

3^a

CONFERENCIA ESTATAL
DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

ZERBITZU PUBLIKOEN KALITATEARI BURUZKO
3. ESTATUKO KONFERENTZIA

CONCLUSIONES

Por Miren Jaione Mondragón Ruiz de Lezana
Universidad del País Vasco (UPV-EHU)



noviembre 29-30
2011 BILBAO

PALACIO DE CONGRESOS Y DE LA MUSICA / EUSKALDUNA JAUREGIA BILBAO

www.aeval.es



GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

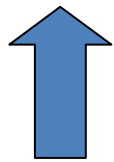


agencia
de evaluación
y calidad



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

Eficiencia, Calidad y Sostenibilidad en un contexto de crisis económica



Preocupación por la mejora de la eficiencia y la calidad e incremento de la conciencia de los ciudadanos sobre las cargas fiscales.

Elementos diferenciales en el caso español:

- De tipo económico (paro, déficit en las cuentas públicas..)
- Gobierno multinivel

Eficiencia, Calidad y Sostenibilidad en un contexto de crisis económica

- Calidad Institucional-Bienestar Económico
 - Las Instituciones: papel clave en el crecimiento económico
 - Trabajando sobre la calidad institucional incidiremos sobre la crisis. ¿Cómo mejorar la calidad institucional?
 - La calidad es un concepto multidimensional (garantía de seguridad y equidad; eficacia, eficiencia ,transparencia..)

Preguntas abiertas y retos

- ¿Cómo incorporar en nuestros modelos de calidad estos marcos de medición de la sostenibilidad?
- ¿Qué hacer para integrar estas tres dimensiones de la sostenibilidad en las AAPP?
- ¿Cómo rebatir el desprestigio de lo público?
- ¿Cómo involucrar al personal en los planes de mejora? y ¿A los políticos?

Sostenibilidad de las políticas y de las administraciones públicas

- El concepto sostenibilidad (medio ambiente, economía, lo social: mandato ético, “garantizar valores de nuestro modelo social”)
- La sostenibilidad como proceso que puede mantenerse por sí mismo y sin merma de recursos existentes
- Supone un esfuerzo en planificación a largo plazo, en entornos cambiantes (envejecimiento de la población)
- Ha de incorporarse como criterio de evaluación de políticas y se apuesta por incorporarla en los modelos de calidad : “marcos de medición de la sostenibilidad”

Preguntas abiertas y retos

- Avanzar en una perspectiva más *sistémica*, no tan organizacional, de lo que es la acción pública
- Fomentar la difusión de las evaluaciones (actos públicos, debate social en relación a un problema público)
- *Sistematización* de las evaluaciones

Colaboración y Participación

- Los procesos colaborativos como ejes de los modelos de gobierno y administración
- La colaboración interna: el trabajo en red (aprovechar el capital humano de las organizaciones)
- La colaboración con otras organizaciones (multigobierno, interoperabilidad)
- Redes *versus* participación
- Redes que han de orientarse a los resultados

Casos y Buenas Prácticas

- Tipología:
 - Responden a una heterogeneidad de los ámbitos de actuación de las administraciones (sanidad, educación; actuación horizontal, vertical)
 - Responden a ámbitos territoriales diferentes (local, central, autonómica)
 - Los trabajos de la red interadministrativa (trabajo transversal: comité de evaluación, observatorios etc..)

Casos y Buenas Prácticas

- Rasgos a destacar:
 - Los cambios han de contar con la implicación de los líderes de la organización y de otros actores que intervienen en el proceso
 - Colaboración con diferentes agentes (públicos y privados). La idoneidad de los espacios de trabajo en red que se acrecienta ante políticas multinivel
 - Evaluación participativa



Casos y Buenas Prácticas

- Rasgos a destacar:
 - Necesidad de identificar bien los problemas que dan origen a nuestras actuaciones
 - Un necesario cambio cultural y paulatino proceso de concienciación en las organizaciones
 - El cambio, la innovación es una oportunidad para repensar la organización
 - En un entorno de crisis económica se ha de facilitar la actividad económica simplificando procedimientos y reduciendo regulación pública

Casos y Buenas Prácticas

- Rasgos a destacar:
 - La importancia de la comunicación (interna: modelo “bottom up” y externa “redes”)
 - La participación ciudadana permite adoptar decisiones públicas más adecuadas a las necesidades sociales.
 - Responsabilidad Social de las organizaciones públicas. Impacto de las políticas sobre la sostenibilidad

Casos y Buenas Prácticas

Gran esfuerzo desde las organizaciones públicas  ¿Desconocimiento desde la ciudadanía?  Necesidad de una mayor comunicación y difusión de las prácticas de mejora que han de redundar sobre el bienestar de la ciudadanía

3^a

CONFERENCIA ESTATAL
DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS
ZERBITZU PUBLIKOEN KALITATEARI BURUZKO
3. ESTATUKO KONFERENTZIA



www.aeval.es

Hacia una administración pública sostenible




GOBIERNO
DE ESPAÑA

MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA



EUSKO JAURLARITZA  GOBIERNO VASCO

3^a

CONFERENCIA ESTATAL
DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS
ZERBITZU PUBLIKOEN KALITATEARI BURUZKO
3. ESTATUKO KONFERENTZIA



“A los hombres solo se les puede gobernar sirviéndoles. Esta regla no tiene excepción”

(Victor Cousin, s. XIX)



MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ae
agencia
de evaluación
y calidad



EUSKO JAURLARITZA  GOBIERNO VASCO