

Presentación

La crisis del modelo burocrático en la Administración, orientado a garantizar, tutelar y proteger los derechos de los ciudadanos y el aumento de las exigencias de los ciudadanos a medida que toman mayor conciencia de su condición de contribuyentes, son, entre otros factores, los que han motivado un interés creciente del sector público por la evaluación y la calidad. La evaluación de las políticas públicas y la gestión de la calidad total aportan nuevas formas de entender el sector público: una Administración cuyo fin es prestar servicios a sus ciudadanos, que elimina lo superfluo y evita el despilfarro de recursos, que mejora la satisfacción de los usuarios y que, en definitiva, mejora la competitividad del país.

Ante esta realidad, el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, el Instituto Nacional de Administración Pública, la Revista *Gestión y Análisis de Políticas Públicas* y la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria organizaron unas jornadas de trabajo con el fin de dar a conocer las metodologías y herramientas para la evaluación y la gestión de la calidad en el sector público, y analizar y debatir las principales estrategias que en este sentido están siendo seguidas internacionalmente por los distintos niveles de la Administración Pública. En el presente número de la Revista, se recoge una muestra de los principales trabajos presentados y debatidos en dichas jornadas, cuyos contenidos paso seguidamente a comentarles.

El profesor Geert BOUCKAERT establece tres proposiciones sobre los impactos que supondrá para el análisis de políticas públicas el proceso de modernización de las administraciones públicas: (1) el aumento de la cantidad de auditorías y evaluaciones de las políticas públicas, (2) el incremento de la calidad de las auditorías y de las evaluaciones, y (3) la doble dirección en el objeto de las evaluaciones que abordarán tanto la cantidad como la calidad. De manera más concreta, centra su aportación en reflexionar hasta qué punto en el contexto actual de las Administraciones públicas, la medición del rendimiento y la gestión en el sector público son necesarias, útiles y factibles, analizando las tendencias a nivel micro, meso y macro. Finalmente, el profesor BOUCKAERT nos hace reflexionar sobre la conveniencia de fusionar los tres niveles en el contexto de la evaluación.

Seguidamente, el profesor Hans Ulrich DERLIEN lleva a cabo una comparación a nivel internacional de lo que está ocurrien-

do con la evaluación de las políticas. La tesis que defiende en su trabajo es que la evaluación de las políticas públicas ha pasado de desempeñar una función de información a la de reasignación. Después de analizar las causas y el proceso que originaron la aparición de las distintas funciones, el autor identifica dos etapas en la institucionalización de la evaluación de programas en los países de la OCDE, haciendo especial mención a los aspectos fiscales, políticos y constitucionales. Posteriormente, presenta un informe sistemático de las adaptaciones de evaluaciones desarrolladas en varios países. En la actualidad, conviven los programas de evaluación sobre «áreas de políticas blandas» junto a los programas de alto coste, debido a sus necesidades particulares de legitimación. La Unión Europea se configura, de forma especial, como principal promotor y usuario de las evaluaciones.

El profesor Guy B. PETERS destaca cómo actualmente se puede observar un cierto resurgimiento de la evaluación de políticas públicas en el gobierno americano, especialmente en el nivel federal, que se ha manifestado de diversas formas y es consecuencia de varias medidas legislativas fundamentales, al mismo tiempo que ocurren cambios en la naturaleza de la propia Administración Pública. El autor concluye que uno de los cambios más importantes en la concepción y puesta en práctica de la evaluación en los diferentes niveles de gobierno es la relevancia que se está dando a una evaluación concebida de abajo a arriba y orientada hacia el consumidor, junto a la tendencia, hasta cierto punto contraria a la evaluación, de concentrarse más que nunca en los aspectos económicos de los programas y pasar por alto los temas de «éxito» o «fracaso» en la prestación de los servicios.

