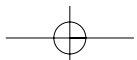
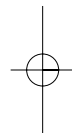
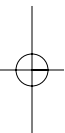


MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Sesión Plenaria:

La calidad en las Administraciones Públicas en el contexto internacional

Ponentes: Emilio Casals Peralta
M^a Beatriz Casermeiro de Goytia
Alberto Guillén Calvo



MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

CALIDAD EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS DE LA UNIÓN EUROPEA

**45. PONENCIA: Emilio Casals
Inspector General de Servicios de la
Administración del Estado del
Ministerio de Administraciones
Públicas (MAP)**

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

La presentación se estructura en dos apartados, con objeto, en primer lugar, de dar a conocer en el breve tiempo disponible, una visión global de aquellos grupos multilaterales de trabajo en que se tratan las materias relacionadas con la calidad en las administraciones públicas

En segundo lugar se pasará revista, también de forma muy general, a la situación de la gestión de calidad en las administraciones públicas nacionales de los Estados Miembros de la Unión Europea.

1.- Grupos multilaterales de trabajo en que se tratan las materias relacionadas con la calidad en las administraciones públicas.

Las materias relacionadas en general con las administraciones públicas no forman parte de los Tratados de la Unión Europea, por lo tanto no se tratan en ninguno de los Consejos de Ministros, ni dan lugar a lugar a disposiciones (reglamentos, directivas...) de obligado cumplimiento.

No existe por tanto una política de Calidad como tal en el nivel europeo.

Las cuestiones relativas a la modernización en la gestión pública, entre las que se incluye, dependen de las reuniones informales de los veinticinco Ministros europeos responsables de la Administración Pública.

Estas reuniones no se celebran con periodicidad fija, son convocadas a voluntad, por el Estado Miembro que ostenta la Presidencia del Consejo.

Desde la última presidencia española (1er semestre de 2002) además de por nuestro país se han convocado reuniones de Ministros por; Grecia, (junio 2003) Italia (diciembre 2003), Países Bajos (Troika nov 2004) y Luxemburgo (Junio 2005)

En ellas, se aprueba una resolución consensuada que da carta de naturaleza a las actividades que desarrollarán los grupos de trabajo.

Las reuniones que si se celebran con periodicidad regular, una al semestre, son las de Directores Generales responsables de Administración Pública. Estos son los encargados de la propuesta y el seguimiento del Plan a Medio Plazo (MTP) que establece y concreta para los grupos de trabajo las decisiones contenidas en las resoluciones de Ministros.

Los cinco grupos de trabajo que existen en la actualidad son:

- Recursos humanos
- Administración electrónica
- Servicios Públicos Innovadores (IPSG)
- Mejor regulación
- Directores de escuelas e institutos de formación de funcionarios

**MIERCOLES 23 DE NOVIEMBRE**

Estos cinco grupos forman una red que se denomina EPAN (European Public Administration Network)

La representación española en los cinco grupos corre a cargo de diversos Centros Directivos, todos ellos encuadrados en la Secretaría General par la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas.

En el IPSG es donde se tratan las materias relacionadas con la calidad.

Su trabajo se estructura a su vez en cuatro actividades:

- Conferencias bienales de Calidad en las AAPP europeas
- Marco Común de evaluación CAF
- Benchmarking
- Comunicación /Gestión del conocimiento

Los Ministros en su reunión de la Troika (Wassenaar. Países Bajos noviembre 2004) firmaron un Memorando de Entendimiento con el objeto de impulsar la estrategia de Lisboa en las actividades de la red EPAN.

Con este objeto se constituyó un grupo ad hoc (enero – abril 2005) que estableció los siguientes objetivos para el IPSG:

1. Contribuir al avance de los EEMM hacia los objetivos de Lisboa
2. Reducir las cargas administrativas (de acuerdo con la metodología de la Comisión europea)
3. Mejorar la eficiencia de la administración pública
4. Definir índices europeos de satisfacción de usuarios

Estos objetivos se han incorporado al Programa a Medio Plazo 2006 / 2007 dando lugar a un reajuste de las actividades antes señaladas, así

las Conferencias de Calidad se alinean con los objetivos 1 y 3, el CAF con los 2 y 3, el Benchmarking con 1,3 y 4 y la Comunicación con 1 y 3.

2.- La situación de la gestión de calidad en las administraciones públicas en las administraciones nacionales de los Estados Miembros de la Unión Europea.

Como aportación del Ministerio de Administraciones Públicas a las actividades del IPSG durante la última Presidencia española (2º semestre de 2002) se llevó a cabo una encuesta que pretendía realizar una foto fija de cual era la situación de la gestión de calidad en los 15 Estados Miembros.

MIÉRCOLES 23 DE NOVIEMBRE

Puesto que se trataba de un trabajo pionero en este campo, se pretendía plantearlo de forma muy sencilla para que los resultados fueran fácilmente comprensibles y divulgables tanto entre los 15 miembros como entre los 10 candidatos, para los que un trabajo como este se consideraba de gran valor.

Se organizaron pues las preguntas en tres grandes apartados: Estructura, (1) Políticas (2) y Modelos (3)

- 1.- Con relación al apartado 1 se concluyó que todos los encuestados disponen de unidades específicas para desarrollar las políticas de calidad que en su mayor parte llevan a cabo en alianza con otras organizaciones del sector público o privado como la EFQM
- 2.- Las políticas de calidad tienen como objetivos, prácticamente comunes, el conseguir una administración más eficiente orientada a resultados y a la satisfacción de los usuarios, en la que se fomenten la transparencia y la accesibilidad.
- 3.- Los modelos de excelencia más difundidos son el EFQM tanto en su versión original como en sus diversas adaptaciones nacionales y el CAF que es un primer escalón hacia la excelencia y que comparte con el anterior la misma filosofía, estructura y casi todos los contenidos.

En la actualidad bajo presidencia británica, se está llevando a cabo por la delegación de Eslovenia una nueva encuesta, basada en la anterior, aunque más ambiciosa de planteamiento en la que se consideran otras cuestiones destinadas a profundizar en temas como el benchmarking, la medida de satisfacción de los usuarios y la formación en gestión de calidad entre otras.

