



**Govern de les
Illes Balears**

Conselleria d'Economia,
Hisenda i Innovació



FundacióBit

Fundació balear
d'innovació
i tecnologia

INFORME D'ACTIVITATS DE **L'EXERCICI 2023**

ENTITAT: [FUNDACIÓ BALEAR D'INNOVACIÓ I TECNOLOGIA](#)

C.I.F.: [G-57775884](#)

NÚM. DE REGISTRE: [311](#)

EXERCICI: [01/01/2023 - 31/12/2023](#)

Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia
CIF: G57775884
Carrer Laura Bassi, Centre Empresarial Son Espanyol, 07121 Palma.
Tel. 971 176 060
www.fundaciobit.org



Índex de contingut

1. INTRODUCCIÓ.....	2
1.1. Antecedents.....	2
1.2. Règim jurídic.....	2
1.3. Objecte social i fins fundacionals	3
1.4. Missió, visió i objectius corporatius	5
1.5. Beneficiaris de l'activitat de la Fundació	6
1.6. Perspectiva de gènere	6
1.7. Política de qualitat i medi ambient.....	7
2. LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESTRATÈGICS DE L'EXERCICI 2023.....	8
2.1 Línies d'actuacions dutes a terme durant l'exercici 2023.....	8
2.2 Objectius estratègics	9
3. ACTIVITATS, OBJECTIUS ESPECÍFICS I INDICADORS.....	10
3.3 Departament d'Innovació.....	10
3.1.1 Àrea de Societat Digital.....	11
3.1.2 Àrea de Govern Digital.....	14
3.1.3 Àrea de Projectes i Comunicació R+D+I.....	17
3.1.4 Àrea de TIC Innovació	21
3.1.5 Àrea de TIC Turisme	23
3.2 Departament de Tecnologia i Comunicacions	24
3.2.1 Àrea de Call Center	25
3.2.2 Àrea de Desenvolupament	28
3.2.3 Àrea de Sistemes i Comunicacions	29
3.2.4 Àrea de Xarxa Corporativa	31
3.3 Departament de Serveis Generals	32
4. PLA ECONÒMIC-FINANCER.....	37
4.1 Antecedents.....	37
4.2 Execució pressupostària 2023	38
4.3 Previsió de recursos econòmics emprats per l'entitat	40
4.4 Previsió de recursos econòmics obtinguts per l'entitat	41
4.4.1 Previsió d'ingressos obtinguts per l'entitat	41
4.4.2 Previsió d'altres recursos econòmics obtinguts per l'entitat	41
5. PREVISIÓ DE RRHH I TIC	42



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 2023 serà, per tant, el onzè 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 Bit 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 Bit 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.

És, a més, l'instrument encarregat d'executar les estratègies d'R+D+i del Govern de les Illes Balears, mitjançant el foment de les noves tecnologies i el suport a la gestió, implantació i difusió de la innovació basada en el coneixement en empreses i administracions públiques, a través dels diferents Plans de Ciència, Tecnologia, Innovació i Emprenedoria del Govern de les Illes Balears, amb l'objectiu que s'enfoquin cap a la diversificació econòmica, la sostenibilitat mig ambiental i l'ocupació de qualitat.

També s'ocupa, mitjançant encàrrecs a mitjans propis de les Conselleries i ens de la CAIB, de 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, fins i tot la consultoria, el disseny, el desenvolupament, la implantació o explotació, així com la formació i assistència tècnica d'aquests sistemes i serveis.

D'altra banda, gestiona i administra el centre tecnològic del ParcBit (Parc Balear d'Innovació Tecnològica) i la seva Delegació a Menorca.

La constitució de la Fundació suposa, a més, la primera concreció de l'Estratègia del Govern per al desenvolupament dels Plans de Ciència, Tecnologia, Innovació i Emprenedoria (CTIE), que per primera vegada inclou el suport en 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.

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).*



1.4. Missió, visió i objectius corporatius

L'estratègia de la Fundació Bit es fonamenta en els següents elements:

MISSIÓ:

- a) Encarregar-se d'executar les estratègies d'R+D+I, com a instrument del Govern de les Illes Balears, mitjançant la recerca dedicada a l'anàlisi, desenvolupament i el foment de les noves tecnologies i de l'esperit emprenedor de base tecnològica.
- b) Oferir accessibilitat a les Tecnologies de la Informació i Comunicació (TIC) a empreses i administracions, mitjançant la creació i desenvolupament de solucions tecnològiques, i la col·laboració en la digitalització dels seus serveis de manera eficient i eficaç.
- c) Col·laborar activament amb les empreses TIC de les Illes Balears per a enfortir el sector i contribuir a l'augment de la Innovació en la nostra comunitat.
- d) Mantenir el Parc Balear d'Innovació Tecnològica (ParcBit) com a plataforma per a implantar i desenvolupar la societat de la informació de les Illes Balears i en particular encarregar-se de la seva gestió, planificació, urbanització, promoció i desenvolupament integral.

VISIÓ:

- a) Conduir a les Illes Balears cap a la Societat de la informació i el coneixement incorporant les TIC, s en la vida dels ciutadans, mitjançant projectes de capacitació, informació i divulgació.
- b) Que s'identifiqui a Fundació Bit com un punt de referència mitjançant la definició de polítiques de captació, retenció i capacitació per a l'atracció de talent innovador en l'àmbit regional.
- c) Consolidar la nostra posició com a proveïdor de serveis i d'enginyeria de sistemes en el camp de les tecnologies de la informació i de les comunicacions al Govern de les Illes Balears.

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.

1.5. Beneficiaris de l'activitat de la Fundació

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.*

1.6. Perspectiva de gènere

La Fundació, en el marc de la Llei 11/2016, de 28 de juliol, d'igualtat de dones i homes, incorpora la perspectiva de gènere en les activitats que organitza (difusió, promoció, formació, conferències, seminaris, premis, etc.) per a garantir un mínim 40%-60% en l'elecció de les persones que participin en elles, així com en la potenciació de la visibilitat d'expertes en les temàtiques vinculades a les activitats fundacionals de la Fundació.

Es té especial cura a fer valdre les fites aconseguides per part de dones en les activitats de divulgació científica i tecnològica amb la intenció de presentar referents femenins a la societat de les Illes Balears.

En concret, per 2023 s'han dut a terme dues actuacions prioritàries en la incorporació de la perspectiva de gènere, incidint en les desigualtats entre dones i homes, per a evitar-les.

Actuació 1	Promoure la participació de dones en conferències (assistència/ponència), en jurats de premis i concursos, en tallers sobre tecnologies i com expertes en mitjans de comunicació.
Actuació 2	Fomentar les vocacions científicotècniques entre les nines i les joves, a fi de reduir la bretxa de gènere existent en les àrees STEM.



Descripció de com l'activitat contribueix a la igualtat entre dones i homes	Les dues actuacions fomenten la visibilitat de dones professionals i científiques ajudant a disminuir la bretxa de gènere mitjançant la potenciació de referents empresarials i de l'ecosistema del coneixement
--	---

Accions/decisions	
1	Promoure la participació de les dones en les activitats pròpies i en les que se col·labora.
2	Fomentar la visibilitat de fites científiques i tecnològiques, així com d'iniciatives empresarials d'autoria femenina.
3	Ús no sexista del llenguatge del contingut produït per part de la Fundació.

Indicadors	unitat de mesura	valor previst 2023	valor assolit 2023
Material amb perspectiva de gènere	Percentatge	100%	100%
Participació de dones (ponents/jurats)	Percentatge	45%	Digitalització : 28% Dones STEM: 100% Altres actuacions: 35%
Provisió d'expertes per a compareixences públiques (debats, mitjans de comunicació, material,.....).	Percentatge	55%	55%

1.7. Política de qualitat i medi ambient

L'objectiu de la Fundació Bit, organització del sector públic instrumental de la CAIB enfocada a la promoció de la innovació i desenvolupament de les TIC, en establir el seu sistema de gestió de la qualitat i medi ambient és satisfer els requisits i expectatives dels organismes públics, les empreses privades i la ciutadania que confien en la Fundació.

