MINISTERIO
DE POLÍTICA TERRITORIAL
Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

agencia
de evaluación
y calidad

INTERVENCION DEL VICEPRESIDENTE TERCERO DEL GOBIERNO Y MINISTRO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

PREMIOS A LA CALIDAD E INNOVACIÓN EN LA GESTIÓN PÚBLICA, 2009

15 diciembre 2010

Quiero que mis primeras palabras sean de agradecimiento para todos los asistentes a este acto de entrega de los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2009 por sumarse con su presencia a este reconocimiento al compromiso con la excelencia en la gestión pública.

De forma especial quiero dar una calurosa bienvenida a los representantes de las organizaciones ganadoras de los accésit y del Premio a la Excelencia 2009, así como a las diez organizaciones que hoy destacamos públicamente otorgándoles un reconocimiento por el nivel de excelencia certificado por la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Como saben, las buenas prácticas premiadas se deben al trabajo, el compromiso y la implicación de toda la organización. Por eso, deseo hacer extensivo mi reconocimiento a todas las personas que han participado en el proceso relacionado con estos Premios: a los directivos, responsables y empleados de la Administración General del Estado, de las administraciones de las Comunidades Autónomas y de la Administración Local.

Finalmente, quiero expresar mi agradecimiento a los miembros del Jurado por su dedicación y acierto y a los evaluadores por su entusiasta y riguroso trabajo.

Me gustaría comenzar mi intervención resaltando el hecho de que los Premios a la Calidad cumplan su décimo aniversario desde que se convocaran por vez primera el año 2000.

Sin embargo, con ser importante esta trayectoria de una década, no lo es menos que nuestro país y nuestras administraciones públicas se hayan integrado en una corriente internacional en la que reconocer y premiar la calidad en la gestión de las organizaciones públicas representa también un modo de promover las buenas prácticas, así como realizar evaluaciones homogéneas que faciliten las comparaciones y el aprendizaje mutuo.

Es significativo que los estados miembros de la OCDE, al abordar hace ya más de un decenio programas de modernización de sus administraciones públicas tendentes a la mejora de la eficiencia y al incremento de la orientación al

ciudadano, coincidieran en la introducción de conceptos de gestión como la calidad, la utilización de herramientas de evaluación basadas en modelos de excelencia y los concursos o premios a la calidad.

Así pues, estos premios a la calidad y excelencia constituyen hoy una realidad extendida y arraigada en la generalidad de los países de nuestro entorno y han mostrado claramente su utilidad tanto como instrumento de motivación como en eso que podríamos denominar "socialización de las buenas prácticas".

Si los primeros Premios a la Calidad y a las Mejores Prácticas, creados en 1999, estaban exclusivamente dirigidos a organizaciones de la Administración General del Estado, los actuales Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública, instituidos en 2005, están dirigidos a los tres niveles que componen la Administración Pública en nuestro país.

Estamos en un momento en el que es necesario intensificar la cooperación y la colaboración entre las administraciones y la entrega de galardones que hoy estamos realizando resulta simbólica en este sentido integrador de los tres ámbitos administrativos, lo que me resulta especialmente grato como Ministro de Política Territorial y de Administración Pública.

Pues bien, hoy hemos podido comprobar con satisfacción en esta ceremonia que los Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública en su convocatoria de 2009 reconocen la excelencia en los tres niveles de la administración española.

El Ayuntamiento de Getafe, a través de su Centro de Atención Integral a las Drogodependencias, ha destacado por su gestión excelente hacia un colectivo singular que requiere, sin duda, una orientación de servicio altamente especializada, profesionales muy motivados, pero también una visión global y comunitaria que incluye a técnicos y profesionales, familias, instituciones y representantes de los distintos niveles de la administración, gran sensibilidad, empatía y vocación de servicio público, así como el compromiso incuestionable del Ayuntamiento y sus representantes, como administración más cercana y sensible a las necesidades inmediatas y a veces urgentes de los ciudadanos.

El componente humano y la cercanía son, en este caso, elementos clave para el éxito.

