



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

INFORME D'ACTIVITATS

2021

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

29 de juny de 2022

Índex de contingut

1	INTRODUCCIÓ	3
1.1	Antecedents	3
1.2	Règim jurídic	3
1.3	Objecte social i fins fundacionals.....	4
1.4	Objectius corporatius	6
2	LÍNIES D'ACTUACIÓ I OBJECTIUS ESTRATÈGICS DE L'EXERCICI 2021..	7
2.1	Línies d'actuacions dutes a terme durant l'exercici 2021	7
2.2	Objectius estratègics	8
3	OBJECTIUS ESPECÍFICS, LÍNIES D'ACTUACIÓ I INDICADORS	9
3.1	Departament d' Innovació	9
3.1.1	Àrea de Cibersocietat.....	10
3.1.2	Àrea de Govern Digital	13
3.1.3	Àrea de Projectes i Comunicació R+D+I	15
3.1.4	Àrea de TIC Innovació.....	19
3.1.5	Àrea de Turisme i TIC.....	21
3.2	Departament de Tecnologia i Comunicacions	23
3.2.1	Àrea de Call Center.....	23
3.2.2	Àrea de Desenvolupament	26
3.2.3	Àrea de Sistemes i Comunicacions.....	28
3.2.4	Àrea de Xarxa Corporativa.....	30
3.3	Departament de Serveis Generals.....	32
3.3.1	Àrea de Gestió Immobiliària i Relacions Externes	32
3.3.2	Àrea de Gestió d'Infraestructures	33
3.3.3	Àrea de Qualitat i Medi Ambient.....	36
3.3.4	Àrea de Recursos Humans	37

4	PLA ECONÒMIC-FINANCER	40
4.1	Antecedents	40
4.2	Perspectiva de gènere	41
4.3	Execució pressupostària 2021	42
5	PREVISIÓ DE RRHH I TIC	44
6	CONSEQÜÈNCIES DERIVADES DE LA CRISI SANITÀRIA OCASIONADA PER LA COVID-19 I ELS SEUS EFECTES SOBRE LA SITUACIÓ DE L'ENTITAT	45

1 INTRODUCCIÓ

1.1 Antecedents

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

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

La dotació fundacional inicial és de 7.500 euros.

1.2 Règim jurídic

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

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

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

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

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

1.3 Objecte social i fins fundacionals

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1.4 Objectius corporatius

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

Així s'entenen com objectius corporatius:

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

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

2.1 Línies d'actuacions dutes a terme durant l'exercici 2021

Les línies d'actuació estratègiques de la Fundació per l'exercici 2021 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 2021 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 Parc Bit i el Centre Bit Menorca com a centres de trobada i suport del sistema d'innovació de les Illes Balears.
- Acompanyar a les AAPP de les Illes en la incorporació de les noves tecnologies com a eina d'eficiència i eficàcia mitjançant la innovació i els processos d'implantació de l'administració electrònica.
- Facilitar les eines necessàries als agents científics i empresarials per l'assoliment de les seves iniciatives d'R+D+i.
- Oferir a les administracions públiques de les Illes Balears un servei òptim d'informació i suport informàtic especialitzat.
- Millorar l'accés territorial als serveis i esdeveniments de la Fundació.
- Consolidació de la tasca de comunicació científica i d'innovació com a eina de transferència de coneixement creat a les Illes.
- Intensificar el suport a la creació d'empreses innovadores basades en el coneixement.
- Optimitzar els serveis e infraestructures del ParcBIT per millorar el grau de satisfacció dels usuaris (clients, propietaris i arrendataris) del Parc Tecnològic.
- Promoure les competències digitals a la població en general i fomentar vocacions científicotècniques entre els/les joves, eliminant qualsevol estereotip de gènere.

3 OBJECTIUS ESPECÍFICS, LÍNIES D'ACTUACIÓ I INDICADORS

3.1 Departament d'Innovació

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

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

Aquest departament s'estructura en 5 àrees funcionals:

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

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

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

Els principals objectius del departament són:

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

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

3.1.1 Àrea de Cibersocietat

a) Definició i objectius de l'àrea

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

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

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

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

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

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

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

Per dur a terme aquestes activitats realitza les següents funcions:

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

Els objectius són:

- ✓ Anàlisi dels indicadors sobre els usos 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

c) Acompliment de les actuacions previstes

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: <i>Observatori de la Societat de la Informació de les Illes Balears</i>				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Anàlisi dels indicadors sobre els usos de les TIC a les Illes Balears (OBSI)</i>	1. Informes publicats	6	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	Àrea Cibernsocietat
Acció 2	Abstreure indicadors / tendències / bones pràctiques per les Illes Balears	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 3	Redacció d'informes i conclusions	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 4	Recopilació i actualització de dades del Directori d'empreses TIC	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Tendències tecnològiques				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Agenda TIC	1. Manteniment de l'agenda amb esdeveniments TICs de Balears i els de més renom a Europa	1	1	1
Mapa i directori botigues virtuals	2. Creació i 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	650	100	73
Donar a conèixer el mapa i el directori de botigues virtuals	4. Nombre de visualitzacions del mapa de botigues virtuals de les Illes Balears	225.000	50.000	59.000
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Revisió de les fonts d'informació consultades periòdicament	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 2	Recopilació de les fonts (locals/nacionals/internacionals)	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 3	Publicació a la web	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 4	Actualització constant de l'Agenda TIC	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 5	Actualització del mapa i directori de botigues virtuals	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Serveis de Transformació digital	1. Empreses beneficiades de serveis	0	300	2.038
	2. Assistents a esdeveniments de	0	100	194
	3. Material de divulgació realitzat sobre	0	5	6
	4. Eines de suport a la digitalització	0	4	4
	5. Consultes de digitalització avançades	0	25	25
	6. Diagnòstics i plans d'actuació en	0	3	0
Divulgació de les tendències tecnològiques / Vocacions Nines STEM	7. Tallers TIC (Jornades Apte-Fecyt)	0	6	6
	8. Tertúlies literàries LlibresTIC	10	1	1
	9. Directori recursos competències digitals i digitalització	1	1	1
	10. Full de ruta d'estudi de barreres en nines i joves	0	1	1
	11. Activitats de conscienciació	0	10	44
	12. Nombre de nines a les activitats	0	200	879
	13. Material didàctic STEAM Nina	0	8	8
	14. Descàrregues material/visualitzacions STEAM Nina	0	500	576
	15. Campanya "Jo vaig esser una nina STEAM"	0	1	1
TIC DONA	27. Fòrum TIC Dona	0	1	1
	28. Dones assistents/visualitzacions Fòrum TIC Dona	0	400	2.408
	29. Activitats de difusió TIC Dona	0	5	6
	30. Dones assistents/visualitzacions activitats difusió TIC Dona	0	2.100	3.524
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Acordar el programa i la ubicació	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 2	Realització de jornades	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 3	Producció de material	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat
Acció 4	Resoldre consultes i diagnòstics	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Cibernsocietat

3.1.2 Àrea de Govern Digital

a) Definició i objectius de l'àrea

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

En quant als mecanismes TIC, que representen el gran gruix de l'activitat, consisteix en el desenvolupament de projectes de programari, generalment no sectorials. Es cobreix tot el cicle de vida de l'enginyeria de programari, des del primer contacte amb el client on es fixen els requisits de l'aplicació fins a la formació dels usuaris una vegada el sistema ja està implantat. També es realitza el seu manteniment, incloent-hi millores evolutives si sorgeixen noves necessitats, adaptatives si hi ha canvis en la infraestructura base o terceres aplicacions integrades, correctives en cas de detectar-se errades en el funcionament o perfectives per tal de millorar el funcionament i rendiment de les aplicacions desenvolupades.