El trabajo presentado por Amador ELENA CÓRDOBA recoge los programas de mejora que la Inspección General de Servicios de la Administración Pública (IGSAP) ha venido desarrollando con el objetivo de optimizar la utilización de los recursos humanos y materiales y potenciar la transparencia y receptividad de la Administración General de Estado. En este sentido, el autor nos adelanta los instrumentos de simplificación y racionalización de los procesos de gestión previstos en el proyecto de Ley de reforma de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas (30/1992), entre los que destaca como elemento central la medida de expansión del silencio positivo, cuya aplica-

ción, unida a la reducción de los tiempos de respuesta, flexibilizará enormemente las relaciones de los ciudadanos con la Administración.

Al análisis de la gestión de la calidad en los ayuntamientos se orienta el trabajo de Jordi LÓPEZ CAMPS. El autor, tras revisar los principios teóricos del nuevo *modelo de administración «responsiveness»* (administración receptiva), apunta doce recomendaciones que trazan una posible vía metodológica para la implantación de las iniciativas de calidad en este tipo de instituciones. Entre sus recomendaciones, considera clave para el éxito de estas iniciativas en los ayuntamientos la aplicación de nuevas e imaginativas fórmulas de participación que aumenten su permeabilidad a la cooperación y colaboración mutua con los ciudadanos.

Seguidamente, ZAPICO GOÑI destaca cómo, en la práctica, las relaciones entre la evaluación de programas y el proceso presupuestario han resultado ser más difíciles de aplicar de lo que se esperaba, y cómo los esfuerzos realizados por las administraciones más avanzadas (Suecia, Reino Unido, Países Bajos) han tenido su recompensa, y se dispone ahora de una mayor cantidad de información relevante que hace unos años sobre los niveles de economía y eficiencia en la gestión. El autor sugiere la realización de un diagnóstico de la situación actual para proponer mejoras en la coherencia o integración del proceso presupuestario. Como método de diagnóstico propone el análisis del déficit de integración desde cuatro puntos de vista complementarios: Organizativo, funcional, informativo y social y nos orienta, basándose en estudios comparados, sobre una serie de líneas generales para iniciar un proceso de acercamiento entre evaluación y presupuesto.

Por otra parte, José Luis MORENO CASAS hace una descripción del proceso de implantación del Plan de Calidad de la Comunidad de Madrid en el período 1995-1998. Dicho plan se ha apoyado en el fomento de la accesibilidad y de la transparencia de la información disponible sobre sus servicios, prestaciones y

procedimientos de tal forma que, hoy en día, es posible acceder directamente a través de Internet a la *web* de la Comunidad de Madrid y obtener toda la información necesaria para iniciar procedimientos; y muy pronto como nos apunta el autor, será posible el envío telemático de documentación administrativa, así como la consulta del estado de tramitación de un expediente. El reto de la calidad también les ha llevado a la aplicación de la gestión del conocimiento como herramienta eficaz para la búsqueda y aprovechamiento del saber-hacer de las mejores prácticas, que se ha fomentado mediante las sucesivas convocatorias del premio a la excelencia y calidad de servicio público de la Comunidad de Madrid.

La Universidad tampoco es ajena a la fuerte presión social por aumentar la eficiencia y calidad de los servicios públicos, tal y como se puede concluir del trabajo firmado por el profesor Daniel PEÑA. En dicho trabajo se analizan los resultados de los programas de mejora de la calidad que se están llevando a cabo en la Universidad Carlos III de Madrid con relación a los procesos administrativos, a los procesos docentes y a los procesos de investigación; y finalmente se describe el proceso de evaluación institucional de la Universidad mediante la aplicación del modelo europeo.

Finalmente, Vicente MENAYO presenta el caso del INSS como ejemplo de innovación y búsqueda de la calidad dentro de un marco legal al que siempre se alude como excusa para explicar la falta de dinamismo del sector público. La estrategia actual de calidad de la presente institución se fundamenta en dos modelos complementarios y ampliamente contrastados: el Modelo SERVQUAL desarrollado por PARASURAMAN, ZEITHAML y BERRY, que analiza los desajustes entre las expectativas y las percepciones del servicio suministrados; y el Modelo Europeo de Excelencia de la Fundación Europea de la Calidad, que a través del autodiagnóstico permite establecer las pautas para la mejora continua.

J. M. GARCÍA FALCÓN