Por su parte, el Centro de Coordinación Operativa del Gobierno de la Rioja, destaca por su elevada tecnificación, eficacia y esfuerzo así como capacidad organizativa y de coordinación, en numerosas ocasiones solo percibidos en toda su dimensión en las situaciones más críticas. Las especiales características de este servicio, la necesidad de inmediatez en la respuesta y las exigencias de máximo ensamblaje, hacen del buen funcionamiento del Centro de Coordinación la base para el éxito de su misión, precisamente en las situaciones más delicadas para los ciudadanos que es cuando se requiere la máxima eficacia.

Finalmente, la ganadora del Premio a la Excelencia de este año ha sido una infraestructura aeroportuaria, el Aeropuerto de Ibiza, dependiente de AENA y del Ministerio de Fomento y, por tanto, de la Administración General del Estado.

Como hemos podido escuchar en el vídeo de presentación, los aeropuertos son la primera y la última imagen que tienen de un país muchas de las personas que lo visitan. Pero hoy los aeropuertos son, sin duda, mucho más. Son un objetivo de inversión así como una fuente de riqueza y empleo incuestionables y, sin duda también, un elemento estratégico por la importancia que el sector aéreo ha adquirido en los últimos años.

A estas alturas, en nuestro país, y con los acontecimientos recientes que están en la mente de todos, quizá sea ocioso añadir que las infraestructuras y los servicios de navegación aérea son un elemento singularmente crítico para gestionar adecuadamente uno de los componentes principales del PIB nacional como es el turismo.

El Aeropuerto de Ibiza ha destacado en estos Premios a la Calidad 2009 por la importancia que han concedido a la gestión a partir de modelos reconocidos, en este caso el modelo EFQM. En realidad, la obtención de este primer Premio viene a reconocer una labor singularmente eficaz de uno de los aeropuertos de

la red de AENA que, además de su buen funcionamiento, contribuye a la imagen de modernidad del país.

Aunque el protagonismo en este acto corresponde principalmente a los galardonados con los Premios a la Calidad e Innovación, no quisiera dejar de dedicarle unos minutos al reconocimiento público que hoy hemos realizado a las diez organizaciones de la Administración General del Estado que han obtenido este año los incentivos al rendimiento a que se refiere el artículo 31 del marco general para la mejora de la calidad en la Administración General del Estado.

En efecto, de la treintena aproximada de organizaciones que han sido certificadas por AEVAL en los doce meses anteriores, las diez mejores se han beneficiado de una dotación adicional en concepto de productividad para sus empleados.

De estas diez organizaciones quisiera destacar en primer lugar a las que forman parte del sistema de la Seguridad Social en España: el Instituto Nacional de la Seguridad Social, la Tesorería General de la Seguridad Social y el Instituto Social de la Marina.

Resulta especialmente gratificante y significativo que uno de los principales pilares del estado del bienestar de nuestro país haya apostado de modo tan firme por la excelencia, que haya extendido a todo su ámbito de actuación funcional y territorial este empeño y que, año tras año, sus órganos provinciales o centrales sean merecedores de certificaciones de nivel de excelencia en sus categorías más altas, y las personas de estas organizaciones, acreedoras a los incentivos económicos.

Quiero destacar, pues, el esfuerzo sostenido de las Direcciones Provinciales del Instituto Social de la Marina en Málaga y Alicante así como las Direcciones Provinciales de la Tesorería General de la Seguridad Social en Asturias, León, Barcelona, Navarra y Baleares.

Es destacable, igualmente, que el Ministerio de Defensa represente asimismo, año tras año, una referencia habitual en la certificación del nivel de excelencia de sus organismos y estructura territorial.

En esta ocasión son las Delegaciones de Defensa en Madrid y en Castilla la Mancha y la Subdelegación de Defensa en Toledo las reconocidas, pero es significativa la presencia frecuente del Ministerio de Defensa en esta materia de excelencia y calidad. Recordemos el caso de la Marina que, a través del Centro de Ayudas a la Enseñanza de la Dirección de Enseñanza Naval del Ministerio de Defensa, obtuvo en 2007 el Premio a la Gestión del Conocimiento con su "*Mapa de Conocimiento de la Armada Española*".