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

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

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

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

c) Acompliment de les actuacions previstes

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Desenvolupament d'aplicacions				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Desenvolupament d'aplicacions no sectorials d'administració electrònica</i>	1. Peticions de firma realitzades amb PORTAFIB	338.415	372.257	505.300
	2. Nombre de serveis disponibles a Carpeta ciutadana	2	4	6
	3. Percentatge de registres amb documentació adjunta digitalitzada	59%	75%	59%
	4. Nombre de peticions d'accés a serveis d'interoperabilitat tramitades amb PINBALADMIN	478	510	525
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Desenvolupament de sistemes de firma electrònica	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 2	Desenvolupament d'aplicacions de registre interoperables	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 3	Desenvolupament d'aplicacions d'atenció a la ciutadania	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 4	Desenvolupament d'aplicacions d'inventari administratiu.	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Suport a Administracions				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Donar suport a les administracions en el procés d'implantació de l'administració electrònica</i>	1. Peticions realitzades per les administracions de les Illes Balears a través de PINBAL	321.395	369.604	1.834.150
	2. Òrgans administratius que han realitzat peticions de dades amb PINBAL	35	38	42
	3. Número de consultes a serveis oferits per les Administracions de les Illes Balears	88.689	93.123	88.689
	4. Participació a grups de coordinació d'implantació de l'administració electrònica	5	5	5
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Reutilització de tecnologies	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 2	Intermediació de dades	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital
Acció 3	Coordinació de la implantació del Govern Digital	Des'21	Cap d'Àrea	Àrea Govern Digital

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

3.1.3 Àrea de Projectes i Comunicació R+D+I

a) Definició i objectius de l'àrea

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

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

Per la consecució dels objectius de l'àrea s'han dut a terme les següents actuacions:

- ✓ Organitzar activitats i esdeveniments de capacitació en innovació i empenedoria.
- ✓ Oferir suport i serveis d'assessorament i pre-avaluació de projectes d'R+D+I d'emprenedors i empreses dirigits a finançament públic competitiu, tant estatal com europeu.
- ✓ Participar en fòrums i xarxes de transferència de tecnologia i cooperació empresarial a nivell europeu, nacional i local.
- ✓ Organitzar programes d'immersió al ecosistema empenedor del Parc Bit i Centre Bit per alumnes i estudiants d'estudis superiors universitaris i d'FP.

- ✓ Coordinar les activitats de comunicació de recerca, desenvolupament tecnològic i innovació relatives a la Fundació Bit, el ParcBIT i el CentreBIT Menorca.
- ✓ Assistir tècnicament a les direccions generals del Govern de les Illes Balears amb competències en innovació i transferència tecnològica, de manera especial a la relatives a sistemes i estratègies de ciència, innovació i empresa.

c) Acompliment de les actuacions previstes

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: <i>Emprenedoria</i>					
OBJECTIU 1	INDICADOR/S				
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS			
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021	
<i>Foment de l'esperit emprenedor a les Illes Balears</i>	1. Jornades i visites de difusió del Programa Emprenbit i les seves possibilitats entre estudiants de la UIB i altres centres d'educació superior	10	8	8	
	2. Col·laboracions amb esdeveniments i premis d'emprenedoria de les Illes Balears	4	5	3	
	3. Col·laboracions amb esdeveniments i premis d'emprenedoria internacionals	1	1	1	
	4. Nombre d'assistents als Programes d'immersió i capacitació a l'ecosistema emprenedor	125	150	250	
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 capacitació d'emprenedors per a l'anàlisi i el llançament de nous models de negoci basats en el Coneixement	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs	

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: <i>Programa de suport a la creació d'empreses basades en el coneixement</i>					
OBJECTIU 2	INDICADOR/S				
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS			
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021	
<i>Programa de suport a la creació d'empreses basades en el coneixement</i>	1. Nombre d'emprenedors atesos de les Illes Balears en el marc del programa #EMPENBIT	75	75	85	
	2. Nombre de models de negoci analitzats amb equips emprenedors	40	30	20	
	3. Nous projectes en alguna de les modalitats d'incubació (pre, incubació i industrial)	16	20	12	
	4. Organització de tallers de formació i/o xerrades per al disseny i validació de models de negoci innovadors	12	10	8	
	5. Organització de trobada tècnica en emprenedoria o/i inversió	1	1	1	
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 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021	
Serveis a empreses	1. Diagnòstics d'innovació	6	5	4	
	2. Nombre d'empreses assessorades en modalitat scale-up	5	5	2	
	3. Nombre de consultes ateses per a la participació d'entitats de les Illes Balears en programes de finançament	60	100	206	
	4. Nombre de projectes estructurats en R+D+i	15	15	53	
	5. Nombre de col·laboracions internacionals d'empreses de les Illes Balears	6	5	0	
	6. Nombre de clusters assessorats	5	5	3	
	7. Estudis	1	1	0	
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 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021	
Capacitació en innovació	1. Tallers de capacitació en innovació	6	6	6	
	2. Seminari d'innovació tecnològica en Turisme	1	1	1	
	3. Jornades i esdeveniments organitzats en innovació i transferència de coneixement	50	12	8	
ACCIONS DESENVOLUPADES					
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos	
Acció 1	Organització d'esdeveniments de divulgació i capacitació en innovació	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs	
Acció 2	Assessorament en la definició i preparació de propostes de projectes mitjançant l'estudi de convocatòries i la mediació amb els organismes públics i intermedis	Anual	Cap d'Àrea	Propis	

OBJECTIU 5	INDICADOR/S				
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS			
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021	
Suporta la implementació i execució d'estratègies i plans regionals d'innovació i recerca	1. Assistència a reunions	20	20	20	
	2. Suport en la organització de seminaris i jornades	3	3	2	
	3. Informes a la demanda	6	6	6	
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: <i>Foment del ParcBIT i del CentreBIT</i>				
OBJECTIU 6	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Actuacions internacionals</i>	1. Participació en esdeveniments internacionals o/i fires tecnològiques	1	1	2
	2. Programes de softlanding o d'intercanvi empresarial	1	1	1
	3. Projectes internacionals propis	4	4	4
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Establir col.laboracions i difusió a nivell internacional	Anual	Cap d'Àrea	Propis i externs

OBJECTIU 7	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Actuacions de Xarxa local</i>	1. Nombre d'activitats de xarxa a nivell de ParcBIT i CentreBIT (Afterwork, Dia	6	3	0
	2. Col·laboració en jornades de tercers amb l'objectiu de posar en valor les activitats i empreses del ParcBIT i CentreBIT Menorca	15	10	5
	3. Altres col·laboracions	4	4	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: <i>Comunicació de l'activitat RDI de les Illes Balears</i>				
OBJECTIU 8	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Suport a la comunicació R+D+I</i>	1. Impactes en mitjans de comunicació	500	400	220
	2. Publicacions a xarxes i portals	1000	1000	750
	3. Butlletins	18	18	18
	4. Patrocinis	5	3	2
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

Dues son les raons, en una mirada general, per aquests resultats: per una banda l'arribada de l'encàrrec de gestió d'innovació al mes de juny, deixant només 6 mesos per a executar unes actuacions planificades per 12 i, per altra banda, la inestabilitat i manca de recursos humans per a dur a terme les tasques en temps i forma tant a nivell d'àrea com dels serveis generals de la Fundació. A més, tot agreujat per a la substitució tant de la persona que ostentava la Direcció general d'innovació com la cabdalia de servei de transferència del

coneixement, que va provocar un important retard tant en temes administratius com en la presa de decisions estratègiques.

