució del pressupost (15 punts):

- Acompliment total (sense desviació o amb desviació positiva¹) (100%): entre 10-15 punts.
- Desviació negativa fins a un 10%: entre 5-10 punts.
- Desviació negativa superior al 10%: entre 0-10 punts.

¹ S'entén que es produeix una desviació positiva quan, en la liquidació pressupostària, les despeses són inferiors a les previstes o bé quan els ingressos superen les previsions. En el cas de que els ingressos disminueixin de forma proporcional a les despeses, es considerarà que no hi ha desviació pressupostària.

Indicador: Comparació entre el pressupost aprovat i la liquidació pressupostària a 31 de desembre de 2021.

b) Endeutament bancari total de l'entitat (10 punts).

- No increment: 10 punts.
- Increment: 0 punts.

En cap cas es pot incrementar l'endeutament bancari

Indicador: Balanç de situació a 31 de desembre de 2021 amb dades comparatives de 2020.

6.2.2 Encàrrecs de gestió i resta d'actuacions (55%)

a) Grau de compliment dels objectius i indicadors establerts en el pla d'actuacions (35 punts):

Es considerarà que es compleixen els objectius si les actuacions emmarcades dins els encàrrecs de gestió aprovats i les transferències atorgades presenten una execució a prop del 100% del total que marquen els plecs tècnics i les resolucions. A més, s'han concretat una sèrie d'objectius de necessari compliment per l'any 2021, detallats al següent epígraf. En aquest sentit, s'obtindria una valoració:

- Acompliment total (entre un 90% y un 100%): *entre 31,50 i 35 punts.*
- Acompliment suficient (entre un 75% y un 89%): *entre 26,25 i 31,49 punts.*
- Acompliment parcial (entre un 50% i un 74%): *entre 17,5 i 26,24 punts.*
- Acompliment insuficient (entre un 25% i un 49%): *entre 8,75 i 17,49 punts.*
- Incompliment (menys d'un 25%): *entre 0 i 8,74 punts.*

Cal esmentar que la majoria dels objectius definits dins aquest document estan vinculats a distints encàrrecs de gestió, per tant aquests només poden ser assolits mitjançant la col·laboració de les distintes entitats encomanant.

b) Objectius a 31 de desembre de 2021 (20 punts):

- ✓ Direcció del Grup de Treball de Tecnologia per a fer front a la crisi de la COVID-19.
 - *Selecció de membres.*
 - *Proposta d'accions.*
 - *Recollida de necessitats per a fer front a la pandèmia.*
 - *Organització i gestió de la integració de Radar COVID a Balears.*
 - *Suport i desenvolupament de l'eina BITCITA, coordinant actuacions amb l'IB-Salut.*
- ✓ Inici dels tràmits per l'agermanament amb un altre parc tecnològic (selecció de parc, de personal i data 2022).

- ✓ Elaborar un manual de transició de la gerència.
- ✓ Mantenir una ocupació superior al 90% en els espais propis del ParcBIT.
- ✓ Elaborar un Conveni amb Educació para LabFP.
- ✓ Presentar la candidatura per al Congrés APTE 2022 en ParcBIT.

La valoració del compliment dels objectius proposats serà:

- Acompliment total (entre un 80% y un 100%): *20 punts*.
- Acompliment suficient (entre un 60% y un 79%): *10 punts*.
- Acompliment parcial (entre un 40% i un 59%): *5 punts*.
- Acompliment insuficient (entre un 20% i un 39%): *2,5 punts*.
- Incompliment (menys d'un 20%): *0 punts*.

6.2.3 Recursos humans (20%)

a) Llançar l'eina ATS de contractació de personal (10 punts):

- Acompliment total: *10 punts*.
- Acompliment parcial: *5 punts*.
- No acompliment: *0 punts*.

Indicador: Informe de l'àrea de Recursos Humans sobre la implantació de l'eina ATS.

b) Elaborar un manual de publicació estàndard d'ofertes de feina en la web de la Fundació BIT (5 punts):

- Acompliment total: *5 punts*.
- Acompliment parcial: *2,5 punts*.
- No acompliment: *0 punts*.

Indicador: Informe de l'àrea de Recursos Humans sobre l'estat de publicació del manual.

c) Iniciar un nou procés simplificat de contractació de personal (5 punts):

- Acompliment total: *5 punts*.
- Acompliment parcial: *2,5 punts*.
- No acompliment: *0 punts*.

Indicador: Informe de l'àrea de Recursos Humans sobre l'estat del nou procés de contractació.