La Fundació està compromesa en oferir a la CAIB, com a medi propi seu que és, el suport per l'execució de les estratègies d'R+D+I del Govern de les Illes Balears centrades en el foment de la innovació, recerca i desenvolupament de nous models de negoci de base tecnològica, implicant-hi a tot el personal de l'entitat, i fomentant la millora contínua i el desenvolupament sostenible, sempre amb estricte compliment de la legislació aplicable, els requisits reglamentaris i altres compromisos que la Fundació subscrigui, amb l'objectiu darrer de protegir el medi ambient i prevenir la contaminació derivada dels aspectes ambientals de les seves activitats, productes i serveis.

La Fundació vull que se la reconegui per ser una organització que ofereix als seus clients el compliment dels objectius d'una forma eficaç i eficient. La Fundació, per encàrrec del seu Patronat, màxim òrgan de gestió i decisió, es compromet a desenvolupar objectius i metes per satisfer les necessitats de la societat quant a la innovació i desenvolupament de les tecnologies i les comunicacions en el marc de la seva missió i visió, millorant l'eficàcia dels sistemes implantats.



2. LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESTRATÈGICS DE L'EXERCICI 2023

2.1 Línies d'actuacions dutes a terme durant l'exercici 2023

Les línies d'actuació estratègiques de la Fundació per l'exercici 2023 han estat les 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 2023 han estat 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 ParcBit 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. ACTIVITATS, OBJECTIUS ESPECÍFICS I INDICADORS

3.3 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:

- ❖ Societat Digital
- ❖ 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 Societat Digital

a) **Definició i objectius de l'àrea**

L'àrea de Societat Digital (antiga 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 competitius, 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. Així després es poden anar incorporant aquests coneixements en el serveis de les encomanes de gestió.

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,... L'any 2021 s'ha introduït el tema de les criptomonedes i els contractes intel·ligents; i a partir de l'any 2022 els NFTs. S'identifica quins investigadors i empreses de les Illes Balears estan treballant en aquests àmbits. A més, 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, des de l'any 2021 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
- ✓ Manteniment de seccions i directoris per divulgar la cultura TIC de les Illes Balears:
 - *Directori d'empreses TIC*
 - *Agenda TIC*
 - *Botigues virtuals*
 - *Repositori de formació*

Els objectius són:

- ✓ Anàlisi dels indicadors sobre els usos de 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: <i>Observatori de la Societat de la Informació de les Illes Balears.</i>				
OBJECTIU 1	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Anàlisi dels indicadors sobre els usos de les TIC a les Illes Balears (OBSI)</i>	1. Informes publicats	5	5	5
<i>Directori Empreses TIC</i>	2. Manteniment del directori d'empreses i serveis TIC de les Illes Balears	1	1	1
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Revisió de fonts d'informació	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Abstreure indicadors / tendències / bones pràctiques per les Illes Balears	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 3	Redacció d'informes i conclusions	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 4	Recopilació i actualització de dades del Directori d'empreses TIC	Anual	Cap d'Àrea	Propis

Informes publicats:

- *Obsímetre empreses,*
- *Obsímetre Ciutadania,*
- *«Influències en els interessos per les matèries STEM, amb perspectiva de gènere, a les Illes Balears»,*
- *Informe CES,*
- *Informe Telefónica.*



LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Tendències tecnològiques.

OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Agenda TIC	1. Manteniment de l'agenda amb esdeveniments TICs de Balears i els de més	1	1	1
Mapa i directori botigues virtuals	2. Manteniment del mapa i directori de botigues virtuals	1	1	1
Incorporar botigues virtuals al mapa i al directori	3. Nombre de botigues virtuals al mapa i al directori	25	25	7
Donar a conèixer el mapa i el directori de botigues virtuals	4. Nombre de visualitzacions del mapa de botigues virtuals de les Illes Balears	50.000	50.000	3.000
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Revisió de les fonts d'informació consultades periòdicament	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Recopilació de les fonts (locals/nacionals/internacionals)	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 3	Publicació a la web	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 4	Actualització constant de l'Agenda TIC	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 5	Actualització del mapa i directori de botigues virtuals	Anual	Cap d'Àrea	Propis

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Serveis de Transformació digital	1. Empreses beneficiades de serveis bàsics de digitalització	300	300	412
	2. Assistents a esdeveniments de capacització digital	100	100	478
	3. Material de divulgació realitzat	4	2	7
	4. Presentacions d'empreses TIC a empreses no	0	3	4
	5. Entreviste en profunditat	6	6	0
	6. Actualització de les eines de suport a la transformació digital.	2	2	2
Serveis bàsics de transformació digital	7. Jornada de Tecnologia.	2	2	3
	8. Empreses beneficiàries de serveis bàsics.	0	50	74
Serveis avançats de Transformació digital	9. Consultes de digitalització avançades ateses	25	15	6
	10. Diagnòstics i plans d'actuació en digitalització	6	6	3
Divulgació de les tendències tecnològiques / Vocacions Nines STEM	11. Tallers TIC (Jornades Apte-Fecyt)	6	6	10
	12. Tertúlies literàries LlibresTIC	1	1	1
	13. Directori recursos competències digitals i digitalització i nous recursos	1	1 i 30	1 i 30
	14. Planificació	1	1	1
	15. Activitats de conscienciació	10	10	29
	16. Participants	1000	1080	2276
	17. Material didàctic STEAM Nina	8	12	16
	18. Descàrregues material/visualitzacions STEAM Nina	500	500	9827
	19. Concurs de referents / Participants	1 i 20	1 i 40	1 i 141
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Acordar el programa i la ubicació	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Realització d'activitats	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 3	Producció de material	Anual	Cap d'Àrea	Externs
Acció 4	Resoldre consultes i diagnòstics	Anual	Cap d'Àrea	Propis

Material divulgatiu:

- Intel·ligència Artificial aplicada a la productivitat de la PIME,
- Com obtenir el certificat digital,
- Google My Business,
- Test i diagnòstic de maduresa digital,
- Instagram per empreses,
- Whatsapp Business,
- Gestió documental al núvol



Material didàctic STEAM Nina:

- *Fitxes CineTIC,*
- *LlibresTIC,*
- *Entrevistes i panells dones STEM*

ANÀLISI DELS RESULTATS

Tots els indicadors s'assoleixen amb escreix, excepte els referents al repositori de botigues virtuals, la visualització del mapa i les entrevistes en profunditat. El motiu és que en anys anteriors els serveis de digitalització anaven per complet a la DG d'innovació, i a l'any 2023 quan es va signar l'encomana entrat ja el mes d'abril una part va quedar fora perquè l'havia d'assumir el DG de Modernització, i finalment ni la va assumir ni amb el canvi de Govern cap DG va assumir aquestes competències de divulgació de la cultura tecnològica, fins ja a finals d'anys quan l'encomana ja estava signada per 2023-2024. Una part d'aquests indicadors, sobretot el de preparar material didàctic es va poder salvar gràcies a la incorporació temporal de 2 joves qualificats procedents del programa del SOIB. Igualment aquests joves qualificats van participar en les tasques de l'observatori que també va quedar sense finançament per part de l'encomana.

En canvi, els indicadors de divulgació de les tendències tecnològiques / Vocacions Nines STEM, són tan bons perquè gràcies a l'exposició itinerant que va als centres educatius, arribam de forma directa a l'alumnat, aconseguim més activitats i més participants, tant en les activitats com en el concurs de dones referents.

Un indicador interessant és la decàrrega de material STEM. Revisant el nombre s'entén que interessa el tipus de material que s'ha realitzat històricament a la fundació BIT (Fitxes de Llibres TIC i Cine TIC).

CONCLUSIONS

De cara a l'any 2024 s'ha de tenir en compte que part de les activitats no estan finançades per l'encomana i que és necessari mantenir l'OBSI per analitzar indicadors dels usos de les TIC i la digitalització en diferents àmbits. En quant als cursos de capacitació, ja hi ha altres actors de les Illes Balears que van cursos de digitalització bàsica. Per fomentar la digitalització avançada cal donar a conèixer el que fan les empreses i exposar casos d'ús i entrevistes en profunditat, divulgar-ho amb més profunditat perquè les empreses no tecnològiques vegin amb exemples tangibles fins on es pot arribar, o al manco fins on arriben altres empreses.

