

1ª Conferencia Estatal de la Calidad de los Servicios Públicos: “Calidad para la Gobernanza” organizada por la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL) los días 5 y 6 de noviembre de 2007, en la que se ha debatido sobre las mejores prácticas de cooperación entre los tres niveles de Administración Pública y la sociedad civil.



En el acto de inauguración de la Conferencia han participado la Secretaria General para la Administración Pública, D^a Mercedes del Palacio; el vicepresidente segundo y consejero de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunidad de Madrid, D. Alfredo Prada, y el presidente de la Agencia de Evaluación y Calidad, D. Juan Antonio Garde Roca.

La Conferencia ha reunido en Madrid a altos cargos y responsables de gestión pública de la Administración General del Estado, de las Comunidades Autónomas y de la Administración Local, así como a expertos en calidad, gobernanza y en la prestación de los servicios de las distintas Administraciones Públicas. Entre otros conferenciantes y panelistas, participaron Elke Löffler, presidenta de Governance Internacional; José Ignacio Wert, presidente de EFQM (Fundación Europea para la Gestión de la Calidad); Fernando Vallespín, presidente del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS); Rafael Matesanz, coordinador nacional de Trasplantes; Francisca Sauquillo, presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios; además de otros expertos españoles y europeos en la gestión de servicios públicos.

La variedad de ponentes y participantes ha sido muestra de la cooperación desarrollada por la Agencia de Evaluación y Calidad y los integrantes de la Red interadministrativa de calidad en los servicios públicos, a través del comité técnico organizador de la Conferencia, formado por representantes de las Comunidades Autónomas, de la FEMP y de la ANECA. Los objetivos de la conferencia fueron, por un lado, aunar los enfoques e intereses de las administraciones públicas y del sector privado para encontrar acuerdos sobre la calidad institucional, mediante la cooperación y la participación ciudadana en la gestión y evaluación de los servicios públicos y, por otro lado, dar a conocer el avance del estudio de percepción ciudadana de los servicios públicos de 2007, desarrollado por el Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos de la Agencia.

Para ello, el programa además de 3 mesas redondas sobre la cooperación administrativa, participación de la sociedad civil y las estrategias de futuro para la gobernanza, ha incluido dos paneles en los que se han presentado seis buenas prácticas en materia de gestión, participación ciudadana o partenariado público y privado, en las que, entre otras, se expusieron las ideas fuerza del modelo de gestión de la Organización Nacional de Trasplantes; el de la red AFIC, de la Comunidad Valenciana, o el de gestión de la oficina de atención a la víctima del delito, del Gobierno de la Rioja, además de haberse presentado los trabajos actuales para la constitución del Observatorio de la Calidad de los Servicios Públicos,

dependiente de la Agencia de Evaluación y Calidad (AEVAL) y un breve avance del estudio de percepción ciudadana antes señalado.

Fuera del programa oficial de la conferencia, tuvo lugar por la tarde la reunión de la red interadministrativa de calidad en los servicios públicos, impulsora de la conferencia, que analizó sus resultados y estableció futuras líneas de cooperación entre las organizaciones públicas de los distintos niveles de gobierno en materia de calidad.