



Gobierno
de España

Ministerio
de la Presidencia



Agencia
de Evaluación
y Calidad



Gobierno
de La Rioja

CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS



EVALUACIÓN,
CALIDAD
Y
EFICIENCIA

políticas de calidad
y
calidad de las políticas

CONCLUSIONES

Por Eloísa del Pino (AEVAL)

24-25
noviembre
2009
LOGROÑO
LA RIOJA

www.aeval.es

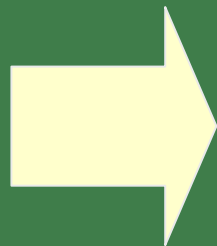
2009
LOGROÑO
2ª CECSSPP



2ª CONFERENCIA ESTATAL DE

Los Retos para la Gestión Pública

- ◆ De entre los derivados de la globalización
 - necesidad de ser una economía competitiva
- ◆ Directrices derivadas de la pertenencia UE
- ◆ Salvaguarda de la cohesión social, equidad
- ◆ Garantía de la Democracia de Calidad
 - Legítima y eficaz



Nuestra realidad:
– Gobernanza
– Gobierno Multi-nivel

I. Para tales retos ... La *Evaluación*

- ◆ Ya ha entrado en la Agenda Política para:
 - Mejorar la acción pública
 - Rendición de cuentas
 - Eficiencia

- ◆ Desafíos
 - Entender que la evaluación va más allá del control
 - Cambio en la cultura administrativa
 - Disposición a ser criticado
 - Facilitar el acceso a los datos existentes
 - Desarrollar capacidades entre los empleados públicos para
 - ◆ Producir datos, analizarlos, inferir a partir de los datos
 - Generar conocimiento valioso, transferible y *propio de lo público*
 - Favorecer la presión ciudadana para la evaluación y difusión
 - Avanzar a un enfoque integrado
 - ◆ que combine evaluación de políticas con la gestión de la calidad de los servicios y las organizaciones

II. Para tales retos ... *La Calidad*

- ◆ Se es consciente de su necesidad
 - las iniciativas son innumerables en todos los niveles de gobierno
- ◆ Riesgos de la gestión de calidad
 - Burocratización (programas como mera burocracia añadida)
 - Instrumentalización (simple aplicación cosmética)
 - Frustración ciudadana (se promete pero no se cumple)
- ◆ Desafíos
 - Los objetivos de calidad de la organización prestadora de servicios deben alinearse con los de la política pública
 - ◆ servimos al “cliente” pero también al ciudadano y al interés general
 - Integrar los programas de calidad organizativos en el sistema de gestión
 - ◆ No se trata de programas “aparte”
 - Trabajo cooperativo
 - ◆ más esfuerzo de coordinación dilata los tiempos, pero los resultados son mucho mejores
 - Integrar la participación ciudadana
 - Apuesta por el liderazgo:
 - ◆ Especialmente sensibilización y formación a políticos y directivos

III. Para tales retos ... *La Eficiencia*

- ◆ Existe el convencimiento
 - de simplificación, reducción de cargas y las mejoras de la regulación
- ◆ Ej. Registros electrónicos, tele-tramitación de los servicios, medidas de reducción de cargas, de mejora de la regulación, decretos de simplificación, plan de desarrollo de la ley 11/2007, ley 17/2009, análisis de impacto normativo, e-DNI ...
- ◆ Desafíos:
 - Coordinación entre las 4 administraciones públicas
 - Cambio cultura
 - ◆ Vencer la resistencia a ser revisionista con las normas y trámites
 - Integrar a todos los agentes críticos involucrados
 - Orientar al personal a los resultados
 - Garantizar la seguridad jurídica
 - Aprovechar las oportunidades que ofrecen las TIC´s
 - Aprovechar la presión de la sociedad civil
 - Extender el acceso y la habilidad para el uso de Internet