3.1.4 Àrea de TIC Innovació

a) Definició i objectius de l'àrea

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

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

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

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

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

- ✓ *Centre de Competències d'Integració i Desenvolupament.* Aquesta línia de treball sorgeix de la necessitat de l'IB-Salut de gestionar la interoperabilitat entre els diferents sistemes d'informació sanitària propietat de les empreses que operen dins del sistema de salut públic balear.
- ✓ *Foment de la innovació i el desenvolupament tecnològic en l'àmbit de la salut i els serveis socials.* Participar, de forma conjunta amb altres investigadors que desenvolupen la seva activitat a les diferents institucions públiques de les Illes Balears, en projectes d'investigació amb un alt component tecnològic en els àmbits de la salut, els serveis socials i l'educació. Participar en la construcció de la Historia Social Única Electrònica de les Illes Balears.

c) Acompliment de les actuacions previstes

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

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Foment de la innovació i el desenvolupament tecnològic en l'àmbit de la salut i els serveis socials				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Continuar i ampliar el servei prestat amb P4H tant amb noves funcionalitats com amb nous centres sanitaris</i>	1. Nombre de pacients enrolats a les teràpies amb P4H	150	100	142
	2. Nombre de sessions fetes amb P4H	1.600	1.000	1.309
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	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit TIC Innovació
Acció 2	Incorporar nous continguts i funcionalitats al sistema P4H	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit TIC Innovació

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

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

3.1.5 Àrea de Turisme i TIC

a) Definició i objectius de l'àrea

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

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

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

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.

c) Acompliment de les actuacions previstes

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: <i>Foment de la Innovació i el Desenvolupament Tecnològic en l'àmbit TIC</i>				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Anàlisi big-data de la reputació on-line de destinacions turístiques a xarxes socials</i>	1. Nombre d'actes de difusió/divulgació de les activitats realitzades	3	3	3
	2. Nombre d'entitats (públiques i/o privades) beneficiades de la transferència del coneixement generat en les activitats	6	6	6
	3. Nombre de marques turístiques analitzades sobre reputació <i>on-line</i> i <i>branding</i> a les xarxes socials amb tècniques <i>big-data</i>	4	4	4
	4. Nombre de recursos turístics analitzats per marca sobre reputació <i>on-line</i> a les xarxes socials	4.500	4.500	4.500
	5. Nombre de reports emesos i divulgats	20	20	20
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 2021 (Twitter, TripAdvisor, Instagram i Facebook)	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC
Acció 2	Anàlisi amb tècniques de <i>big data</i> per tal d'obtenir informació útil a partir de les dades	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC
Acció 3	Generació d'informes (<i>web</i> i <i>pdf</i>) amb la presentació de resultats i conclusions, sobre el tractament de les dades, que responguin a qüestions intel·ligents sobre els conjunts de dades recopilats (<i>smart data</i>)	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC
Acció 4	Publicació de informes i resultats en el mitjans públics per la transferència de coneixement a la Societat Balear i empreses	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC

OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Desenvolupament de serveis web per fomentar l'open-data de la informació de promoció turística i del projecte Illes Sostenibles</i>	1. Nombre de recursos turístics integrats, per marca, en el sistema <i>open-data</i>	4.000	4.000	4.000
	2. Nombre d'usuaris i empreses que han fet ús de les API's <i>open-data</i>	5	5	5
	3. Nombre d'actes de difusió i divulgació de les API's <i>open-data</i> de recursos turístics, i de informació sobre Illes Sostenibles	3	3	3
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. Desenvolupament del servei REST "ISREST" pel sistema <i>Illes Sostenibles</i> , i el seu sistema d'estadístiques. Desenvolupament de la plataforma d'abonaments turístics per contribuir a paliar els efectes econòmics de la covid-19	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC
Acció 2	Adaptació dels serveis REST actuals i la generació de nous endpoints per facilitar la integració i reutilització de les dades <i>open-data</i> a entitats, empreses i institucions	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC
Acció 3	Evolució en el sistema de seguretat i autenticació dels serveis REST per facilitar l'accés a empreses, entitats i institucions, i la seva divulgació	Anual	Cap d'Àrea	Àrea Turisme i TIC

3.2 Departament de Tecnologia i Comunicacions

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

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

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

3.2.1 Àrea de Call Center

a) Definició i objectius de l'àrea

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

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

b) Acompliment de les actuacions previstes

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

	TOTAL 2020	TOTAL 2021
SANITAT	1.015.829	1.086.179
012	229.858	210.886
DGSS	42.206	62.344
IBAVI	17.550	23.254
INCOMPAREIXENCES	34.645	48.841
SUPORT HOSPITALS	61.428	58.920

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Recepció de cridades de informació ciutadana (012)				
OBJECTIU 2	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Respondre els dubtes dels ciutadans sobre temes de la Comunitat Autònoma	Enquestes de satisfacció	Informe de enquesta	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	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center

Aquests són els resultats de l'enquesta de satisfacció feta als usuaris de 012 (Nota màxima un 4):

L'horari d'atenció a la ciutadania del 012 és adequat? (li recordam que l'horari és de dilluns a divendres, de 8 a 20 h, i els dissabtes de 9 a 14 h)	3,8
La informació facilitada ha respost a les seves necessitats?	3,8
El temps d'espera per rebre la informació ha estat adequat?	2,8
El tracte rebut ha estat respectuós i amable?	3,9
Està satisfet, en general, amb el servei que li ha prestat el 012?	3,7

LÍNIA D'ACTUACIÓ 3: Recepció de cridades de suport informàtic de primer nivell als hospitals (HCIN, HGMO, HSLL, HUSE)				
OBJECTIU 3	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Millorar l'atenció als usuaris de la campanya d'hospitals	Nombre d'incidències ateses i resoltes	Diferent per hospital	Augment de l'atenció i resolució d'incidències	SI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millorar la nova eina de treball creada per als operadors (GUE)	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center
Acció 2	Reduir el solapament de campanyes a atendre	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center

El nombre de cridades amb resolució completa a la primera telefonada es manté o millora durant l'any 2021:

	2020	2021
HOSPITAL INCA	1.838	1.761
HOSPITAL MENORCA	1.250	1.199
HOSPITAL SON LLATZER	5.560	6.301
HOSPITAL SON ESPASES	17.525	17.659

LÍNIA D'ACTUACIÓ 4: <i>Oferir a diferents entitats les nostres eines de citació</i>				
OBJECTIU 4	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Utilització de l'aplicació Bitcita	Nombre de clients que han passat a la nova aplicació	-	Continuar oferint l'eina a les empreses que ho demanin	SI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Formació a les noves incorporacions Asesorament en les dificultats que troben els clients	2021	Cap d'àrea	Àrea Call Center

Tots els clients del servei de Call Center de la Fundació fan feina amb la nova aplicació. Tenim noves campanyes de cita prèvia que empren la aplicació *BITCita*. El registre de documentació és la darrera de les noves campanyes.

