

# Tema 38

## Evaluación y mejora de los servicios públicos. Participación de los grupos de interés, transparencia y rendición de cuentas

### I. Evaluación y Mejora de los Servicios Públicos

#### 1.1. Fundamentos y Conceptos de la Evaluación

La evaluación de políticas públicas se define como la aplicación sistemática de procedimientos de investigación para valorar la conceptualización, el diseño, la implementación y la utilidad de las intervenciones públicas. Su objetivo es fomentar decisiones basadas en evidencias, aumentar la transparencia y rendir cuentas sobre el impacto de los recursos utilizados.

Es fundamental distinguir la evaluación del control:

- **El Control:** Se orienta a la supervisión, planificación y fiscalización operativa (gestión presupuestaria) o estratégica (cumplimiento de requisitos legales).
- **La Evaluación:** Examina si las acciones han producido los efectos deseados y si otras medidas habrían alcanzado mejores resultados a un menor coste.

La institucionalización de la evaluación permite que esta no sea un ejercicio aislado, sino una parte integral del ciclo de las políticas, mejorando la calidad democrática al permitir que la ciudadanía juzgue la eficacia de la administración.

#### 1.2. Metodologías de Evaluación de Políticas y Servicios

El enfoque de evaluación integral contempla todo el ciclo de vida de la intervención. Dentro de este marco, se distinguen principalmente:

- **Evaluación de Diseño:** Analiza de forma sistemática el problema que justifica la intervención, la elección de la alternativa y la lógica causal o "teoría del cambio" (cómo las actividades generarán los resultados esperados). Se basa en criterios de pertinencia, coherencia y relevancia.
- **Evaluación de Implementación:** Analiza la dimensión operativa, es decir, el despliegue de la política a través de actividades, recursos y mecanismos de gestión. Su objetivo es identificar riesgos y factores que inciden en el cumplimiento de los objetivos durante la puesta en marcha.
- **Técnicas e Instrumentos:**
  - **Cualitativas:** Análisis documental, entrevistas semiestructuradas, grupos de discusión y técnica de grupo nominal.

- **Cuantitativas:** Encuestas de percepción y análisis estadístico de indicadores de rendimiento.

### 1.3. El Programa PEGASUS en la UPV

El Programa PEGASUS es el sistema propio de la UPV, implantado desde hace casi dos décadas (2006), diseñado para la mejora de la gestión de la administración y los servicios universitarios. Está liderado por la Gerencia y coordinado por el SECA, Servicio de Evaluación, Calidad y Acreditación (antiguo SEPQ).

**A. Objetivos y Finalidad:** Su finalidad es implantar un sistema de mejora continua en las unidades de apoyo (servicios, centros, departamentos e institutos) para evaluar su rendimiento y calidad, con un enfoque prioritario en la satisfacción de los usuarios.

**B. Componentes Clave del Programa:** La metodología PEGASUS se articula a través de los siguientes instrumentos:

- **Gestión por Procesos:** Identificación y definición de los procesos clave que dan soporte a los servicios. Actualmente, se han identificado más de 200 procesos en 34 unidades de gestión.
- **Cartas de Servicios:** Documentos donde cada unidad describe sus servicios y asume compromisos de calidad públicos ante sus usuarios. Deben revisarse al menos cada dos años.
- **Sistemas de Indicadores:** Establecimiento de métricas tanto de rendimiento (tiempos, eficacia) como de percepción.
- **Encuestas de Satisfacción:** Captación anual de la opinión de la comunidad universitaria sobre atributos como la información, el trato recibido, la profesionalidad y la sencillez de los trámites.
- **Sistemas de Comunicación Activa:** Integración de herramientas como poli[Consulta] y el sistema de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones (SQF) para analizar si la prestación real se ajusta a las expectativas.