6.3 Configuració de la retribució del/la delegat/da territorial de Menorca

En compliment d'aquesta normativa, es proposa que la configuració de la retribució del/la delegat/da territorial de Menorca, òrgan unipersonal de direcció segons s'estableix a la modificació estatutària (article 10) aprovada pel Patronat de la Fundació BIT en sessió de dia 19 de maig del 2016, amb autorització prèvia del Consell de Govern de dia 13 de maig de 2016 (BOIB núm. 61, de 14 de maig), estigui determinada de la manera següent, segons s'estableix en el contracte d'alta direcció, signat per ambdues parts:

1. En una part fixa del sou, per import de 37.000 euros (més els increments generats per aplicació de la normativa vigent).
2. Una part variable de 5.000 euros vinculada al compliment dels objectius específics establerts per a la treballadora al pla d'actuacions aprovat pel Patronat de la Fundació (més els increments generats per aplicació de la normativa vigent).

Les mesures i accions gestionats o impulsats per la delegació territorial de Menorca són:

- ✓ Dissenyar i executar un pla d'actuació del CentreBIT Menorca per 2021.
- ✓ Fomentar la generació i presentació de projectes innovadors a la línia d'ajudes Next Generation de la UE:
 - *Fer difusió de les línies de finançament*
 - *Realitzar presentacions de les diferents línies*
 - *Assessorar a projectes concrets en línies de finançament i ajudar-los en la seva presentació.*
- ✓ Atreure i mantenir col·laboracions amb altres entitats en cerca de sinèrgies que permetin ampliar el ventall de serveis i el radi d'acció sempre dins l'entorn de foment de la innovació i la tecnologia.
- ✓ Consolidar una ocupació del 50% dels espais d'incubació del programa EMPRENBIT al CentreBIT al llarg de 2021.
- ✓ Mantenir un grau de satisfacció dels usuaris de bo o molt bo en quant a les instal·lacions, atenció i serveis del CentreBIT.
- ✓ Posar en funcionament el FabLAB Menorca amb actuacions tant adreçades a professionals com al col·lectiu educatiu amb un pla d'activitats i atraient als primers usuaris.
- ✓ Posada en marxa la licitació d'una segona instal·lació fotovoltaica al CentreBIT Menorca.
- ✓ Atraure activitat d'altres entitats relacionades amb l'empresa, la innovació i les noves tecnologies cap al CentreBIT Menorca per tal convertir-lo en el centre de referència de l'illa en aquestes àrees.

- ✓ Realitzar un estudi de camp i elaborar una proposta a APTe per tal de participar al 2022 en el programa d'agermanament amb un altre Parc Tecnològic participant d'APTE.

6.4 Termini de comprovació de la part variable

La data que es fixa per a la valoració del grau de compliment del present pla d'actuació serà el **31 de desembre de 2021** per a la valoració global de tot l'any.

Així mateix, la part variable de les retribucions del gerent i del/a delegat/da territorial seran abonades (o, si s'escau, descomptades) en funció de la consecució d'objectius en la proporció següent:

- Més del 90% en el compliment dels objectius, cobrarà el 100% de la part variable de la retribució.
- Entre un 80% i un 90% en el compliment dels objectius, cobrarà el 50% de la part variable de la retribució.
- Per davall del 80% en el compliment dels objectius, no cobrarà la part variable de la retribució.

En el cas de incompliment dels objectius la possible deducció de les percepcions es realitzarà, de forma proporcional, en la nòmina del mes immediatament posterior a l'aprovació de l'Informe d'Activitats (compliment del Pla d'Actuació 2021).

Per altra banda, si ateses a circumstàncies imprevistes alienes al normal desenvolupament de la Fundació s'hagués de fer front a despeses extraordinàries que produeixin un desviament significatiu del pressupost, s'elevarien a Junta de Patrons, perquè, si s'escau, es modifiquin els objectius del Pla d'Actuacions i els indicadors d'acompliment de la part variable de la retribució dels alts càrrecs.

Atesa la situació excepcional esdevinguda l'any 2020 i 2021, amb un estat d'alarma decretat fins maig 2021, i una pandèmia a escala mundial, s'han establert una sèrie d'objectius i indicadors per als alts càrrecs concordes amb la situació que estem vivint. Si bé l'activitat de la Fundació BIT ha continuat desenvolupant-se de manera més o menys normal, les actuacions i decisions de la gerència s'han vist molt influenciades pels difícils moments en els quals ens trobem i han anat encaminades a solucionar de la millor manera possible els problemes sorgits per la situació actual, de tal forma que el personal de l'entitat i els projectes i actuacions que desenvolupa la Fundació no es veiessin molt afectats per la situació derivada de la COVID-19. En aquest sentit, la prevenció i evitar el risc de contagi ha estat la major premissa d'aquests mesos, així com la continuïtat dels projectes i actuacions encomanats a la Fundació.

Pla d'Actuació de l'exercici 2021 segons l'establert en la Llei 7/2010 de 21 de juliol, del sector públic instrumental, aprovat pel Patronat de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia en la seva reunió del 2 de juliol de 2021.

Aquest document consta de 56 pàgines