

SEMINARIO
UN NUEVO CONTRATO CON LA CIUDADANÍA POR LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS PÚBLICOS

Sala de Conferencias del INAP, 27 de febrero de 2006

PALABRAS DEL MINISTRO

Buenos días

En primer lugar, quiero agradecer la asistencia a todos los presentes.

A quienes me acompañan en la Mesa: el Secretario General para la Administración Pública, el Director del INAP, el Presidente de Iberia y de la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad, y el Director General de IBM Global Services y Presidente del Comité Ejecutivo del Club Excelencia en Gestión Vía Innovación.

Asimismo, al conferenciante, Juan Antonio Garde, Director General de Inspección, Evaluación y Calidad de los Servicios, y a los integrantes de los dos paneles que se desarrollarán a lo largo de esta mañana.

Finalmente, a todos los compañeros y amigos que han tenido la amabilidad de asistir a este acto.

La mejora de los servicios públicos es un compromiso firme de este Gobierno, que se ha concretado a lo largo de estos casi dos años en diversas actuaciones y en las iniciativas recogidas en el Plan “Moderniza”, aprobado por Acuerdo del Consejo de Ministros de 9 de diciembre de 2005.

De entre todas esas actuaciones, quiero referirme al Real Decreto 951/2005, de 29 de julio, por el que se establece el Marco General para la Mejora de la Calidad en la Administración General del Estado.

De los tres ejes sobre los que pivotan los programas de modernización, que son la organización, las personas y el funcionamiento, el Marco General para la Mejora de la Calidad se inscribe en el tercero, y presenta una estrecha relación con el proyecto de creación de la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

En este contexto, el Marco General constituye una de las piezas fundamentales del proceso continuo que hemos puesto en marcha para institucionalizar la cultura de la evaluación y de la gestión de calidad.

La principal finalidad de este seminario que celebramos hoy es la difusión del Marco General para la Mejora de la Calidad, como instrumento para asentar una vocación contractual de la Administración que está animada por algunos valores esenciales: la transparencia, la participación y el compromiso e implicación.

La elección del lema que preside esta jornada, *Un nuevo contrato con la ciudadanía por la calidad de los servicios públicos*, no puede ser, por tanto, más acertada.

Lo que se pretende no es que los programas que integran este Marco mejoren la calidad de los servicios públicos por simple decreto administrativo.

Se trata, más bien, de conseguir esa mejora a base de fomentar la transparencia mediante la información y la difusión del nivel de calidad ofrecido a los ciudadanos; de promover su participación activa para que transmitan sus necesidades, expectativas, quejas, sugerencias o su grado de satisfacción con los servicios recibidos; y de estimular el compromiso e implicación de los empleados públicos, mediante el reconocimiento institucional y los incentivos económicos.

En esta línea, el sexto de los programas que forman parte del Marco General, denominado “El Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos”, supone la cristalización de los objetivos globales de esta iniciativa, ya que incorpora en su diseño todos los elementos mencionados y proporciona a los decisores políticos información consolidada para la toma de decisiones al respecto.

La singular relevancia del Observatorio, como un instrumento adecuado para analizar periódicamente la calidad de los servicios y para configurar un espacio de información y participación ciudadana, ha quedado subrayada con su inclusión como una de las medidas singulares de mejora de la Administración en el mencionado Plan “Moderniza”.

Ahora bien, para llevar a cabo esta iniciativa es conveniente contar con la colaboración también de instituciones privadas, como las entidades que trabajan en el ámbito de la calidad y de la gestión en general.

Por ello, para este Ministerio resulta crucial el poder desarrollar alianzas estratégicas con socios como el Club Excelencia en Gestión Vía Innovación y como la Fundación Iberoamericana para la Gestión de la Calidad.

El acuerdo con el Club, dicho en forma sintética, nos permitirá reforzar el programa de Reconocimiento mediante su colaboración y aval en la formación de funcionarios, en el proceso del Premio a la Excelencia, que acabamos de convocar junto con los de Tecnimap y Buenas Prácticas, y en la convalidación de las certificaciones del MAP con un sello de calidad.

Por su parte, el acuerdo con la Fundación consiste en la difusión e implantación del Modelo Iberoamericano de Excelencia en la Gestión de la Administración, una fórmula de colaboración que consolidará la contribución española al fortalecimiento institucional y a la mejora de la gestión pública en esta área para nosotros preferente.

Por otra parte, nuestro enfoque de la cuestión de la calidad en la Administración responde también a una voluntad manifiesta de implicar a las Comunidades Autónomas y a los Entes Locales en un nuevo modelo de gestión pública, que es imprescindible para desarrollar el principio de cooperación y colaboración entre las administraciones públicas.

Así, consideramos que este principio debe concretarse en lo que hemos denominado la *cogobernanza*, de suerte que las administraciones se coordinen eficazmente e incluso cogestionen determinados servicios, para que los ciudadanos puedan acceder a los mismos sin interrupciones ni multiplicidad de trámites ante distintos órganos.

Por ello, se creyó conveniente que este seminario ofreciese también esta perspectiva, dando cabida en el primer panel a algunas experiencias tanto de la Administración General del Estado como de las Comunidades Autónomas y de la Administración local.

Me gustaría destacar, para finalizar esta presentación, que el enfoque de la calidad en el ámbito público no se limita a la estricta prestación de los servicios, porque es necesario que se extienda también a las funciones gubernamentales de regulación de los servicios públicos, en aquellos casos en los que el Gobierno o la Administración General del Estado no tienen responsabilidades de gestión directa o de prestación de los mismos.

Por ello, en el segundo panel tendrán ocasión de conocer las perspectivas de tres importantísimos sectores, como son los servicios públicos de red, la sanidad y la justicia.

En definitiva, espero que este seminario nos resulte útil, mediante un fructífero intercambio de información y de puntos de vista, a todos los que hemos puesto el servicio a los ciudadanos en el centro de nuestros intereses, y espero sobre todo que contribuya a afianzar nuestro convencimiento no sólo de que una mejor Administración es posible, sino de que lo vamos a lograr y de que, de hecho, ya lo estamos logrando.

Muchas gracias por su atención.