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

L'adaptació al Covid dins el Call Center ha estat aconseguida amb èxit. Hem aconseguit treballar a distància sense pèrdua d'eficàcia (*Veure punt 1*).

Durant l'any 2021 els operadors que així ho han demanat han fet feina des de casa seva. Els gestors varen començar a tornar presencialment a l'estiu mentre que per als operadors la data de retorn ha sigut més endavant per problemes d'espai. Tant els operadors com els gestors han pogut acollir-se al pla de teletreball de l'empresa amb el màxim de dies que l'acord permet.

Els operadors i els gestors han pogut aprofitar un curs de gestió de l'estrès per a aconseguir disminuir els problemes d'ansietat que la pandèmia havia provocat. Totes les baixes d'operadors han estat substituïdes mentre hem tingut personal a les borses

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 fixen els requisits de l'encàrrec fins a la formació dels usuaris una vegada el sistema ja està implantat i el seu manteniment, incloent millores funcionals si sorgeixen noves necessitats.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

- ✓ Mantenir una alta ocupació de treball. En relació a les encomanes previstes per al present any s'espera que es mantingui una alta ocupació del departament durant el 2020
- ✓ Posada en producció de nous projectes y funcionalitats importants.
 - *Aplicació mòbil del MELIB de punts de recàrrega elèctrica per a vehicles que permetrà als usuaris iniciar i parar la càrrega des de l'aplicació mòbil i fer el pagament*
 - *Aplicació mòbil pel IB-Salut que permetrà als ciutadans dur la gestió del les seves cites mèdiques amb especialitzada, consulta d'historial clínic, consulta de cues d'espera, etc.*
- ✓ Millorar i innovar en les tècniques i llenguatges de desenvolupament.

c) Acompliment de les actuacions previstes

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 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<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 del àrea</i>	Analitzar i comprovar que segueix l'estàndard del àrea	SI
	2. Incidències detectades en les proves internes	147 (Reducció del 20%)	130	91
	3. Incidències detectades pel client	56 (Reducció del 20%)	60	46
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisió dels projectes	Cada 6 mesos	Cap d'àrea	Propis

Anàlisis dels objectius:

Codi enviat al repositori de codi: S'ha analitzat i s'ha comprovat que segueix l'estàndard del àrea.

Incidències detectades en les proves internes: L'indicador objectiu de l'any 2021 es 136. Per tant, s'ha reduït en un 30%.

Incidències detectades pel client: L'indicador objectiu de l'any 2021 es 60. Per tant, s'ha reduït en un 23%.

OBJECTIU 2	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Reduir incidències i augmentar treball productiu</i>	1. Número de incidències totals	163 (20%-30% del total de tasques)	160	137
	2. Número de tasques productives	652 (60%-70% del total de tasques)	600	657
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisió dels projectes	Cada 6 mesos	Cap d'àrea	Propis

Anàlisis dels objectius:

Número de incidències totals: L'indicador objectiu de l'any 2021 es 160. Per tant, s'ha reduït en un 14%.

Número de tasques productives: L'indicador de l'any 2021 es 657 i l'objectiu eren 600 tasques productives completades. Podem dir que s'ha aconseguit mitjançant un increment del 9,5%.

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Aconseguir plena ocupació	1. Hores invertides a les tasques i número de tècnics treballant	11.165 hores (nº tècnics 7,7 x 1.450 hores)	11.165	11.313
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Supervisió dels projectes	Cada 6 mesos	Cap d'àrea	Propis

Anàlisis dels objectius:

Hores invertides a les tasques i número de tècnics treballant: L'indicador de l'any 2021 es 11.313 i l'objectiu era de 11.165. Podem dir que s'ha aconseguit mitjançant un increment del 1,3%

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 fa aquesta Àrea 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; encara que les valoracions anuals exposades a continuació siguin domés dels 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 són els indicadors), i les seves corresponents accions o variacions.

c) Acompliment de les actuacions previstes

LÍNEA D'ACTUACIÓ 1: Centre d'Atenció a l'Usuari (CAU)				
OBJECTIU 1	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Centre d'Atenció als usuaris dels Centres de Salut, Hospitals Sociosanitaris, Serveis Centrals	CAU-IBSALUT	59.804 cridades ateses 18.087 cridades realitzades	ACCIONS DESENVOLU PADES	61.765 cridades ateses 17.222 cridades realitzades
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millores 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 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Centre d'Atenció als usuaris dels Centres Educatius	CAU-EDUCACIO	2.136 tiquets creats 1.870 cridades ateses 3.577 cridades realitzades	ACCIONS DESENVOLU PADES	2.452 tiquets creats 2.210 cridades ateses 3.643 cridades realitzades
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millores 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 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Centre d'Atenció als usuaris dels Tràmits Telemàtics i a les Farmàcies	CAU-012/Farmàcies	012: 493 cridades ateses, 637 cridades realitzades i 771 incidències obertes DGFarmàcia: 412 correus electrònics rebuts, 782 cridades realitzades, i 322 incidències al CAI	ACCIONS DESENVOLU PADES	012: 435 cridades ateses, 599 cridades realitzades i 400 incidències obertes DGFarmàcia: 463 correus electrònics rebuts, 674 cridades realitzades, i 373 incidències al CAI
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millores en disponibilitat i temps de resposta	Anual	cau.gestio	Propis

LÍNEA D'ACTUACIÓ 2: Comunicacions IB-Salut				
OBJECTIU 4	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Xarxa IB-SALUT	CAU. COMUNICACIONS	Gestió de 25 nodes de la Xarxa Sanitària+CPD	ACCIONS DESENVOLU PADES	Gestió de 30 nodes de la Xarxa Sanitària+CPD
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Millores a la xarxa del CPD	Anual	cau.comunicacions	Propis
Acció 2	Administració perimetral integral de la xarxa	Anual	cau.comunicacions	Propis

LÍNEA D'ACTUACIÓ 3: Projectes de Sistemes i Comunicacions				
OBJECTIU 5	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Sistemes i Comunicacions propis per citació: WEB, IVR, APP, CALL (manteniment i actualització sistemes)	CITACIÓ AUTOMATITZADA	398.144 cites (235.276 per WEB, 95.629 per IVR, 40.196 per CALL, 27.043 per APP)	ACCIONS DESENVOLU PADES	454.906 cites (264.566 per WEB, 88.304 per IVR, 60.582 per CALL, 41.454 per APP)
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Citació per SOIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 2	Citació per DGSS	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 3	Citació per DGCONSUM	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 4	Citació per IBAVI	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 5	Citació per Dg ARQUITECTURA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 5	Citació per BSTIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 5	Citació per Atenció Ciutadana	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 6	Citació per Biblioteca Can Sales	Anual	Sistemes TIC	Propis

