



Las Cartas de Servicio y su aportación a la transparencia y la rendición de cuentas

EL CONTEXTO: TERRITORIOS INTELIGENTES, GESTIÓN PÚBLICA AVANZADA Y BUEN GOBIERNO

En un mundo global, crecientemente competitivo y con importantísimos retos, la construcción de territorios inteligentes se está revelando como una prioridad. No me refiero exclusivamente a un concepto de "territorio inteligente" vinculado a la tecnología o a la conectividad digital, sino a aquel territorio que es capaz de diseñar y poner en marcha dinámicas de desarrollo sostenible en materia económica, social y medioambiental, trabajando para mejorar la realidad actual, pero también teniendo en cuenta las tendencias y desafíos de largo plazo.

En esta concepción del territorio inteligente, además de los activos materiales (recursos naturales, situación geográfica, conectividad,...), cobran un creciente protagonismo los elementos intangibles de carácter social, cultural y político, entre los cuales destacan las dinámicas de colaboración. Nos encontramos, pues, ante la necesidad de diseñar y dinamizar proyectos colectivos que involucren al mismo tiempo a instituciones públicas, empresas, sociedad civil y ciudadanía.

De este nuevo contexto, se deriva también la necesidad de aplicar una gestión avanzada (excelente) en todos los ámbitos de la gestión pública, desde el ámbito más estratégico hasta el más operativo, y de que esta gestión se sustente en los principios del buen gobierno.



LA RENDICIÓN DE CUENTAS, UN ACTIVO FUNDAMENTAL PARA GENERAR CONFIANZA

Una de las claves de éxito de estos proyectos colectivos en clave de sociedades o territorios inteligentes es la de la confianza, algo que debe ser generado desde la actuación responsable y transparente de todos los stakeholders implicados, pero en lo cual las instituciones tienen un papel central. Es por ello por lo que elementos del gobierno abierto como la participación, la transparencia y la colaboración están adquiriendo un protagonismo cada vez mayor en la agenda de nuestras instituciones.

Cobra aquí una nueva relevancia, más allá de la transparencia que debe ser inherente al conjunto de la gestión pública, el concepto de "rendición de cuentas", que incorpora dos elementos claves vinculados a la misma: el compromiso transparente y la evaluación transparente.

Existen diferentes instrumentos que alimentan este concepto de rendición de cuentas. A nivel estratégico, los planes de gobierno o de mandato, concebidos como el documento público que recoge los objetivos que un equipo de gobierno se compromete a alcanzar durante el mandato, están comenzando a ser una realidad a nivel autonómico y también a nivel local, especialmente en las diputaciones y municipios de mayor dimensión. Su carácter de instrumento al servicio de la rendición de cuentas exige una evaluación pública de los resultados obtenidos, que debe efectuarse al menos al final del mandato, aunque es recomendable que esta evaluación tenga un carácter anual, para ir así informando del progreso en la consecución de los objetivos fijados.

A nivel más operativo, un instrumento que ya cuenta con una larga trayectoria, aunque no siempre con el grado de implantación deseable, son las Cartas de Servicio, una herramienta a través de la cual las administraciones públicas informan a la ciudadanía sobre los servicios que tienen encomendados, sobre los derechos -y también sobre las obligaciones- que les asisten en relación con aquellos, y sobre los compromisos de calidad que la entidad se obliga a alcanzar en su prestación.

ALGUNAS CLAVES PARA DISEÑAR Y GESTIONAR CARTAS DE SERVICIO EN EL CONTEXTO DE LA APUESTA POR LA TRANSPARENCIA Y LA RENDICIÓN DE CUENTAS

La utilidad de las Cartas de Servicio se basa en que permiten a las personas usuarias comparar los compromisos definidos para el servicio con lo que realmente reciben. Además, promueven la mejora continua de la calidad del servicio y hacen visible la responsabilidad de la institución con respecto a la satisfacción de las personas usuarias.

Las Cartas de Servicio y su aportación a la transparencia y la rendición de cuentas

A pesar de su utilidad, se trata todavía de un instrumento no siempre suficientemente implantado en nuestras administraciones, si bien es cierto que alguna normativa autonómica lo promueve de forma específica, como es el caso de la Ley 2/2016 de Instituciones Locales de Euskadi, que establece la obligatoriedad de aprobar cartas de servicios en los municipios con población superior a 20.000 habitantes, así como la de establecer sistemas de certificación, acreditación o evaluación que se integren en las mismas.

A la hora de planificar la elaboración de cartas de servicio es importante tener en cuenta algunos criterios básicos. El primero sería el de establecer un número reducido de dimensiones de calidad, haciendo especial énfasis en aquellos aspectos que más se han resaltado en el proceso de detección de las necesidades o expectativas ciudadanas. En el mismo sentido, los requisitos que deben cumplir los estándares de calidad deben ser realistas y alcanzables, ser generados y asumidos por los equipos técnicos, ser específicos y controlables por la organización, y ser definidos de forma clara, facilitando su medición posterior.

Por supuesto, dentro de este concepto de rendición de cuentas, es absolutamente imprescindible realizar una medición periódica pública -normalmente anual- del cumplimiento de los compromisos establecidos en las Cartas de Servicio, cuestión que no siempre es cumplida de forma suficiente.

UN PASO MÁS. CARTAS DE SERVICIO DE TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA

En esta dinámica de avance progresivo en la rendición de cuentas, una buena práctica a considerar por nuestras instituciones debería ser la de la creación de cartas de servicio de transparencia y acceso a la información pública, entendiendo que la transparencia, además de un principio transversal de buen gobierno, es también un área de gestión y un servicio que debe ofrecerse a la ciudadanía.

Algunos de los aspectos de gestión sobre los cuales podría fijar compromisos una Carta de Servicio de transparencia y acceso a la información pública podrían ser:

- Plazos de respuesta a las solicitudes de acceso a la información pública.
- Plazos de requerimiento para subsanar insuficiencias o concretar la información solicitada.
- Grado de satisfacción con las respuestas en las solicitudes de acceso a la información pública.
- Grado de satisfacción con los contenidos de publicidad activa ofrecidos en el portal de transparencia.
- Elaboración de un informe o memoria anual de la transparencia que recoja infor-

JOSEBA EGIA RIBERO

mación cuantitativa y cualitativa sobre las actividades de transparencia desarrolladas por la entidad.

La creación de ese tipo de cartas de servicio, junto con su publicación y difusión con medios atractivos -un ejemplo de buena práctica en este sentido serían los videos informativos con los que el Ayuntamiento de Madrid acompaña a muchas de sus cartas de servicio- y, por supuesto, junto con la evaluación transparente de su cumplimiento, puede representar sin duda un avance hacia la gestión pública excelente y hacia la generación de una mayor confianza de la ciudadanía en sus instituciones.