**C. El Ciclo de Mejora Continua (PDCA):** PEGASUS aplica la lógica de Deming o ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act):

- **Planificar:** Definición de objetivos y procesos en las Cartas de Servicios.
- **Ejecutar:** Prestación del servicio siguiendo los compromisos adquiridos.
- **Evaluar (Check):** Medición de resultados mediante indicadores y encuestas de satisfacción.
- **Actuar:** Elaboración y difusión de Planes de Mejora anuales para corregir disfunciones detectadas en la evaluación.

Este programa constituye un elemento central en la estrategia de transparencia y rendición de cuentas de la UPV, al hacer públicos tanto los compromisos como el grado de cumplimiento de los mismos.

## II. Participación de los Grupos de Interés

### 2.1. Identificación de los Grupos de Interés en la UPV

El Sistema Interno de Garantía de Calidad de la UPV (SIQ\_UPV) define a los grupos de interés como aquellas personas, organismos o entidades que mantienen una relación con la universidad, tienen interés en sus actividades y se ven impactados por sus programas. Existe un flujo de interacción bidireccional: los grupos intervienen en la mejora del sistema y la universidad les ofrece retroalimentación a través de resultados publicados.

Los principales grupos de interés identificados son:

- Estudiantado.
- Personal Docente e Investigador (PDI).
- Personal Técnico, de Gestión y de Administración y Servicios (PTGAS).
- Egresadas y egresados.
- Entidades empleadoras.
- Administraciones públicas.
- Sociedad en general.

### 2.2. Mecanismos de Participación Directa e Indirecta

La UPV garantiza la participación de estos grupos mediante diversos canales formales e informales que permiten recoger sus necesidades y expectativas.

**Órganos de Gobierno y Comisiones:** Los representantes de los diferentes colectivos participan en la toma de decisiones a través del Consejo de Gobierno, el Claustro Universitario y la Comisión de Calidad. Mención especial merece el Consejo Social, órgano colegiado que articula la participación de la sociedad en la universidad y supervisa el rendimiento de sus servicios.

Sistemas de Escucha Activa (poli[SQF] y poli[Consulta]):

- **poli[SQF]:** Sistema para la gestión de Sugerencias, Quejas y Felicitaciones. Se desarrolla en el siguiente punto.
- **poli[Consulta]:** Canal para que las personas usuarias resuelvan dudas sobre los servicios prestados, permitiendo a las unidades evaluar si la información facilitada es adecuada.

**Encuestas Institucionales:** Se realizan anualmente para captar la opinión de la comunidad universitaria sobre los servicios de gestión, apoyo a la docencia y la I+D+i. Estos resultados son fundamentales para que las unidades identifiquen descriptores de servicios que no cumplen expectativas y pongan en marcha Planes de Mejora.

## 2.3. poli[SQF]

### 1. Definición y Propósito Institucional

El sistema poli[SQF] es una herramienta estratégica de escucha activa y participación, orientada a captar la percepción de la comunidad universitaria y de la sociedad sobre los servicios prestados. Su implementación es un pilar del compromiso con la calidad de la UPV, ya que permite identificar áreas de mejora y aumentar la satisfacción global del usuario.

### 2. Clasificación de las Comunicaciones

El sistema categoriza las interacciones en tres tipos fundamentales:

- **Sugerencia:** Propuesta que busca mejorar la calidad de los procesos o servicios ofrecidos.
- **Queja:** Manifestación de insatisfacción o disconformidad con un servicio recibido o con el trato del personal.
- **Felicitación:** Reconocimiento expreso de la satisfacción con el servicio o con la labor del personal que lo presta.

### 3. Gestión y Responsabilidad Organizativa

La responsabilidad de la gestión, supervisión y mantenimiento del sistema recae en el Servicio de Evaluación, Calidad y Acreditación (SECA). A nivel de procesos, se identifica como el proceso PS-09 (Gestión de sugerencias, quejas y felicitaciones) dentro del Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIQ\_UPV).

### 4. Canales de Acceso y Participación

La UPV garantiza la accesibilidad al sistema mediante diversos puntos de entrada:

- App miUPV: Integrada en el ecosistema móvil de la universidad.
- Portal Web Institucional: A través de la sección específica poli[SQF].
- Intranet Personal: Para miembros identificados de la comunidad universitaria.
- Webs de Unidades y Títulos: En los apartados de "Atención al usuario" de cada servicio, escuela o facultad.