El tema de les vocacions de les Nines STEM es recomana que viri cap a vocacions tecnològiques. És en la part de tecnologia i enginyeria on hi ha manca de vocacions sobretot de dones, però també d'homes. De fet gairebé no hi ha atur, i moltes empreses no troben candidats (aquestes dades se saben gràcies als informes que realitza l'OBSI).

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 relacionats amb l'administració electrònica. 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 es dona suport a la implementació de la intermediació de dades a les administracions públiques de les Illes Balears. Dins aquesta línia de feina es dona suport a les administracions a l'adhesió als diferents convenis que serveixen de base a la interoperabilitat, a la gestió de les autoritzacions per consumir serveis... Una altre àmbit



que cobreix aquesta línia és la realització una tasca d'investigació per desenvolupar nous serveis intermedis entre administracions. Finalment des de l'àrea de Govern Digital es realitza la difusió de la Intermediació de Dades a través del Portal d'Interoperabilitat de les Illes Balears.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

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

- ✓ Suport al desenvolupament d'aplicacions d'administració electrònica:
 - *Suport tècnic al desenvolupament, implantació i manteniment d'aplicacions d'atenció a la ciutadania com per exemple la Carpeta Ciutadana, el Registre Electrònic, i el Repositori d'Intercanvi de Documents per Referència entre registres.*
 - *Suport tècnic al desenvolupament, implantació i manteniment d'aplicacions d'inventaris administratius.*
 - *Suport tècnic al desenvolupament, implantació i manteniment de d'aplicacions de gestió, realització i validació de firmes electròniques i el sistema de còpia autèntica i digitalització de documents..*
- ✓ Suport a la implementació de la intermediació de dades a les administracions públiques de les Illes Balears. Mitjançant aquesta línia de feina es farà:
 - *Gestió sol·licituds adhesió als convenis relacionats amb Interoperabilitat.*
 - *Gestió sol·licituds adhesió a serveis intermedis.*
 - *Suport i resolució d'incidències d'interoperabilitat de les administracions públiques de les Illes Balears.*
 - *Anàlisi, definició i suport a les administracions de les Illes Balears a posar en marxa de nous serveis com a cedents de dades.*
 - *Suport a cedents de dades a posar en marxa la infraestructura necessària per cedir les seves dades a altres administracions.*
 - *Administració de la Plataforma d'Interoperabilitat de les Illes Balears (PINBAL).*
 - *Gestió d'altres i baixes d'usuaris, i procediments del Govern de les Illes Balears a dins PINBAL.*
 - *Difusió de la Intermediació de Dades a través del Portal d'Interoperabilitat de les Illes Balears.*
- ✓ Suport tècnic a la reutilització de tecnologia. Mitjançant aquesta línia de feina s'ha fet:
 - *Gestionar la forja (GITHUB) del Govern de les Illes Balears (GOIB) que és un entorn de col·laboració on es publica el codi de les aplicacions d'administració electrònica que es desenvolupen per part de GOIB.*



- Suport al desenvolupament del Projecte Base d'Administració Electrònica de GOIB.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Projectes de desenvolupament d'aplicacions d'Administració Electrònica.				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Desenvolupament d'aplicacions no sectorials d'administració electrònica	1. Nombre de projectes en desenvolupament	6	8	9
	2. Mantenir el nombre d'entregues d'executables pactat de cada projecte amb el client	Un entregable mensual per projecte	Un entregable mensual per projecte	Un entregable mensual per projecte
	3. Fer reunions diàries de seguiment de projectes	Mantenir reunions	Mantenir reunions	Mantenir reunions
	4. Efectuar sessions de retrospectiva de l'equip amb caràcter bimensual	Mantenir sessions	Mantenir sessions	Mantenir sessions
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisar que es segueix l'estàndard de treball de l'àrea	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Proporcionar formació d'interès als treballadors	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 3	Donar suport tècnic al client en aspectes relacionats amb arxiu electrònic, signatura digital,	Anual	Cap d'Àrea	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Suport en els processos d'interoperabilitat de les administracions.				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S568	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Donar suport a les administracions en el procés d'implantació de l'administració electrònica	1. Gestió de peticions estatals d'autorització per consumir serveis intermedis oferits per les administracions de les Illes Balears a través d'EMISERV	420	450	498
	2. Gestió d'autoritzacions de peticions d'administracions locals i autonòmiques per accedir a serveis oferits a través de PINBAL	190	150	235
	3. Implantació de nous serveis interoperables	1	1	0
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Automatitzar gestió d'incidències	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Donar suport a integradors amb la plataforma d'interoperabilitat	Anual	Equip	Propis
Acció 3	Anàlisi de nous serveis possibles de ser intermedis	Anual	Cap d'Àrea	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: Suport tècnic a la reutilització de tecnologia.				
OBJECTIU 3	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Gestionar la forja (GITHUB) del Govern de les Illes Balears (GOIB)	1. Número de repositoris a la forja	55	55	55
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Alta de nous repositoris	Anual	Equip	Propis
Acció 2	Gestió d'autoritzacions d'usuaris	Anual	Equip	Propis
Acció 3	Establir un estàndard de gestió de projectes	Anual	Equip	Propis

ANÀLISI DELS RESULTATS
L'any 2023 ha estat un any on la càrrega de feina ha augmentat tal com s'havia previst, tant a la part de programació d'aplicacions d'administració electrònica on a més s'han iniciat nous projectes com a la part de suport a la interoperabilitat on les tasques de gestió també han crescut considerablement ja que l'ús de la interoperabilitat als procediments administratius s'ha consolidat i genera peticions d'autorització, incidències,...



CONCLUSIONS

Es pot concloure que els objectius de l'any 2023 publicats al Pla d'Actuació Anual, en la majoria dels casos s'han complert. Respecte als objectius de desenvolupament d'aplicacions, tot i l'augment de feina hem pogut mantenir les dinàmiques de funcionament de l'equip, fent entregables mensuals i mantenint les reunions de seguiment i retrospectives esperades. Per la part d'interoperabilitat, els indicadors de nivell de feina realitzada s'han vist àmpliament superats. Per poder donar sortida a la feina hem hagut d'invertir esforços en automatitzar tasques, feina que ens servirà de cara a un futur.

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 en totes les fases d'un projecte d'innovació, des de transformar una idea en prototip o empresa fins a la consolidació empresarial mitjançant la incorporació de la gestió de la innovació en el nucli de l'organització. Això inclou, per exemple la transformació digital de les empreses tradicionals o la participació a convocatòries de projectes d'R+D+I nacionals i internacionals. Els serveis son 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 a través de xarxes estatals i internacionals.

Per altra banda, en l'àmbit de la comunicació se dona 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 ParcBit 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.
- ✓ 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 capacitatció en innovació i emprenedoria.
- ✓ 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 ParcBit i Centre Bit.
- ✓ 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.