IV. Para tales retos ... *La Innovación*

- ◆ Es imposible inventar cosas todo el tiempo, entonces ...
- ◆ Aprender de otros
 - Aprovechar el Estado Autonómico
 - ◆ Muchos gobiernos (y experiencias) de los que aprender (o copiar)
 - Acostumbrarse a difundir:
 - ◆ No sólo resultados
 - ◆ También ideas, metodologías, problemas y soluciones
 - Habituarse al aprendizaje mutuo:
 - ◆ Formalizar y diseminar
 - ◆ Someter a la opinión de otros, de los pares
 - Esforzarse por transferir (copiar + adaptar)
 - Generar foros de intercambio
- ◆ Foros de que lo hacen o lo pueden hacer posible:
 - FEMP; Red Inter-Administrativa; esta Conferencia con políticos, empleados públicos, académicos y otros actores críticos, agentes sociales; Congresos (españoles o extranjeros) de académicos y responsables públicos

CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS ●●●●●●●●●●

2ª CONFERENCIA ESTATAL DE

EVALUACIÓN, CALIDAD Y EFICIENCIA

políticas de calidad
y
calidad de las políticas

24-25
noviembre
2009
LOGROÑO
LA RIOJA
www.aeval.es

DESCRIPCIÓN
BUENAS PRÁCTICAS
PRESENTADAS
DURANTE
LA CONFERENCIA

Buenas Prácticas que consistieron en ...

- ◆ Implantación de programas o sistemas de calidad
- ◆ Evaluación de políticas o programas públicos
- ◆ Innovación y gestión del conocimiento
- ◆ Reducción de cargas administrativas
- ◆ Eficiencia en la gestión pública
- ◆ Trabajo de la Red Inter-administrativa
 - Grupo de Observatorios
 - Sistemas de reconocimiento
 - Evaluación de la calidad de los servicios

¿Qué se puede aprender de la Buenas Prácticas?

- ◆ Innovación
 - Las ideas propias son buenas
 - Pero las ajenas pueden ser incluso mejores
- ◆ Muchas BBPP empiezan por un ejercicio de *autocrítica* que identifica un área de mejora
- ◆ Después viene la curiosidad por cómo lo solucionan otros (por eso hay que difundir)
- ◆ Detrás está el reto de ser el mejor: superación y mejora continua
- ◆ Sector público como impulsor de la innovación del privado
- ◆ Necesidad de conocimiento profundo del sentido de lo público
- ◆ Imposible sin la implicación de las personas
- ◆ Gestión participativa

Próximamente en www.aeval.es:



Aquí se ha hecho una crítica constructiva frente a ...

"... Al fin y al cabo, los problemas que tienen que afrontar los funcionarios en el ejercicio de su gestión no le resultan transparentes a nadie. Su rendimiento no podrá ser jamás entendido y apreciado, ni se acabará nunca con el vano despotricar contra "San Burocracio" —que ha venido a ocupar el lugar de una crítica constructiva—,..."

M. Weber, 1918

(Parlamento y gobierno en una Alemania reorganizada. Una crítica política de la burocracia y los partidos (en Abellán, 1991:176)

*“Éste no es el final; ni siquiera el principio del fin;
pero acaso sea el fin del principio”*

W. Churchill

... por eso hay que ir pensando en una 2º fase

- ◆ Calidad, mucho camino hecho pero
 - Evaluar el impacto real de los programas de calidad
 - ◆ Ej. ¿Sirven realmente las Cartas de Servicios (o cualquier otro programa de calidad) para los objetivos para los que fueron diseñados?
 - Instrumentos de calidad de 2ª generación
- ◆ Evaluación, está claro que se debe evaluar pero
 - Qué, cómo, cuándo
 - Otro reto es generar conocimiento
- ◆ Eficiencia
 - ◆ Como dirían Clinton y Gore “Una administración que funcione mejor y cueste menos” y, sobre todo, siga garantizando la equidad y bienestar propios de las sociedades europeas

Finalmente, es hora de empezar una reflexión desde el esfuerzo que se ha realizado en las últimas décadas y desde el conocimiento que existe en el sector público