LÍNEA D'ACTUACIÓ 6: Plataformes de Comunicació				
OBJECTIU 6	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Plataforma d'enviament de SMS's (manteniment i actualització sistemes)	SMS's	3.602.371 missatges enviats amb SMS's	ACCIONS DESENVOLU PADES	9.840.139 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 EDUCACIO	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 3	Enviament de SMS's per DGMAD	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 4	Enviament de SMS's per SOIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 5	Enviament de SMS's per DGSS	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 6	Enviament de SMS's per IBAVI	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 7	Enviament de SMS's per ATIB	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 8	Enviament de SMS's per FOGAIBA	Anual	Sistemes TIC	Propis
Acció 9	Enviament de SMS's per CONS.SALUT	Anual	Sistemes TIC	Propis

3.2.4 Àrea de Xarxa Corporativa

a) Definició i objectius de l'àrea

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

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

La línia d'actuació que proposada per al 2021 ha estat el compliment del plec que regula l'encomana, que s'ha de renovar durant l'any. En termes quantitatius, es proposa fer arribar les xarxes de fibra a totes les dependències amb cobertura, i un augment significatiu dels cabals disponibles.

c) Acompliment de les actuacions previstes

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

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

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

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

L'objectiu 1 s'ha executat en 2022, amb pressupost d'aquest exercici. Això és pel fet que el pressupost disponible en 2021 degué dedicar-se al pagament d'una licitació de 2020, la factura de la qual el proveïdor (Telefónica) va lliurar a l'abril.

Els objectius 2 i 3 estan relacionats, i l'incompliment ve de la demora a executar les obres del CPD. Les causes són conegudes: la sol·licitud del proveïdor per a posposar l'inici (per causes COVID), i el posterior canvi de criteri d'Urbanisme per a atorgar la llicència d'obres.

L'objectiu 4 va passar per una licitació i adjudicació d'una solució nova per al Call Center. Posteriorment, l'empresa proveïdora (Unitronics) va entrar en concurs de creditors, va

perdre al personal tècnic assignat al projecte, i el contracte degué rescindir-se. En aquests moments s'avalua una altra solució, a la vista també de les noves necessitats i del nou escenari que es preveu per al Call Center.

3.3 Departament de Serveis Generals

3.3.1 Àrea de Gestió Immobiliària i Relacions Externes

a) Definició i objectius de l'àrea

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

Alguns dels objectius específics del l'àrea són:

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

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

L'ocupació de 2021 està entorn al 93%, un percentatge molt més que bo, donada la situació actual de post-COVID, on encara no s'ha arribat a una total normalitat.

c) Acompliment de les actuacions previstes

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Coordinació de les relacions entre Fundació BIT i persones i empreses ubicades al ParcBIT				
OBJECTIU 1	INDICADOR/S	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Optimitzar l'atenció a persones i empreses situades al ParcBit:	1. Grau d'ocupació de locals disponibles per l'arrendament (m2)	87%	> 87%	92,60 %
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Donar informació efectiva i actualitzada sobre la oferta immobiliària del ParcBIT. Actualitzar el document publicat a la web del ParcBIT	Mensual	Mateu Perelló	Propis
Acció 2	Revisió i actualització periòdica de la informació sobre empreses ubicades al ParcBIT	Anual	Mateu Perelló	Propis

	SON ESPANYOL		NAORTE		DISSET		EUROPA		TOTAL PARCBIT	
	M2	%	M2	%	M2	%	M2	%	M2	%
M2 DISPONIBLES.	791,00		2.266,30		3.090,60		2.335,60		8.483,50	
M2 ACUPADOS 2021	791,00	100,00%	1.762,70	77,78%	2.966,40	95,98%	2.335,60	100,00%	7.855,70	92,60%
M2 OCUPADOS 2022 (PREV)	791,00	100,00%	1.858,40	82,00%	2.842,20	91,96%	2.335,60	100,00%	7.827,20	92,26%
	LOCALES	%	LOCALES	%	LOCALES	%	LOCALES	%	LOCALES	%
LOCALES DISPONIBLES	6		49		46		7		108,00	
OCUPACION 2021	6	100,00%	38	77,55%	44	95,65%	7	100,00%	95,00	87,96%
CONTRATOS / ADENDAS 2022	0		7		11		5		23,00	
BAJAS 2022 (PREV)	0		4		5		0		9,00	
OCUPACION 2022 (PREV)	6	100,00%	40	81,63%	42	91,30%	7	100,00%	95,00	87,96%

3.3.2 Àrea de Gestió d'Infraestructures

a) Definició i objectius de l'àrea

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

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

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

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

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

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

- ✓ Edificis i instal·lacions de serveis: Edifici RSU, Edifici de Telecomunicacions i Edifici de Energia.
- ✓ Edificis destinats a serveis públics i lloguers: Edifici Europa, Edifici Naorte, Edifici Disset.

- ✓ Edifici d'us públic, lloguer i us propi: Edifici Son Espanyol i Centre Bit Menorca.

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

Alguns dels objectius específics del l'àrea són:

- ✓ Crear un entorn adequat per promoure la innovació tecnològica a la Comunitat Autònoma de les Illes Balears i així afavorir la implantació de professionals qualificats i d'empreses d'alt valor afegit
- ✓ Crear un entorn més sostenible i ecològic mitjançant l'ús equilibrat dels recursos naturals disponibles
- ✓ La adaptació del desenvolupament urbanístic a las característiques del terreny prioritzant el valors del paisatge
- ✓ Mantenir en un estat adequat les infraestructures per tal de maximitzar la satisfacció del usuaris, visitants, propietaris i personal propi.
- ✓ Detectar les necessitats existents de noves infraestructures i millora de les existents per tal de mantenir l'estàndard de qualitat actual

c) Acompliment de les actuacions previstes

LÍNIA D'ACTUACIÓ 1: Planificació de les necessitats de noves infraestructures i millora de les existents al ParcBIT i CentreBIT Menorca				
OBJECTIU 1	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Maximitzar la satisfacció dels usuaris, visitants i propietaris del ParcBIT i CentreBIT	1. Execució pressupostària d'inversions	100 %	100 %	67 %
	2. Mesura del grau de satisfacció a valoració dels usuaris	Molt bó	Millorar-ho	SI
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	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Propis
Acció 3	Controlar l'estat del actius així com la seva valoració econòmica	Tot l'any	Responsable d'Infraestructures	Propis

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

OBJECTIU 2	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Donar el servei adequat d'energia tèrmica, telecomunicacions, jardineria, recollida de residus i vigilància al usuaris de ParcBIT</i>	1. Temps de resposta en la resolució de incidències	1 dia	1 día	SI
	2. Mesura del grau de satisfacció a valoració dels usuaris	Molt bó	Millorar-ho	SI
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 Menorca