Una altra de les actuacions que coordina l'àrea es la gestió d'espais i atenció a propietaris, arrendataris i usuaris del ParcBit i CentreBIT Menorca. Aquesta actuació consisteix en 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 d'aquesta activitat 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.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Emprenedoria				
OBJECTIU 1	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Foment de l'esperit emprenedor a les Illes Balears	1. Jornades i visites de difusió del Programa Emprenbit	5	5	5
	2. Col·laboracions amb esdeveniments i premis d'emprenedoria de les Illes Balears	3	3	6
	3. Col·laboracions amb esdeveniments i premis d'emprenedoria internacionals	1	1	0
	4. Nombre d'assistents als Programes d'immersió i capacitatció a l'ecosistema emprenedor	150	125	125
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 capacitatció 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



OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<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 #EMPRENBIT	75	60	89
	2. Nombre de models de negoci analitzats amb equips emprenedors	20	20	26
	3. Nous projectes en alguna de les modalitats d'incubació (pre, incubació i industrial)	12	14	16
	4. Activitats de capacitat i trobada per emprenedors	8	4	11
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Serveis a empreses</i>	1. Diagnòstics d'innovació	5	5	0
	2. Nombre d'empreses assessorades en modalitat scale-up	5	3	3
	3. Nombre d'empreses beneficiàries de serveis bàsis	150	250	219
	4. Nombre de projectes d'innovació assessorats	40	30	34
	5. Nombre de col·laboracions internacionals d'empreses de les Illes Balears	1	1	1
	6. Nombre de clusters assessorats	5	3	3
	7. Estudis	0	0	1
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Capacitació en innovació</i>	1. Tallers de capacitat i en innovació/Infodays	6	6	4
	2. Seminaris	1	2	1
	3. Jornades i esdeveniments organitzats en innovació i transferència de coneixement	8	8	8
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Organització d'esdeveniments de divulgació i capacitat i 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 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Suporta la implementació i execució d'estratègies i plans regionals d'innovació i recerca</i>	1. Assistència a reunions	20	20	50
	2. Suport en la organització de seminaris i jornades	5	2	4
	3. Informes a la demanda	10	10	9
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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: Foment del ParcBIT i del CentreBIT				
OBJECTIU 6	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Actuacions estatals/internacionals</i>	1. Participació en esdeveniments o/i fires tecnològiques	3	2	2
	2. Programes de softlanding o d'intercanvi empresarial	1	1	1
	3. Projectes internacionals propis	3	2	2
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Actuacions de Xarxa local</i>	1. Nombre d'activitats de xarxa a nivell de ParcBIT i CentreBIT (Afterwork, Dia Internet, esdeveniments clusters, etc.)	2	2	2
	2. Col·laboració en jornades de tercers amb l'objectiu de posar en valor les activitats i empreses del ParcBIT i CentreBIT Menorca	5	10	10
	3. Altres col·laboracions	2	2	2
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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: Coordinació de les relacions entre Fundació BIT i persones i empreses ubicades al ParcBIT i CentreBIT Menorca				
OBJECTIU 8	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Optimitzar l'atenció a persones i empreses situades al ParcBit</i>	1. Grau d'ocupació de locals disponibles per l'arrendament (m2)	90 %	90 %	90 %
<i>Nou espai per a coworking al ParcBIT</i>	2. Número de noves empreses/emprenedors instal·lats	3	5	5
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Donar informació efectiva i actualitzada sobre la oferta immobiliària del ParcBIT/CentreBIT. Actualitzar el document publicat a la web de la FBIT	Mensual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Revisió i actualització periòdica de la informació sobre empreses ubicades al ParcBIT/CentreBIT	Anual	Cap d'Àrea	Propis



LÍNIA D'ACTUACIÓ 5: Comunicació de l'activitat RDI de les Illes Balears				
OBJECTIU 9	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Suport a la comunicació R+D+I	1. Impactes en mitjans de comunicació	350	300	947
	2. Publicacions a xarxes i portals	750	700	570
	3. Butlletins	18	14	16
	4. Patrocinis	0	0	0
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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
ANÀLISI DELS RESULTATS				
Els indicadors en gran mesura s'han assolit. La dependència de les fons de finançament tipus encàrrec fa, però, no poder fer una planificació aquerada i adaptada a la necessitat de la Fundació, havent de fer equilibris a nivell de recursos i personal. A més, la càrrega administrativa de justificació resulta en la duplicitat de feina, tot i quan a la Fundació regeixen els mateixos principis de contractació i gestió que a la CAIB.				
CONCLUSIONS				
Els fons de l'àrea haurien de venir en un 90% de recursos propis, ja que son tasques estructurals de la Fundació i el Parc. Per tant, se recomana modificar l'origen del finançament.				

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 s'ha posicionat com a referent tecnològic en els projectes d'innovació que es desenvolupen des del Health Living LAB de Son Espases.

A partir de l'any 2022, els resultats aconseguits i el coneixement generat dins l'àmbit del sistema públic de salut s'estan extrapolant a altres àmbits, com per exemple el dels serveis socials. En aquest sentit, estem col·laborant en la construcció de la Història Social Única Electrònica.

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 institucions públiques de les Illes Balears, en projectes d'investigació o innovació amb un alt component tecnològic en els àmbits de la salut i els serveis socials com per exemple participar en la construcció de la Historia Social Única Electrònica de les Illes Balears o en el sistema de millora de la qualitat assistencial mitjançant la mesura dels indicadors ICHOM a Son Espases.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: <i>Centre de Competències d'Integració.</i>				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Gestionar el desenvolupament de programari d'una forma centralitzada i definir metodologia i estàndards d'integració</i>	1. Productes a mantenir	15	15	15
	2. Projectes gestionats	10	10	10
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Desenvolupament de projectes TIC Salut	Anual	Cap d'àrea	Propis
Acció 2	Manteniment correctiu i evolutiu de productes	Anual	Cap d'àrea	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: <i>Foment de la innovació i el desenvolupament tecnològic en l'àmbit de la salut i els serveis socials.</i>				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<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	100	100	100
	2. Nombre de sessions fetes amb P4H	1.000	1.000	1.000
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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	Anual	Cap d'àrea	Propis
Acció 2	Incorporar nous continguts i funcionalitats al sistema P4H	Anual	Cap d'àrea	Propis



OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Participar en projectes innovadors juntament amb altres grups d'investigació de les Illes Balears en els àmbits de la salut, serveis socials i educació	1. Nombre de projectes en curs	2	2	2
Participar en projectes innovadors juntament amb altres grups d'investigació de les Illes Balears en els àmbits de la salut, serveis socials i educació	2. Recursos destinats al desenvolupament de tasques (en m/m)	24 m/m	24 m/m	24m/m
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Desenvolupament de tasques tècniques i d'assessorament en projectes innovadors	Anual	Cap d'àrea	Propis
Acció 2	Participar en el desenvolupament de la Historia Social Única Electrònica	Anual	Cap d'àrea	Propis
Acció 3	Participar en el desenvolupament del HUSE PROM TRACKER per mesurar la qualitat assistencial segons els indicadors ICHOM	Anual	Cap d'àrea	Propis
Acció 4	Participar en el desenvolupament d'altres projectes innovadors	Anual	Cap d'àrea	Propis

ANÀLISI DELS RESULTATS
S'han assolit els resultats esperats. La nostra participació a projectes d'investigació ha estat satisfactòria i ha permès posar en marxa el projecte dels PROMS Son Espases, primer projecte a Espanya que incorpora a la Història Clínica dades provinents directament dels pacients.
CONCLUSIONS
Gràcies a la col·laboració amb l'Hospital Universitari de Son Espases en el projecte PROMS Son Espases s'ha aconseguit donar una passa per posar al pacients en el centre del procés de prestació de serveis de salut, escoltant, mesurant i valorant la seva opinió sobre el servei prestat.

3.1.5 Àrea de TIC Turisme

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

La principal línia d'actuació de l'àrea es el foment de la Innovació i el Desenvolupament Tecnològic en l'àmbit TIC Turisme, amb els següents objectius i indicadors:

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Foment de la Innovació i el Desenvolupament Tecnològic en l'àmbit TIC Turisme.				
OBJECTIU 1	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Anàlisi big-data de la reputació on-line de destinacions turístiques a xarxes socials	1. Nombre de fonts analitzades	5	5	5
	2. Nombre de informes generats	15	15	15
	3. Nombre de marques turístiques analitzades	4	4	4
	4. Nombre de repositoris de Github	5	6	7
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 2022 (Twitter, TripAdvisor, Instagram i RSS News)	Anual	Cap d'Àrea	Propis
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	Propis
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	Propis

OBJECTIU 2	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Desenvolupament de serveis web per fomentar l'open-data de la informació de promoció turística de IllesBalears.travel i del projecte Illes Sostenibles	1. Nombre de serveis web desenvolupats	2	2	2
	2. Nombre d'endpoints desenvolupats	20	20	20
	3. Nombre de repositoris de Github	3	3	4
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 (IllesBalears.travel). Desenvolupament del servei REST "ISREST" pel sistema Illes Sostenibles, i el seu sistema d'estadístiques	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 2	Adaptació dels serveis REST actuals i la generació de nous endpoints per facilitar la integració de front-ends i reutilització de les dades <i>open-data</i> a entitats, empreses i institucions	Anual	Cap d'Àrea	Propis
Acció 3	Evolució en el sistema de seguretat i autenticació del servei REST per facilitar l'accés a empreses, entitats i institucions	Anual	Cap d'Àrea	Propis

ANÀLISI DELS RESULTATS

Els resultats s'ajusten a les estimacions, ja que el canvi de govern no ha afectat a les accions planificades.

