

La Mejora de la calidad de los Servicios Públicos

Prof. Jaime Ferri Durá
UCM

Santo Domingo (R. Dominicana)
Agosto 2016

Enfoque de CALIDAD

- ACTITUD CRÍTICA personal /desde la ciencia social (siempre) y desde la experiencia → CRISIS económica e *institucional* (no sólo en España y en UE)
- PERO es en lo que Uds. están interesados
- EI DRAE (DILE) : “1.Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor” OBVIO
- ANTES conviene recordar que:
el GOBIERNO dirige Administración
la POLÍTICA determina y la TÉCNICA / aplica

Reivindicar la POLITICA / el poder político

- La capacidad para dirigir, tomar decisiones
- Determinar que Servicios y cómo ...
- Ministros responsables (rendir cuentas) de su rama

**A pesar de CORRUPCION (ojo
complicidad de burocracias) y
POPULISMOS**

Previo / La Administración es subordinada al Gobierno

- El Gobierno dirige y la Admón. DEBE cumplir con lealtad (indiferente? **Eichman** ? NO) comprometida/ como lograrlo? con
- **legitimidad + Eficacia (admon.) = Gobernabilidad**
- Los Ministros responsables (rendir cuentas) de que los Servicios públicos 1º se presten y 2º se presten con calidad (=valor para ciudadanos → conseguido? ¿Cuanto aprecian los ciudadanos a sus Administraciones? *Burócratas ineptos, chupan el Presupuesto* (a veces propio gobierno contra sus herramientas/ instrumentos)

Mejora calidad de los Servicios públicos

- A través de *Técnicas / que nos enredan / jaula de hierro de la burocracia*
- *Técnicas diseñadas desde **sector privado** ... muy RESPETABLE* pero no es lo mismo
- Privado → Beneficios: El *cliente* siempre tiene razón
- Público → Orientado a ... Los *ciudadanos*? un elemento a tener muy en cuenta para decisiones / ¿Siempre tiene razón?

VISION desde una **ADMINISTRACION**
RECEPTIVA=atenta a SUS / los ...

La justificación económica y social de
CUALQUIER ORGANIZACIÓN es la
satisfacción de las necesidades de sus
CLIENTES

La justificación económica y social de la
ADMINISTRACIÓN es la satisfacción de las
necesidades de los **CIUDADANOS**

Conceptos que muestran evolución de la Administración

- **Administrado:**
- 1. adj. Dicho de una persona: Sometida a la jurisdicción de una autoridad administrativa. DRAE
- 1. adj. Se dice del ciudadano en sus relaciones con las administraciones públicas (AVANCE 23ª edición)
- **Cliente:** analogía con empresa privada (Osborne y Gaebler, 1994) para enfatizar que la <Administración está a su servicio>, y que es quien paga, y puede exigir. Incluye también a empresas y grupos organizados
- **Usuario del servicio:** aquel sector de la población que efectivamente utiliza las prestaciones ofrecidas por los poderes públicos
- **Ciudadanos:** tienen obligaciones y derechos, dispone de capacidad política ejercida mediante el sistema representativo y mediante la participación política

Servicios públicos

- Qué concepto es de más interés?

Paralelismo: EMPRESA // ADMINISTRACIÓN

- crea obligaciones
- reglamenta su relación con ciudadano
- uso fuerza pública
- puede exigir datos y obligar a ciertos comportamientos
- a veces en régimen de monopolio

- La responsabilidad ante quien se tiene?

Ante los ciudadanos? Ante los usuarios?

Calidad en los Servicios

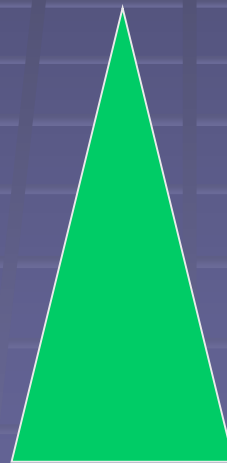
- Quien se opone? Se puede oponer?
- Se ha conseguido?
- Al principio: *Compromiso con ciudadanos*

Por ejemplo: Cartas de Servicios/ Se leen?/
Sirven? Y los Premios?

RECETAS que curan los males endémicos
de la Administración ... (*hay enfermos, no
enfermedades ...*,) y también PUEDEN
DAR GOLPE definitivo ?

Triángulo de las decisiones en la Administración Pública

POLÍTICOS



Técnicos

Ciudadanos

Administración RECEPTIVA por GOBERNANZA y N.G.P.

- 5 puntos de la GOBERNANZA (definido por Unión Europea – Crisis no sólo BREXIT) **inspiradores** de reformas en Administraciones:
1)apertura 2)participación 3)responsabilidad 4)eficacia y
5)coherencia

(R. Mayntz CLAD): Supone incorporar también organizaciones privadas/ SOCIEDAD CIVIL que coopera (*compiten*) con arreglos **neo-corporativos** Y **redes** de políticas sectoriales donde ACTORES privados => cumplen funciones reguladoras de interés Público ...

- Las visiones de los TECNICOS (son quienes evalúan) muy *HAGIOGRAFICAS* (biografías excesivamente elogiosas), es su propia VIDA / trabajo → hay que defenderlo
- ¿Reinventar el Gobierno? Para cargárselo?

Consecuencias por enfoque de Administración Receptiva y Gobernanza / para Mejora de la CALIDAD

- El triángulo se rompe/desquilibra



Pre-requisitos institucionales y estructurales de la GOBERNANZA y consecuencias

- **Autoridades políticas** tienen que ser fuertes y competentes / actual peligro del *populismo* = lenguaje delata (pretenden romper lo pautado con *sentido común* → las cosas “COMO SON” (Trump, Le Pen...) / ni omnipotentes, ni arbitrarias
- Frente a **Sociedad civil** con CIUDADANOS iguales ante ley, donde **intereses privados** encuentren una expresión organizada
- DIFICIL de encontrar hoy
- Además se exige COOPERACION antagonista /concertación y negociación

GOBERNANZA amenazada/ estancamiento y compromisos débiles NO HAY RECETAS SENCILLAS

Dependencia de actores GLOBALES que requieren **estructuras nacionales** adecuadas /mutua dependencia →



CIRCULO VICIOSO de la
ingobernabilidad

ESPAÑA Mejora de calidad dos enfoques predominantes:

- A) **Calidad *objetiva***, pretende medir la calidad de la organización, una vez implantado algún sistema de gestión de calidad tipo EFQM o CAF (UE). Ambos AEVAL
- B) **Calidad *subjetiva***, pretende medir la percepción de la ciudadanía respecto del Servicio, antes de qué se preste (expectativa) y después (satisfacción) – O NO, alguna vez NO satisfechos ?

INDICE de COBERTURA de Servicios= Indicador sintético de los otros dos.

España /crisis profunda- no sólo por sin Gobierno

- En Mejora Calidad ?

Tecnocracia enmascara recortes de Servicios

Enfoque de Políticas públicas más holístico

-Hay que conocer si el servicio que se presta consigue los OBJETIVOS de la política o programa al que pertenece

Evaluación de la implementación (más ajustado) = medir la eficacia y eficiencia del Servicio y su aporte a la solución del problema

Mejora de la calidad de los Servicios

- Pensar antes de medir y pensar con lógica (G.Sartori)

Honradez, ética, formación, rigor

MUCHAS GRACIAS

Jaime Ferri Durá

UCM