OBJECTIU 3	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Mantenir en estat adequat tots els espais comuns i propis del parc ParcBIT i CentreBIT Menorca</i>	1. Nombre d'incidències al manteniment correctiu del actius	Implantar GMAO	Implantar/ Aplicar GMAO	NO
	2. Nombre d'incidències del manteniment preventiu dels actius	Implantar GMAO	Implantar/ 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	INDICADOR/S			
	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
<i>Gestionar el desenvolupament urbanístic i els requeriments arquitectònics recollits al Pla Especial del ParcBIT</i>	1. Nombre reunions de la Comissió Tècnica de Revisió Projectes	6	En funció de la necessitat, però resposta en 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

3.3.3 Àrea de Qualitat i Medi Ambient

a) Definició i objectius de l'àrea

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

Son objectius de l'àrea:

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

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

S'han establert objectius i indicadors pel període 2022-2025:

ACCIÓ 1: Estudiar la millora en el calorifugatge de canonades de climatització			
Desenvolupament d'accions	Termini previst	Responsable	Grau
Estudi sistema de la climatització	2022	Manteniment	0 %
Proposta i posada en marxa de possibles accions sortides de l'estudi	2025	Manteniment	0 %

ACCIÓ 2: Instal·lació d'il·luminació LED			
Desenvolupament d'accions	Termini previst	Responsable	Grau
Aprovació despesa econòmica	2021	Gerència/Financer	100 %
Licitació de contractació pública	2021	Manteniment/Jurídic	100 %
Instal·lació LED oficines del edifici	2022	Manteniment/ Empresa adjudicatària	Cal retrotreure les actuacions per presentació d'estimació de recurs presentat per una de les empreses. S'ha de tornar a licitar la contractació.
Instal·lació LED carrer Parc BIT	2022	Manteniment/ Empresa adjudicatària	

ACCIÓ 3: Instal·lació de cèdules fotoelèctriques i de detectors de moviment			
Desenvolupament d'accions	Termini previst	Responsable	Grau
Instal·lació a passadissos	2024	Manteniment	0 %
Instal·lació a àrees comuns del Parc	2024	Manteniment	
Instal·lació a banys	2024	Manteniment	

ACCIÓ 4: Estalvi d'energia en PCs i portàtils			
Desenvolupament d'accions	Termini previst	Responsable	Grau
Comunicar el Pla Ambiental a tot el personal de la Fundació BIT i fer recordatoris anuals	2021/2025	Gerència/Qualitat i Compres	0 %
Informar de tips per l'estalvi d'energia en l'ús i fer recordatoris	2021/2025	Gerència/Qualitat i Compres	0 %

ACCIÓ 5: Substitució progressiva de finestres			
Desenvolupament d'accions	Termini previst	Responsable	Grau
Aprovacions de despeses	2021/2024	Gerència/Financer	100 %
Licitacions contractació pública	2021/2024	Manteniment/Jurídic /Compres	100 %
Substitució finestres i tancaments de Sistemes, Call i desenvolupament	2021/2022	Manteniment	100 %
Substitució finestres i tancaments dels locals del C.E. Son Espanyol	2022/2024	Manteniment	0 %

ACCIÓ 6: Instal·lació de comptadors elèctrics individuals a l'edifici de Telecomunicacions i			
Desenvolupament d'accions	Termini previst	Responsable	Grau
Cèdula d'habitabilitat edifici Telecomunicacions	2021	Manteniment	0 %
Instal·lació comptadors edifici Telecomunicacions	2021/2022	Manteniment/ Operador instal·lat	0 %
Instal·lació comptador local Son Espanyol (bar)	2021/2022	Manteniment	0 %

c) Acompliment de les actuacions previstes

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 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Reduir l'emissió a l'atmosfera de 35.827,00 kg de CO2 a l'any	1. Kilowatts/hora any	598.140 kwhe/a	Reduir-ho	en procés
		638.201 kwht/a	Reduir-ho	en procés
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Estudiar la millora en el calorifugatge de	Triennal	Àrees de Manteniment / Qualitat	Propis
Acció 2	Instal·lació d'il·luminació LED	Triennal	Àrees de Manteniment / Qualitat	Propis i externs
Acció 3	Instal·lació de cèdules fotoelèctriques i de	Triennal	Àrees de Manteniment / Qualitat	Propis
Acció 4	Estalvi d'energia en PCs i portàtils	Triennal	Àrees de Manteniment / Qualitat	Propis
Acció 5	Substitució progressiva de finestres	Triennal	Àrees de Manteniment / Qualitat	Propis i externs
Acció 6	Instal·lació de comptadors elèctrics individuals a l'edifici de Telecomunicacions i Son Espanyol	Triennal	Àrees de Manteniment / Qualitat	Propis i externs

3.3.4 Àrea de Recursos Humans

a) Definició i objectius de l'àrea

A la Fundació hi ha dos centres de cridades, el Call Center i el CAU. Aquestes són les dos àrees amb més personal, que realitzen atenció telefònica i que tenen molta absència de personal amb reserva de lloc de feina (maternitat /paternitat, incapacitat temporal...). Per a poder substituir aquestes baixes de durada mitjana, s'ha de disposar d'una bossa de feina per cada perfil professional. D'aquesta manera serà possible continuar donant la prestació del servei amb el mateix nombre de personal.

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

Els processos de selecció han de garantir els principis de publicitat, capacitat i mèrit però també han de ser atractius i àgils per aconseguir captar un major nombre d'aspirants:

universitaris recentment titulats o bé especialistes en l'àmbit de les tecnologies (el nostre principal camp de coneixement).

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

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

b) Línies d'actuació, objectius específics i indicadors

✓ Disposar de personal per substituir les baixes temporals.

Creació de borses de feina per assolir amb rapidesa la substitució de les baixes temporals del Call Center i del CAU. L'any 2021 s'han conformat 5 borses de feina de les següents categories: Dintre del departament de Call Center: Coordinador/Supervisor; Gestor Telefònic i Teleoperador; dintre del departament de Sistemes, CAU: Operador Ordinador; dintre de Serveis Generals: Administratius

✓ Reclutament i selecció de personal.

Incrementar els aspirants en els processos de selecció. Amb l'objectiu d'atreure talent es decideix que les ofertes d'ocupació han de completar-se, a més d'amb la publicació en el BOIB, amb la publicació a la web de la FBIT amb un esquema de pregunta-resposta que presenta una part comuna i una altra específica amb el detall de les tasques, de l'àrea en el qual es desenvoluparà el treball,... de manera que el candidat pugui tenir una visió global, de la Fundació i una altra específica de l'àrea i del lloc: Qui som? On faràs feina? Què fem? Què t'oferim? Quina feina faràs? Què valorem? Quins requisits demanem? Quins beneficis podem oferir?

d) Acompliment de les actuacions previstes

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

LÍNIA D'ACTUACIÓ 2: Reclutament i selecció de personal				
OBJECTIU 2	Definició de l'indicador/s per mesurar l'objectiu	INDICADOR/S		
		VALORS		
		Referència 2020	Objectiu 2021	Assolit 2021
Incrementar les aspirants en els processos de selecció	1. Nombre de candidats per convocatòria	7	10	TI01-21 (9 aspirants) TI02-21 (5 aspirants) OPODTIC (5 aspirants) GD01-21 (6 aspirants) TSIN01-21 (7 aspirants) GESTPRO01-21 (25 aspirants)
ACCIONS DESENVOLUPADES				
Nº Acció	Accions	Termini	Responsable	Recursos
Acció 1	Indicar en cada convocatòria quines son les funcions de la FBIT, del lloc de feina, que s' ofereix	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit RR.HH.
Acció 2	Incorporar noves formes complementàries i telemàtiques de presentar les sol.licitutds	2021	Cap d'àrea	Personal adscrit RR.HH.