CONCLUSIONS

De cara a 2024, s'han ampliat les accions a desenvolupar per integrar les dades amb el Sistema d'Estratègia i Intel·ligència Turística de les Illes Balears (SEITIB), projecte que executa l'AETIB amb càrreg a fons europeus.

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**

Les principals línies d'actuació de l'àrea són:

- ✓ Recepció de cridades
 - *cita prèvia*
 - *informació ciutadana*
 - *suport informàtic de primer nivell als hospitals*
- ✓ Integració amb el nou call center Infosalut.
- ✓ IVR de sellejat de la demanda d'ocupació



LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Recepció de cridades per a cita prèvia (IB-Salut, DGSS, Ibavi,...).				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Atendre el màxim nombre de cridades amb els mitjans humans i automàtics disponibles	Cridades ateses	Diferent per a cada campanya	Diferent per a cada campanya	SI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Substitució de baixes prolongades	Anual	Cap d'àrea	Propis
Acció 2	Mantenir els borsins per a substituir baixes o creacio de nous borsins	Anual	Cap d'àrea	Propis

	TOTAL 2023	TOTAL 2022
SANITAT	602.802	1.053.496
IVR SANITAT	16.351	106.335
012	145.374	137.953
IVR 012 cita	121.242	146.240
IVR 012 sellado	166.122	169.733
DGSS	87.954	74.638
IBAVI	17.560	17.986
INCOMPAREIXENCES	145.673	89.952
SUPORT HOSPITALS	49.517	58.166
CITA HOSPITAL INCA	20.186	
CITA HOSPITAL MANACOR	25.278	
AVISOS HOSPITAL SON ESPASES	4.467	
AVISOS HOSPITAL MANACOR	596	

Com es veu a la taula, molt poques campanyes han aconseguit millorar les xifres de l'any 2022.

La recepció de telefonades ha disminuït considerablement a conseqüència de la posada en marxa d'InfoSalut (call center de l'IB-Salut). A causa d'aquest descens, s'ha aconseguit millorar les xifres d'Incompareixences (campanya també d'IB-Salut)

També s'han començat noves campanyes per a citar a hospitals,

Les accions previstes han estat desenvolupades. El problema ha estat la falta d'arribada de telefonades.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Recepció de cridades de informació ciutadana (012).				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Respondre els dubtes dels ciutadans sobre temes de la Comunitat Autònoma	Enquestes de satisfacció	Mantenir la satisfacció per damunt de 3,5 (max 4 punts)	Mantenir la satisfacció per damunt de 3,5 (max 4 punts)	SI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Control de qualitat del gestors associats a la campanya	Anual	Cap d'àrea	Propis

Valori de l'1 al 4 les afirmacions següents. Premi la resposta al teclat del seu telèfon		
Pregunta1	L'horari d'atenció a la ciutadania del 012 és adequat?	3,83
Pregunta2	La informació facilitada ha respost a les seves necessitats?	3,80
Pregunta3	El temps d'espera per rebre la informació ha estat adequat?	3,83
Pregunta4	El tracte rebut ha estat respectuós i amable?	3,93
Pregunta5	Està satisfet, en general, amb el servei que li ha prestat el 012?	3,90



Una altra vegada enguany s'ha aconseguit mantenir la qualitat del servei a l'enquesta de satisfacció que es fa entre els clients del 012.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: Integració amb el nou call center Infosalut.				
OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Adequar els protocols de cita prèvia sanitària als nous standards de Infosalut	Nombre de cridades enviades a InfoSalut i rebudes des de Infosalut	-	Dades de telefonades enviades i rebudes	SI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Formació dels operadors amb els nous protocols	Anual	Cap d'àrea	Propis

Les xifres proposades a l'inici de l'any de cridades enviades i rebudes des d'InfoSalut ja no tenen sentit, ja que a l'inici de l'any 2023 les telefonades varen deixar d'arribar a la Fundació BIT i passaren a InfoSalut. En aquest moment només rebem el desbordament quan InfoSalut no pot assumir la demanda.

L'acció proposada ha estat desenvolupada al complet i, en aquest moment la formació dels operadors d'Infosalut i la dels operadors de Fundació és la mateixa.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 4: Recepció de cridades de suport informàtic de primer nivell als hospitals (HCIN,				
OBJECTIU 4	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Millorar l'atenció als usuaris de la campanya d'hospitals	Nombre d'incidències ateses i resoltes a la telefonada inicial	Diferent per hospital	Augment de l'atenció i resolució d'incidències	SI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Foment dels mitjans automàtics de resolució d'incidències	Anual	Cap d'àrea	Propi

Una mesura de qualitat al servei d'hospitals és la quantitat de tickets creats ja tancats a la l'eina OTRS. Un ticket que es crea tancat implica una resolució a la primera telefonada. Aquest és el percentatge de tickets creats tancats durant l'any 2023 (CAP MES ES BAIXA DEL 50%):

gen'23	feb'23	mar'23	abr'23	mai'23	jun'23	jul'23	ago'23	set'23	oct'23	nov'23	des'23
53%	55%	54%	56%	52%	53%	51%	53%	57%	51%	55%	54%

LÍNIA D'ACTUACIÓ 5: IVR de sellejat de la demanda d'ocupació				
OBJECTIU 5	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Funcionament de la nova IVR de sellejat de la demanda per al SOIB	Nombre de sellejats realitzats per la IVR en comparació als realitzats per els operadors	-	Nombre de sellejats realitzats l'any anterior per operador	SI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Canvi a la locució inicial de 012	Anual	Cap d'àrea	Propis

Durant l'any 2023 els operadors de 012 van segellar la demanda d'ocupació a 6.234 usuaris de SOIB, i la IVR va segellar la demanda d'ocupació a 63.080 usuaris de SOIB.



Durant l'any 2023 els operadors de 012 van informar de la data correcta de segellament a 2.527 usuaris de SOIB, i la IVR va informar de la data correcta de segellament a 38.299 usuaris

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 el 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.

a) 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 2023
- ✓ Posada en producció de nous projectes y funcionalitats importants.
 - Desenvolupament de l'aplicació SUBVEN que permetrà al GOIB disposar d'un software corporatiu per a totes les direccions generals per tramitar expedients de subvenció
 - 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: <i>Manteniment i consolidació de projectes.</i>				
OBJECTIU 1	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Millorar la qualitat dels projectes com a mínim en un 20%</i>	1. Codi enviat al repositori de codi	<i>Analitzar i comprovar que segueix l'estàndard de l'àrea</i>	<i>Analitzar i comprovar que segueix l'estàndard de l'àrea</i>	SI
	2. Incidències detectades en les proves internes	130	100	135
	3. Incidències detectades pel client	60	40	57
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisió dels projectes	Cada 6 mesos	Cap d'àrea	Propis

OBJECTIU 2	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Reduir incidències i augmentar treball productiu</i>	1. Número de incidències totals	160	140	192
	2. Número de tasques	600	620	534
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Aconseguir plena ocupació	1. Hores invertides a les tasques i número de tècnics treballant	11.165	12.000	11.350
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisió dels projectes	Cada 6 mesos	Cap d'àrea	Propis

