

Repensando los servicios públicos en España

Alberto Infante Campos

Consultor de la OPS/OMS en desarrollo de sistemas y servicios de salud

Este documento trata de animar un debate para la **regeneración de los Servicios Públicos y de la Administración Pública** a la luz de las necesidades expresadas por los ciudadanos, desde una óptica socialdemócrata y progresista, y en el contexto de las tendencias que se apuntan en los países de nuestro entorno.

El estudio analiza las relaciones entre Democracia, Estado del Bienestar y Servicios Públicos en los países desarrollados y, en particular, en Europa occidental desde un punto de vista histórico y conceptual, y resume las estrategias fundamentales para regenerar los servicios públicos en España de forma que puedan hacer frente a los retos actuales, respondiendo para ello a las preguntas: ¿qué tipo de servicios públicos? y ¿cómo lograrlos?

A la primera pregunta se trata de responder desarrollando seis características básicas que, sin ánimo de exhaustividad, deberían reunir los servicios públicos en una España moderna y solidaria. En **primer lugar** deben ser, a un tiempo, más universales (en términos de cobertura y de prestaciones ofrecidas) y más personales (en el doble sentido de adecuarse a la pluralidad de colectivos con necesidades diferenciadas y de atender de forma personalizada a cada usuario). En **segundo lugar**, deberá diferenciarse la gobernabilidad de la gestión, de forma que la primera dirija a la segunda y ésta tenga suficiente autonomía respecto de aquélla. En **tercer lugar**, deben dotarse de los recursos suficientes y orientarse a una mejor calidad. En **cuarto lugar**, deben ser respetuosos con la distribución de competencias del Estado de las Autonomías y estar bien coordinados. En **quinto lugar**, deben gestionarse con participación social, transparencia y rendición de cuentas. En **sexto lugar**, deben ser eficientes (es decir, mantener una adecuada relación entre su costo y su utilidad) como una condición para resultar sostenibles (tanto por el lado de la legitimación social como por el de la sostenibilidad financiera).

Para responder a la segunda pregunta se proponen **ocho estrategias** extraídas de otras experiencias de reforma.

- La **primera**, es “aprender de las experiencias de otros países y no copiar ninguna”, que no por repetida deja de ser importante.
- La **segunda**, consiste en colocar muy alto en la agenda política la cuestión de los servicios públicos. La reforma y modernización de la administración y de los servicios públicos no puede ser tan solo una “política sectorial”. Debe ser una política de Estado de largo aliento, objeto de revisiones y actualizaciones periódicas.
- La **tercera**, es evitar objetivos contradictorios entre sí, o no medibles, o más relevantes para los gestores que para los ciudadanos.
- La **cuarta**, es identificar bien al usuario principal. El ofrecer un mejor servicio al usuario principal (sin descuidar a los usuarios secundarios) debe ser el objetivo final.
- La **quinta**, es no importar reformas desde fuera (desde el sector privado u otros servicios públicos) sin un cuidadoso examen crítico “escuchar a quienes están en primera línea”.
- La **sexta**, es decidir si se actúa de forma global (por ejemplo, mediante una reforma completa de la función pública) o se actúa paso a paso, mediante experiencias piloto que luego se generalizan.
- La **séptima**, es combatir con diligencia el fraude, el despilfarro y los abusos. Ninguna estrategia de mediano y largo plazo sobrevivirá si esto no se hace respetando la ley y al mismo tiempo con la contundencia y la transparencia debidas.
- Y la **octava**, consiste en abordar el propio proceso de cambio como un proceso de mejora continua basado en la experiencia, alejado del tecnocratismo y la improvisación, y fundamentado en una permanente negociación entre los agentes.

En resumen, se propone combatir el pesimismo conservador acerca de que los servicios públicos no pueden ser mejorados y que seguir invirtiendo en ellos es tirar el dinero; hacer frente a la estrategia conservadora de ofrecer servicios privados (o privatizados) para los ricos y acomodados, y servicios escasos, baratos y precarizados para las capas de renta baja. No resignarse a un Estado mínimo, sin políticas redistributivas, de protección o de integración; a un Estado débil con los fuertes y fuerte con los débiles. Y a un proyecto de país que, como 200 economistas advirtieron recientemente, no converge realmente con la Unión Europea en términos de bienestar y de calidad de vida.

Pero también propone diferenciar lo sustancial de lo instrumental; plantear la equidad, la calidad, la participación, la sostenibilidad y la eficiencia en el núcleo de la reflexión; poner al usuario en el centro; aumentar la capacidad de elección entre proveedores públicos, y entre éstos y los privados; utilizar más la acción concertada y la regulación; combatir privilegios corporativos fuertemente enraizados; vincular financiación con actividad y retribuciones con resultados; discutir y probar con rigor nuevas ideas.

Una visión socialdemócrata y de progreso concibe los servicios públicos como instrumentos esenciales para combatir la exclusión, generar seguridad y confianza y construir ciudadanía; fundamentales para la competitividad y centrales en el debate político y en las relaciones entre electores y elegidos. En el corazón mismo de la democracia, en suma.