4 PLA ECONÒMIC-FINANCER

4.1 Antecedents

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

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

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

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

A més, durant els darrers anys la Fundació BIT ha rebut per part del Govern de les Illes Balears, a través de diferents conselleries, encàrrecs de gestió para el desenvolupament i gestió de projectes d'interès general en diversos àmbits: salut, educació, turisme, administració electrònica, empenedoria, 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 empenedors, integració d'immigrants, telerrehabilitació de pacients, etc.).

4.2 Perspectiva de gènere

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

A més, s'ha fet especial recalcament a fer valdre els assoliments aconseguits per les dones en qualsevol activitat de divulgació científica i tecnològica.

En concret, en 2021 s'han realitzat actuacions que ha incorporat la perspectiva de gènere, incidint en les desigualtats entre dones i homes, per evitar-les.

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

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

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

Indicadors ÀREA PROJECTES I COMUNICACIÓ RDI	Unitat de mesura	Valor assolit 2021
Material amb perspectiva de gènere	Temes	5
Participació de dones (ponents/jurats)	Percentatge	40%
Exemples de dones tecnòlogues o/i productes de creació femenina	Percentatge	60%

Indicadors ÀREA CIBERSOCIETAT	Unitat de mesura	Valor assolit 2021
Material amb perspectiva de gènere	Temes	Dones científiques i tecnològiques, intel·ligència artificial, videojocs, autoformació en tecnologia, blockchain i criptomonedes, energies renovables
Participació de dones (ponents/jurats)	Percentatge	100%
Exemples de dones tecnòlogues o/i productes de creació femenina	Percentatge	100%

4.3 Execució pressupostària 2021

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 2021 (Llei 3/2020, de 29 de desembre).

II) Liquidació pressupostària de Fundació BIT:

L'execució del pressupost de l'exercici 2021 queda com es detalla en el següent quadre:

DESPESES	Pressupost aprovat per Llei exercici 2021	Execució pressupostària exercici 2021	Desviació pressupostària exercici 2021	Percentatge d'execució sobre previsió
I. DESPESES DE PERSONAL	9.342.360,00	8.817.187,15	525.172,85	94,38%
II. DESPESES EN COMPRA DE BÉNS I SERVEIS	3.254.138,00	3.386.207,34	-132.069,34	104,06%
III. DESPESES FINANCERES	0,00	0,00	0,00	0,00%
IV. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	13.350,00	500,00	12.850,00	3,75%
VI. INVERSIONS REALS	3.410.000,00	308.353,82	3.101.646,18	9,04%
VII. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	0,00	0,00	0,00	0,00%
VIII. ACTIUS FINANCERS	0,00	0,00	0,00	0,00%
IX. PASSIUS FINANCERS	0,00	0,00	0,00	0,00%
IMPORT TOTAL	16.019.848,00	12.512.248,31	3.507.599,69	78,10%

INGRESSOS	Pressupost aprovat per Llei exercici 2021	Execució pressupostària exercici 2021	Desviació pressupostària exercici 2021	Percentatge d'execució sobre previsió
III. TAXES I ALTRES INGRESSOS	11.189.848,00	10.732.657,82	457.190,18	95,91%
IV. TRANSFERÈNCIES CORRENTS	1.045.000,00	680.000,00	365.000,00	65,07%
V. INGRESSOS PATRIMONIALS	375.000,00	334.711,67	40.288,33	89,26%
VI. ALIENACIÓ INVERSIONS REALS	0,00	0,00	0,00	0,00%
VII. TRANSFERÈNCIES DE CAPITAL	310.000,00	310.000,00	0,00	100,00%
VIII. ACTIUS FINANCERS	3.100.000,00	0,00	3.100.000,00	0,00%
IX. PASSIUS FINANCERS	0,00	0,00	0,00	0,00%
IMPORT TOTAL	16.019.848,00	12.057.369,49	3.962.478,51	75,27%

III) Memòria explicativa:

Les despeses reportades en el Capítol I de personal han resultat menors dels previstos (disminució del 5,62%) motivat per les baixes voluntàries de treballadors, que no s'han

cobert. Cal tenir en compte, a més, que s'han assumit els pagaments establerts per les demandes judicials i acords extrajudicials, així com l'increment salarial del 2021 (0,9% sobre les retribucions bàsiques) i els endarreriments per l'increment salarial de 2020 (2% sobre el complement d'antiguitat).

Les despeses del Capítol II de béns i serveis, amb una desviació del 4,09%, han estat una mica superiors als previstos, motivat principalment perquè els costos de subministrament tèrmic, carburants i serveis d'SMS han augmentat respecte a les estimacions inicials.

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

El Capítol IV de transferències corrents presenta una important desviació, que, en termes percentuals, resulta bastant significativa (96,25%), no tant en quantitats absolutes. Aquestes transferències estan destinades principalment, a ajudes monetàries a estudiants universitaris (tramitades a través de la FUEIB) i durant l'exercici 2021, per la situació sanitària indiciada en 2020 i que ha continuat en 2021, no s'ha formalitzat cap conveni de cooperació educativa.

En el Capítol VI, si s'elimina l'efecte dels 3.100.000 euros destinats al Centre de Procés de Dades de les Administracions Públiques (CPDAAPP) (l'execució de les quals no s'ha pogut dur a terme en 2021 per qüestions administratives), que desvirtua el percentatge d'execució d'inversions reals, la liquidació d'aquest capítol presenta una desviació del 0,53% respecte a l'import previst per a les inversions genèriques de la Fundació. El romanent s'incorporarà a l'exercici 2022.

En el Capítol IX de variació de passius financers no es produeix desviació.

Quant a la liquidació del pressupost d'ingressos, s'observa que tots els capítols presenten una execució igual o inferior a la prevista, és a dir, s'han obtingut menys ingressos dels inicialment pressupostats, motivat, sobretot, per la reducció dels ingressos de les quotes d'arrendaments (capítol V) i de la repercussió als propietaris de les despeses d'urbanització (capítol III) per implantació de les mesures d'ajuda i impuls a les empreses situades en el ParcBIT i CentreBIT Menorca. A més, en el pressupost aprovat per a 2021 hi havia una transferència nominativa de 365.000 euros (capítol IV) que no s'ha pogut tramitar com tal, sinó que es va formalitzar un encàrrec de gestió.

Esment específic requereix el capítol VIII, en el qual es contempla la transferència dels 3.100.00 euros per a l'adquisició i dotació del CPDAAPP, que encara és pendent d'execució.

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 i que depèn de la qualificació del seus equips per donar una adequat suport als ens encomanats.

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

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

Respecte a les previsions de tecnologies de la informació durant l'exercici 2021 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'ha fet per mor de projectes concrets, que es finança amb càrrec a 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 nomes poden ser assolits mitjançant la col·laboració de les distintes entitats que realitzen les mateixes.