ANÀLISI DELS RESULTATS
Objectiu 1 • Incidències detectades en les proves internes No hem aconseguit l'objectiu marcat per a 2023. Analitzant el detall podem veure que han augmentat significativament les incidències del projecte SUBVEN, passant d'1 incidència en 2022 a 58 incidències en 2023. També han augmentat les incidències del projecte INTRABIT passant d'1 a 21 incidències. Aquest increment es deu principalment al fet que són projectes nous que no han comptat amb les proves automàtiques que hem començat a realitzar durant el 2022 amb playwright. La raó fonamental ha estat falta de temps, en el cas de INTRABIT, a l'ésser un projecte intern i falta d'hores de l'encàrrec en el cas de SUBVEN. • Incidències detectades pel client No hem aconseguit l'objectiu marcat per a 2023. Analitzant el detall podem destacar les 13 incidències detectades en INTRABIT respecte a 1 detectada en 2022. Durant el Nadal del 2022 es va decidir migrar les funcionalitats comunes a tots els empleats com a sol·licituds, consulta de documentació a un nou projecte desenvolupat amb tecnologia actual. Al no comptar amb molt de temps, aprofitant el període de vacances es va involucrar a tota l'àrea. En finalitzar el desenvolupament i començar les proves, es va detectar que no es comptava amb el know-how suficient del negoci per a poder programar-lo i consultar el codi antic no va ser suficient.
Objectiu 2 • Número d'incidències totals No hem aconseguit l'objectiu marcat per a 2023. Principalment s'observa que a causa de la falta de temps no hem pogut incloure jocs de tests automàtics en els projectes per a reduir el nombre d'incidències detectades internament i incidències que arriben als nostres clients. • Número de tasques productives No hem aconseguit l'objectiu marcat per a 2023. Havent augmentat les incidències dels nostres projectes ha fet que restés temps per a poder dedicar-ho a treballar en tasques productives.
Objectiu 3 • Hores invertides a les tasques i número de tècnics treballant No hem aconseguit l'objectiu marcat per a 2023. Hem dedicat menys hores de les previstes al projecte del IBSalut a causa de no haver rebut peticions del client durant l'any 2023. Aquestes hores s'han dedicat a altres projectes gràcies a ampliacions dels seus encàrrecs i la resta s'han
CONCLUSIONS
En general no s'han aconseguit els objectius d'indicadors marcats per al 2023. Respecte a les incidències i treballs productius no hem tingut temps de poder automatitzar tests que ens permetin reduir les incidències detectades en les proves internes i pels nostres clients. Això incideix totalment en les tasques productives que podem dur a terme, ja que a major nombre d'incidències a resoldre, menor nombre de tasques productives podem realitzar. En general, l'àrea ha estat plenament ocupada malgrat que el projecte del IBSalut no ha tingut peticions durant pràcticament tot l'any. Les hores no dedicades al projecte del IBSalut s'han destinat en part a altres encàrrecs i en part a formacions internes.

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 gestionant també els recursos tecnològics i els serveis de la pròpia Fundació (sistemes, xarxa, ofimàtica, etc.); encara que les valoracions anuals exposades a continuació siguin 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: <i>Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU).</i>				
OBJECTIU 1	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Centre d'Atenció als usuaris dels Centres de Salut, Hospitals Sociosanitaris, Serveis Centrals	CAU-IBSALUT	49.480 cridades ateses 12.840 realitzades	ACCIONS DESENVOLUPADES	45.340 cridades ateses 11.296 realitzades
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Milliores en disponibilitat i temps de resposta	Anual	cau.gestio	Propis

OBJECTIU 2	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Centre d'Atenció als usuaris dels Centres Educatius	CAU-EDUCACIO	2.154 tiquets creats 1.542 cridades ateses 2.858 cridades realitzades	ACCIONS DESENVOLUPADES	2.458 tiquets creats 1.864 cridades ateses 3.559 cridades realitzades
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Milliores en disponibilitat i temps de resposta	Anual	cau.gestio	Propis

OBJECTIU 3	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Centre d'Atenció als usuaris dels Tràmits Telemàtics i a les Farmàcies	CAU-012/Farmàcies	Q12: 394 cridades ateses, 1.472 cridades realitzades i 1.671 incidències obertes DGFarmàcia: 139 correus electrònics rebuts, 208 cridades realitzades, i 113 incidències al CAI	ACCIONS DESENVOLUPADES	Q12: 512 cridades ateses, 1.344 cridades realitzades i 2.078 incidències obertes DGFarmàcia: 140 correus electrònics rebuts, 155 cridades realitzades, i 100 incidències al CAI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Milliores en disponibilitat i temps de resposta	Anual	cau.gestio	Propis



LÍNEA D'ACTUACIÓ 2: Projectes de Sistemes i Comunicacions.

OBJECTIU 4	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Sistemes i Comunicacions propis per citació: WEB,IVR,APP,CALL (manteniment i actualització sistemes)	CITACIÓ AUTOMATITZADA PRÒPIA	433.293 cites (213.579 per WEB, 82.217 per APP, 76.645 per IVR, 60.852 per CALL)	ACCIONS DESENVOLUPADES	501.605 cites (246.387 per WEB, 107.721 per APP, 79.506 per CALL, 67.991 per IVR)
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Citació/Segellat 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 HABITATGE i ARQUITECTURA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 6	Citació per ATENCIÓ CIUTADANA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 7	Citació per TIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 7	Citació per CONSELLERIA EDUCACIÓ	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 7	Citació per ATIB	Anual	Sistemes TIC	Propis

OBJECTIU 5	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Plataforma d'enviament de SMS's (manteniment i actualització sistemes)	Enviament de SMS's	6.348.439 missatges enviats amb SMS's	ACCIONS DESENVOLUPADES	4.813.167 missatges enviats amb SMS's
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 EDUCACIÓ	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 DGHABITATGE i ARQUITECTURA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 8	Enviament de SMS's per FOGAIBA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 9	Enviament de SMS's per ATENCIÓ CIUTADANA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 9	Enviament de SMS's per CONSELLERIA SALUT	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 10	Enviament de SMS's per ATIB	Anual	Sistemes TIC	Propis

ANÀLISI DELS RESULTATS

El anàlisi obtingut consisteix en els resultats indicats segons les línies d'actuació de serveis amb repercussió externa. Amb el volum dels valors obtinguts i la descripció dels objectius podem extreure les conclusions i afegir les accions descrites segons l'encomana corresponent.

CONCLUSIONS

Amb la gestió dels equips i el manteniment i actualització dels sistemes s'ha mantingut la continuïtat dels objectius segons les accions desenvolupades.

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 2023 és el compliment del plec que regula l'encomana, i renovar la mateixa a partir del juliol. En termes quantitatius, es proposa fer arribar les xarxes de fibra a totes les dependències amb cobertura, trobar solucions per a



les seues que no en tenen, i un augment significatiu dels cabals disponibles. Durant l'any s'espera renovar la capa d'agregació de la xarxa del CPD de Sant Pere i- en disposar del nou CPD de ParcBit- instal·lar la nova xarxa.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Gestió i manteniment de la Xarxa Corporativa de la CAIB.				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu			
Renovació de la capa d'agregació a la xarxa del CPD de Sant Pere	1. Nou equipament de networking	SI	SI	SÍ
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Instal·lació dels nous equips	Maig 2023	Director tècnic	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Nova xarxa al CPD de ParcBIT.				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu			
Instal·lació de l'equipament de xarxa per al nou CPD del ParcBIT	1. Constitució de la xarxa del nou CPD	SI	SI	Xarxa constituïda a l'Edifici 17
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Configuració i muntatge del nou equipament	Maig 2023	Director	Propis

ANÀLISI DELS RESULTATS
En el cas de l'objectiu 1 es varen canviar els precedents equips Cisco3850 pels nous Cisco9504, superant les limitacions que ja operaven quant a número d'VLANs. Quant a l'objectiu 2, la nova xarxa es va instal·lar al CPD de l'Edifici 17, on dóna servei plenament

CONCLUSIONS
Els dos objectius s'han complert, si bé la indisponibilitat del nou CPD pels retrassos ha conduït a crear la nova xarxa a l'antiga instal·lació on opera temporalment.

3.3 Departament de Serveis Generals

Dins d'aquest departament es desenvolupen diverses activitats, entre les quals es troben:

a) Gestió i manteniment d'infraestructures

El personal dedicat a aquesta activitat 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 CPD, Edifici de Telecomunicacions i Edifici de Energia.
- ✓ Edificis destinats a serveis públics i lloguers: Edifici Europa, Edifici Naorte, Edifici Disset.
- ✓ Edifici d'ús públic, lloguer i us propi: Edifici Son Espanyol i Centre Bit Menorca.