Este premio es un exponente más del alto nivel alcanzado por nuestra Defensa en la que Jefes, mandos y todos sus profesionales han aceptado el desafío de la excelencia con la mejor disposición y han reorientado sabiamente su misión hacia la cooperación, la representación y el cumplimiento de los compromisos internacionales de nuestro país en cualquier lugar del mundo y hasta el apoyo a la investigación española en las regiones más remotas del planeta.

Dentro de este apartado, debo resaltar el Sello Oro de Excelencia de más de 500 puntos en el Modelo EFQM obtenido por el Centro de Formación de la División de Formación y Perfeccionamiento del Cuerpo Nacional de Policía del Ministerio del Interior. Un logro que refuerza lo que ya es conocido por todos en relación a la alta valoración ciudadana de su actividad y, en general, de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Para finalizar con este apartado, me gustaría mencionar que entre 2006 y 2010 se han certificado o, como se conoce coloquialmente, obtenido los sellos de excelencia más de 100 organizaciones de los tres niveles de la Administración Pública. Por su parte, los incentivos a los que me he referido vienen representando en torno a los 800.000 € en cada uno de los ejercicios presupuestarios desde su creación.

Sin duda, los Premios a la Calidad que hoy nos reúnen en este entrañable marco tienen una evidente dimensión técnica y organizativa en términos de evaluación y mejora.

Sin embargo, no podemos perder de vista la importancia de su dimensión política e institucional, pues la calidad es una de los más importantes atributos exigibles a los servicios públicos en relación a la justicia social y la igualdad de oportunidades de los ciudadanos.

Esa apuesta por la calidad, el espíritu reformista y un permanente impulso de modernización, aún en las condiciones de austeridad en que, inevitablemente, hemos de movernos, nos está permitiendo contar con una función pública cada día más eficiente, con una administración pública más próxima al ciudadano, más transparente y accesible, y que es prestadora de unos servicios públicos de calidad.

Por ello, permítanme que proclame con toda contundencia mi confianza en los funcionarios de este país, en su profesionalidad y buen hacer y que, al mismo tiempo, les exprese, de nuevo, el agradecimiento del Gobierno por su comprensión de las difíciles medidas que hemos debido adoptar para garantizar la obligada estabilidad presupuestaria.

La actual coyuntura económica nos obliga a todos a hacer un esfuerzo igualmente excepcional, precisamente para poder alcanzar, en un contexto de restricción presupuestaria, nuestros objetivos de calidad, eficacia y máxima eficiencia.

Ese compromiso con la eficiencia se convierte hoy día en una prioridad, en la que adquiere una central importancia la elección de las acciones políticas más oportunas, más ajustadas a los problemas de los ciudadanos, y directamente encaminadas a la recuperación económica y la construcción de una economía más sostenible.

La acción evaluadora se convierte así en un importante vehículo para facilitar la transparencia y la rendición de cuentas, ayudar a incrementar la productividad

de las administraciones, mejorar la calidad del gasto, y posibilitar una mejor asignación de recursos.

Por ello, desearía resaltar la labor que viene desarrollando la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios desde su constitución como primera de las Agencias Estatales en enero de 2007, en lo que se refiere a la promoción e impulso de la gestión de calidad además de la institucionalización de la práctica de la evaluación que, no lo olvidemos, está indisolublemente ligada a los valores democráticos en su sentido más amplio; esto es, a la libertad, a la igualdad, a la equidad, a la solidaridad, a la participación y a la responsabilidad.

Solo me resta, para finalizar, reiterar mi agradecimiento a todos aquellos que han hecho realidad los premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2009: a los responsables y empleados públicos de los distintos Ministerios, Consejerías, Entidades Locales y diversos organismos por su compromiso; a los evaluadores que generosamente han realizado su labor y nos han aportado sus conocimientos, su esfuerzo y su tiempo y, asimismo, la valiosa experiencia y aportación que nos han brindado las prestigiosas personalidades que han integrado el Jurado.

Y, una vez más, expresar mi consideración personal a todas las organizaciones participantes, felicitando muy singularmente a las tres que han obtenido un merecido galardón.