6 CONSEQÜÈNCIES DERIVADES DE LA CRISI SANITÀRIA OCASIONADA PER LA COVID-19 I ELS SEUS EFECTES SOBRE LA SITUACIÓ DE L'ENTITAT

L'Organització Mundial de la Salut va elevar l'11 de març de 2020 la situació d'emergència de salut pública ocasionada per la COVID-19 a pandèmia internacional. La rapidesa en l'evolució dels fets, a escala nacional i internacional, va requerir l'adopció de mesures immediates i eficaces per a fer front a aquesta conjuntura. Les circumstàncies extraordinàries que van concórrer han constituït, sens dubte, una crisi sanitària sense precedents i d'enorme magnitud tant pel molt elevat nombre de ciutadans afectats com per l'extraordinari risc per als seus drets.

A l'empara del que es disposa en l'article quart, apartats b) i d), de la Llei orgànica 4/1981, d'1 de juny, dels estats d'alarma, excepció i lloc, el Govern d'Espanya va declarar, pel Reial decret 463/2020, de 14 de març, l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19, que es va anar prorrogant fins al 21 de juny de 2020.

Les mesures que es contenen en l'esmentat reial decret són les imprescindibles per a fer front a la situació, resulten proporcionades a l'extrema gravetat de la mateixa i no suposen la suspensió de cap dret fonamental, tal com preveu l'article 55 de la Constitució.

Malgrat això, i en la mesura en què la finalització de l'estat d'alarma en 2020 no implicava una ràpida recuperació de l'activitat econòmica, al llarg d'aquest any es van implantar una sèrie de mesures per a l'impuls d'aquestes empreses, amb la fi vetllar pels interessos de les entitats instal·lades en immobles propis o de titularitat de la Fundació, tant en el ParcBIT com en el CentreBIT Menorca.

1) Mesures de suport a propietaris d'espais en el ParcBIT/CentreBIT

Una de les finalitats de la Fundació BIT és la conservació de les obres d'urbanització i manteniment de les instal·lacions de serveis generals de ParcBIT. Per tant, com a gestor de manteniment del ParcBIT, una de les funcions principals és la de repercutir les despeses de manteniment comuns generats als diferents propietaris de les parcel·les que integren aquest parc tecnològic, segons la seva quota de propietat.

L'import i els conceptes facturats a aquests propietaris ha variat al llarg dels anys, repercutint-se algunes de les despeses generades i assumint la mateixa Fundació Bit altres, com a gestor públic del Govern Balear que és.

L'any 2020 es van preveure unes despeses a repercutir als propietaris (entre els quals es troba la mateixa Fundació BIT) per import de 392.896 euros. Arran de la crisi sanitària i econòmica que, es va iniciar el març de 2020, el Patronat de la Fundació BIT, en la seva reunió de 22 de juny de 2020 va aprovar una sèrie de mesures per a pal·liar la greu situació de les empreses i impulsar la seva recuperació. Per tal motiu, es van ajustar les despeses a

repercutir als propietaris en un 17%, fins als 326.455 euros, tal com es contempla en la taula següent:

	Previsió Inicial	Previsió Ajustada
Personal propi de vigilància	44.244,00	0,00
Personal subcontractat de vigilància	87.843,00	87.843,00
Personal propi de manteniment i jardineria	183.301,00	183.301,00
Despeses generals de jardineria	17.249,00	8.624,50
Despeses generals de manteniment	27.146,00	13.573,00
Enllumenat públic	33.113,00	33.113,00
	392.896,00	326.454,50
<i>Disminució de les despeses a repercutir</i>		17%

Durant els mesos de gener i febrer de 2021 s'han repercutit les despeses de manteniment del Parc seguint la pauta marcada en 2020 (reducció del 17%).

Com a mesura d'impuls econòmic i ajuda a les empreses situades en el ParcBIT, el Patronat aprova, en la seva reunió de 10 de març de 2021, que, a partir de març de 2021, es redueixin en un 30% adicional les quotes de manteniment, la qual cosa suposaria una minoració d'ingressos per capítol III de 62.750 euros en 2021. Aquesta mesura és aplicable fins a 31 de desembre de 2021.

II) Mesures de suport a arrendataris d'espais en el ParcBIT/CentreBIT

D'altra banda, una de les finalitats fundacionals de la Fundació BIT és contribuir al desenvolupament de la societat de la informació a les Illes Balears, mitjançant la realització d'un conjunt d'operacions que resultin necessàries per a la urbanització i promoció del desenvolupament integral, tant del ParcBIT com del CentreBIT Menorca. Entre aquestes operacions hi ha l'arrendament i cessió d'ús de terrenys i béns immobles.

Durant l'exercici 2020 es van adoptar una sèrie de mesures per a pal·liar l'efecte de la crisi sanitària, aprovades pel Patronat de la Fundació BIT en les seves reunions de 22 de juny i 24 de setembre de 2020 i són:

- *reajustament de les quotes de manteniment a repercutir als propietaris*
- *reducció del 10% en les quotes d'arrendament*
- *reducció del 50% en la renda de serveis essencials (restauració, escoleta)*

Durant els mesos de gener i febrer de 2021 es mantenen les condicions estipulades.

A més, i arran de la publicació de l'Acord del Consell de Govern d'11 de gener de 2021, pel qual s'estableixen els nivells d'alerta sanitària per illes que estaran vigents en la comunitat autònoma de les Illes Balears, conforme a l'Acord del Consell de Govern de les Illes Balears de 27 de novembre de 2020, i es disposen mesures excepcionals aplicables a l'illa de Mallorca i la d'Eivissa, que comporta el tancament al públic de bars, cafeteries i altres

establiments de restauració, el gerent de la Fundació adopta una mesura addicional que afecta les empreses dedicades a aquesta activitat en el ParcBIT:

- *suspensió de la renda per a restauració (bars i cafeteries) mentre duri el tancament total*

En vista que la situació en 2021 no millora i afecta considerablement a l'activitat empresarial, com a mesura d'impuls econòmic i ajuda a les empreses situades al ParcBIT i CentreBIT Menorca, es proposa que, a partir de març de 2021, es redueixin en un 50% les quotes d'arrendament de locals i espais, la qual cosa suposaria una minoració d'ingressos per capítol V de 182.400 euros en 2021. Aquesta mesura és aplicable fins a 31 de desembre de 2021.

En total, aquests ajustos motivats per la implantació de noves mesures d'impuls a les empreses suposaran a la Fundació BIT una disminució entorn del 62% dels ingressos per aquests dos conceptes (lloguers/quotes a propietaris). No obstant això, i des d'un punt de vista estrictament econòmic, es considera encertat implantar aquestes mesures, malgrat la considerable reducció d'ingressos per a la Fundació BIT, ja que, en ajudar a les empreses, s'aconsegueix evitar el seu tancament, la qual cosa suposaria un minvament molt major en el compte de resultats de la Fundació.

Informe d'Activitats de l'exercici 2021, segons l'establert en la Llei 7/2010 de 21 de juliol, del sector públic instrumental, aprovat pel Patronat de la Fundació Balear d'Innovació i Tecnologia en la seva reunió del 29 de juny de 2022.

Aquest document consta de 47 pàgines