Alguns dels objectius específics d'aquesta activitat 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 usuari, 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 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<i>Maximitzar la satisfacció dels usuaris, visitants i propietaris del ParcBIT i CentreBIT</i>	1. Execució pressupostària d'inversions	100 %	100 %	NO
	2. Mesura del grau de satisfacció a valoració dels usuaris	Molt bó	Molt bó	bó
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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 terme	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.

OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<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	+ 1dia
	2. Mesura del grau de satisfacció a valoració dels usuaris	Molt bó	Molt bó	Molt bó
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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: Manteniment de les infraestructures pròpies i comuns del ParcBIT i CentreBIT.

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
<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	Aplicar GMAO	Aplicar GMAO	NO
	2. Nombre d'incidències del manteniment preventiu dels actius	Aplicar GMAO	Aplicar GMAO	NO
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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: Gestió urbanística i arquitectònica.				
OBJECTIU 4	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Gestionar el desenvolupament urbanístic i els requeriments arquitectònics recollits al Pla Especial del ParcBIT	1. Temps de resposta de la Comissió Tècnica de Revisió Projectes	< 2 setmanes	< 2 setmanes	SI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
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
ANÀLISI DELS RESULTATS				
Falta millorar en molts aspectes, hi ha possibilitats de millorar identificades però es necessiten els mitjans necessaris				
CONCLUSIONS				
L'Àrea no disposa dels recursos humans suficients per a cobrir totes les necessitats i les feines encarregades. Hi ha retards en els temps de resposta, amb la consegüent insatisfacció dels usuaris, i paralització de les contractacions de serveis i subministraments per la impossibilitat de preparar els plecs tècnics per la sobrecàrrega de feina.				

b) Gestió de Qualitat i Medi Ambient

Aquesta activitat consisteix en el seguiment i control dels processos de qualitat i de les activitats ambientals de l'empresa

Alguns dels objectius específics d'aquesta activitat són:

- ✓ 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 requisits 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 document de "Revisió per Direcció del Sistema".

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Coordinació i supervisió de la política de gestió medioambiental.				
OBJECTIU 1	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Reduir l'emissió a l'atmosfera un 10% respecte al càlcul	Tn CO2 eq	684,354	<10%	684,354
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Instal·lació d'il·luminació LED	Quatriennal	Manteniment / Qualitat	Propis i externs
Acció 2	Instal·lació de cèdules fotoelèctriques i de detectors de moviment	Quatriennal	Manteniment / Qualitat	Propis
Acció 3	Estalvi d'energia en PCs i portàtils	Quatriennal	Manteniment / Qualitat	Propis
Acció 4	Substitució progressiva de finestres	Quatriennal	Manteniment / Qualitat	Propis i externs
Acció 5	Instal·lació de comptadors elèctrics individuals a l'edifici de Telecomunicacions i Son Espanyol	Quatriennal	Manteniment / Qualitat	Propis i externs



ANÀLISI DELS RESULTATS
La petjada de Carboni de l'any 2022 no s'ha pogut fer per falta de recursos y s'ha hagut de contractar externament. Encara estem pendents del càlcul.
CONCLUSIONS
Esperarem a disposar del càlcul per poder fer les conclusions.

c) Gestió dels recursos humans

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 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 borsa de feina per cada categoria. D'aquesta manera serà possible continuar donant la prestació del servei.

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Disposar de personal per substituir les baixes temporals.				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Creació de borses de feina per assolir amb rapidesa la substitució de les baixes temporals del Call Center i del CAU	1. Borses constituïdes	5	5	5
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Creació de borses per categoria/especialitat Call Center	2023	Cap d'àrea	Propis
Acció 2	Creació de borses per categoria/especialitat CAU	2023	Cap d'àrea	Propis

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Reclutament i selecció de personal.				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2022	Objectiu 2023	Assolit 2023
Incrementar les aspirants en els processos de selecció	1. Nombre de candidats per convocatòria	15	25	62,29
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Indicar en cada convocatòria quines són les funcions de la FBIT, del lloc de feina, que s'ofereix	2023	Cap d'àrea	Propis
Acció 2	Realitzar difusió a través del SOIB	2023	Cap d'àrea	Propis

ANÀLISI DELS RESULTATS
L'any 2023 hi havia constituïdes 5 borses de feina: categoria d'Operador/a d'Ordinador; Teleoperador/a; Gestor/a Call Center; Coordinador/a Supervisor/a Call Center; Tècnic/a jurídic. Dues bosses del grup de classificació C, dues bosses del grup de classificació D i una borsa del grup de classificació A. El nombre de participants en el processos de selecció ha estat de 436 per 7 processos (5 borses de feina i 2 llocs de feina concrets). El nombre d'aspirants difereix en funció del grup professional, per als grups D, els participants són molt nombrosos per al grup A més reduït. Com a exemple la borsa de Tècnic/a jurídic amb 7 participants, la borsa de teleoperador/a amb 85 participants
CONCLUSIONS
S'han aconseguit els objectius per a les categories del grup D i d'algunes del grup C. S'ha pogut fer la cobertura de les vacants i absències amb reserva de lloc de treball (maternitats, baixes per malaltia...). Les accions desenvolupades no permeten captar els perfils que requereixen d'una major qualificació.



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 Execució pressupostària 2023

I) Pressupost de Fundació BIT:

El pressupost de la Fundació BIT s'inclou dins de la Llei de Pressupostos Generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2023 (Llei 11/2022, de 28 de desembre).

II) Informació addicional:

Durant 2023 s'ha detectat la necessitat d'incorporar al pressupost de l'exercici corrent els romanents d'exercicis anteriors per a cobrir les següents variacions pressupostàries:

- Increment del capítol 1 de despeses de personal, motivat per les adequacions retributives derivades de l'execució del que disposa el nou apartat 3.4 de la disposició addicional quinzena de la Llei 15/2012, de 27 de desembre, de pressupostos generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2013, modificat per la disposició final dotzena de la Llei 11/2022, de 28 de desembre, de pressupostos generals de la comunitat autònoma de les Illes Balears per a l'any 2023, així com dels increments retributius de 2022 i 2023 que estableix la normativa d'aplicació, i que no es van contemplar en el pressupost inicial de l'exercici, per import de 370.719,24 euros.

Modificació autoritzada per Resolució de la consellera d'Hisenda i Relacions Exteriors de data 6 de juliol de 2023.

- Increment del capítol VI d'inversions reals, en la part pendent d'execució a l'exercici anterior de la inversió per l'adequació del Centre Processament de dades de les Administracions Públiques, per import d'1.262.318,75 euros.

Modificació autoritzada per Resolució del conseller d'Economia, Hisenda i Innovació de data 24 de febrer de 2024.

- Increment del capítol 1 de despeses de personal, motivat pels ajustos i correccions dels errors detectats durant el tercer trimestre de l'any, per import de 221.626,07 euros.

Modificació autoritzada per Resolució del conseller d'Economia, Hisenda i Innovació de data 27 de novembre de 2024.

III) Liquidació pressupostària de Fundació BIT:

L'execució del pressupost de l'exercici 2023 queda com es detalla en el següent quadre:



DESPESES	Pressupost aprovat per Llei exercici 2022	Modificació pressupostària exercici 2022	Pressupost definitiu exercici 2022	Execució pressupostària exercici 2022	Desviació pressupostària exercici 2022	Percentatge d'execució sobre previsió
I. DESPESES DE PERSONAL	9.659.605,00	592.345,31	10.251.950,31	10.164.528,64	87.421,67	99,15%
II. DESPESES EN COMPRA DE BÉNS I SERVEIS	3.796.799,00	0,00	3.796.799,00	2.963.920,92	832.878,08	78,06%
III. DESPESES FINANCERES	0,00	0,00	0,00	20,12	-20,12	0,00%
IV. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	4.000,00	0,00	4.000,00	3.185,19	814,81	79,63%
VI. INVERSIONS REALS	415.750,00	1.262.318,75	1.678.068,75	1.425.868,14	252.200,61	84,97%
VII. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
VIII. ACTIUS FINANCERS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
IX. PASSIUS FINANCERS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
IMPORT TOTAL	13.876.154,00	1.854.664,06	15.730.818,06	14.557.523,01	1.173.295,05	92,54%

INGRESSOS	Pressupost aprovat per Llei exercici 2022	Modificació pressupostària exercici 2022	Pressupost definitiu exercici 2022	Execució pressupostària exercici 2022	Desviació pressupostària exercici 2022	Percentatge d'execució sobre previsió
III. TAXES I ALTRES INGRESSOS	11.634.429,00	0,00	11.634.429,00	11.029.567,42	604.861,58	94,80%
IV. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	1.083.961,00	0,00	1.083.961,00	1.083.046,45	914,55	99,92%
V. INGRESSOS PATRIMONIALS	620.000,00	0,00	620.000,00	668.283,95	-48.283,95	107,79%
VI. ALIENACIÓ INVERSIONS REALS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
VII. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	359.650,00	0,00	359.650,00	359.650,00	0,00	100,00%
VIII. ACTIUS FINANCERS	178.114,00	1.854.664,06	2.032.778,06	1.814.779,58	217.998,48	89,28%
IX. PASSIUS FINANCERS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00%
IMPORT TOTAL	13.876.154,00	1.854.664,06	15.730.818,06	14.955.327,40	775.490,66	95,07%

-	-	-	-	-	-	-
				Resultat administratiu	397.804,39	

IV) Memòria explicativa:

La despesa de personal reportat s'ha ajustat pràcticament al pressupost previst de capítol I, després de la modificació pressupostària de l'exercici, que incorporava romanents d'exercicis anteriors amb la finalitat de cobrir els increments i equiparacions salarials que s'han produït en 2023.

Les despeses del capítol II de béns i serveis, amb una desviació entorn del 22%, han estat inferiors als previstos, motivat principalment per la disminució de la facturació de consums tèrmics arran de la subrogació de les empreses del ParcBit al subministrador i per la disminució del cost del servei de SMS respecte a les estimacions inicials.

No s'han reportat despeses financeres, reflectits en el Capítol III.

L'import consignat en el capítol IV de transferències corrents s'ha executat en un import significatiu, entorn del 80%. Aquestes transferències estan destinades principalment, a ajudes monetàries a la UIB i als premis per als guanyadors de les jornades de difusió i digitalització que s'organitzen en la Fundació Bit.

El capítol VI presenta una execució del 85% respecte a l'import previst per a les inversions en 2023, que inclou les quantitats destinades al Centre de Processament de dades de les Administracions Públiques (CPDAAPP).

Quant a la liquidació del pressupost d'ingressos, s'observa que tots els capítols presenten una execució molt ajustada a les previsions (amb desviacions pròximes al 5%), és a dir, s'han obtingut uns ingressos molt similars als inicialment pressupostats. Cal remarcar la liquidació de capítol III, que ve vinculat a una menor facturació dels encàrrecs de gestió, i la major execució del pressupost d'ingressos del capítol V, on s'inclouen els ingressos de les quotes d'arrendaments, que s'ha vist incrementat en un 7,8% en relació a l'inicialment previst.



Esment específic requereix el capítol VIII, en el qual es contempla la incorporació dels romanents d'exercicis anteriors que s'han destinat a cobrir els increments de cost de personal (capítol I) i inversions (capítol VI). S'inclou al quadre anterior als efectes de calcular el resultat administratiu de l'exercici.

4.3 Previsió de recursos econòmics emprats per l'entitat

	ACT.1	ACT.2	ACT.3	ACT.4	ACT.5	ACT.6	ACT.7
DESPESES / INVERSIONS	TIC Salut	Govern Digital	TIC Turisme	Societat Digital	Projectes & Comun.RDI	Desenvolupament	Xarxa Corporativa
Despeses per ajudes i altres				385	2.200		
Variació d'existències de productes acabats i en curs de fabricació							
Aprovisionaments					449		161.232
Despeses de personal	361.334	435.449	94.611	91.045	910.539	474.094	251.635
Altres despeses de l'activitat	378	652		10.960	353.564	10.308	1.006.699
Variació de provisions							19.059
Amortització de l'immobilitzat					81.276		
Deteriorament i resultat per alienació d'immobilitzat							
Despeses financeres					20		
Variacions de valor raonable en instruments financers							
Diferències de canvi							
Deteriorament i resultat per alienació d'instruments financers							
Impostos sobre beneficis							
Subtotal despeses	361.712	436.100	94.611	102.390	1.348.049	484.402	1.438.625
Adquisicions d'immobilitzat (excepte B.P.H.)					21.841		1.175.681
Adquisicions Béns del Patrimoni Històric							
Cancel·lació deute no comercial							
Subtotal inversions	-	-	-	-	21.841	-	1.175.681
TOTAL RECURSOS EMPRATS	361.712	436.100	94.611	102.390	1.369.890	484.402	2.614.307

	ACT.8	ACT.9	ACT.10	ACT.11	ACT.12	ACT.13	
DESPESES / INVERSIONS	Serveis Professionals	Sistemes & CAU	Call Center	Gestió Immobiliària	Manten& Conserv.PBIT	Serveis Generals	
Despeses per ajudes i altres						600	3.185
Variació d'existències de productes acabats i en curs de fabricació							-
Aprovisionaments							161.680
Despeses de personal	2.732.985	963.893	2.606.219	43.061	268.722	930.943	10.164.529
Altres despeses de l'activitat	405	248.768	28.775	287.068	601.362	386.360	2.935.299
Variació de provisions				356.444			375.503
Amortització de l'immobilitzat				258.160	59.565	104.444	503.445
Deteriorament i resultat per alienació d'immobilitzat							-
Despeses financeres							20
Variacions de valor raonable en instruments financers							-
Diferències de canvi							-
Deteriorament i resultat per alienació d'instruments financers							-
Impostos sobre beneficis						- 67.868	- 67.868
Subtotal despeses	2.733.390	1.212.662	2.634.993	944.732	929.648	1.354.480	14.075.793
Adquisicions d'immobilitzat (excepte B.P.H.)				9.452	195.820	23.073	1.425.868
Adquisicions Béns del Patrimoni Històric							-
Cancel·lació deute no comercial							-
Subtotal inversions	-	-	-	9.452	195.820	23.073	1.425.868
TOTAL RECURSOS EMPRATS	2.733.390	1.212.662	2.634.993	954.184	1.125.469	1.377.553	15.501.661



4.4 Previsió de recursos econòmics obtinguts per l'entitat

4.4.1 Previsió d'ingressos obtinguts per l'entitat

INGRESSOS	TOTAL ACTIVITATS
Rendes i altres ingressos derivats del patrimoni	667.444
Vendes i prestacions de serveis de les activitats pròpies	10.340.119
Ingressos ordinaris de les activitats mercantils	-
Subvencions del sector públic	1.756.706
Aportacions privades	-
Altres tipus d'ingressos.	685.268
TOTAL INGRESSOS OBTINGUTS	13.449.537

4.4.2 Previsió d'altres recursos econòmics obtinguts per l'entitat

ALTRES RECURSOS	TOTAL ACTIVITATS
Deutes contrets	-
Altres obligacions financeres assumides	-
TOTAL ALTRES RECURSOS OBTINGUTS	-

TOTAL RECURSOS OBTINGUTS	13.449.537
---------------------------------	-------------------

La diferència entre els recursos obtinguts (13.449.537 €) i els emprats (15.501.661 €) correspon al resultat comptable de l'exercici 2023 (-626.257 €).



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 248 treballadors en la Fundació, dels quals hi ha 1 contracte d'alta direcció, 212 tenen contracte indefinit i 35 són contractes d'interinitat en lloc vacant.

Respecte a les previsions de tecnologies de la informació durant l'exercici 2023 s'han mantingut 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.

Informe d'Activitats de l'exercici 2023, 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 de 25 de juny de 2024.

Aquest document consta de 42 pàgines