### 5. El Procedimiento de Respuesta y Mejora Continua

**Compromiso de Plazo:** La UPV se compromete formalmente a dar respuesta al usuario en un máximo de 10 días hábiles.

**Trazabilidad:** Cada SQF genera una ficha con datos como el título, descripción, origen, datos de contacto, fecha de entrada y el grupo responsable de su resolución.

**Vinculación con el Programa PEGASUS:** El sistema SQF es una fuente de información cualitativa esencial para el seguimiento de las Cartas de Servicios.

**Análisis de Causas Raíz:** Cuando las quejas son repetitivas o reiteradas, la unidad responsable está obligada a analizar la causa y, si se detecta una disfunción, debe generar un Plan de Mejora específico dentro del programa PEGASUS.

## 6. Exclusiones y Límites del Sistema

Es importante distinguir que el poli[SQF] **no es el cauce** adecuado para:

- Denunciar irregularidades legales que conlleven responsabilidad disciplinaria.
- Presentar reclamaciones que sean requisito previo para la vía judicial o contencioso-administrativa.
- Incidencias relativas exclusivamente a la actividad docente, las cuales se canalizan a través del Procedimiento Mistral gestionado por las Delegaciones de Alumnos.

## 7. Transparencia y Rendición de Cuentas

La UPV publica periódicamente informes de resultados del sistema SQF, desglosados tanto por unidades de gestión como por títulos académicos. Estos informes permiten el control social y el seguimiento de indicadores clave, como el porcentaje de respuestas dadas en plazo (que históricamente ronda el 90%) y el nivel de satisfacción de los usuarios.

### 2.4. Regulación de la Actividad de Influencia

En el marco de la mejora de la integridad pública, se está regulando la relación entre los grupos de interés (o lobbies) y la administración pública para evitar conflictos de intereses y garantizar la transparencia.

- **Concepto de Grupo de Interés:** Son personas físicas o jurídicas y agrupaciones sin personalidad que llevan a cabo actividades de comunicación con personal público para influir en la toma de decisiones o elaboración de normas. Quedan excluidas las propias administraciones públicas y los partidos políticos en el ejercicio de sus funciones.
- **Registro de Grupos de Interés:** Se crea un registro de carácter público, gratuito y obligatorio. Sin la inscripción previa, los grupos no pueden mantener reuniones ni contactos que impliquen actividad de influencia con el personal público.
- **Huella Normativa (o Legislativa):** Es un informe obligatorio que debe acompañar a todo proceso de elaboración normativa. En él se debe reflejar la identidad del personal público que ha mantenido contacto con los grupos de interés, así como la síntesis de las aportaciones y observaciones realizadas por estos durante el proceso.
- **Código de Conducta:** Los grupos inscritos deben aceptar un código de conducta que les obliga a actuar de forma transparente, íntegra y honesta, prohibiendo expresamente ofrecer regalos o favores a los responsables públicos.

## III. Transparencia en la Actividad Pública

### 3.1. Marco Normativo de Transparencia

La transparencia se configura como un factor esencial de la calidad democrática, permitiendo que la ciudadanía conozca cómo se toman las decisiones, cómo se manejan los fondos públicos y bajo qué criterios actúan las instituciones.

#### A. Normativa Estatal y Autonómica:

Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno: Es la norma básica estatal que tiene por objeto ampliar y reforzar la transparencia de la actividad pública. Se fundamenta en dos pilares: la publicidad activa y el derecho de acceso a la información.

Ley 1/2022, de 13 de abril, de la Generalitat, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana: Regula y garantiza, en el ámbito autonómico, el ejercicio del principio de transparencia y el derecho de la ciudadanía a recibir una información adecuada y veraz sobre la actividad pública. Su Título I se centra específicamente en la transparencia en la actividad pública.

#### B. Conceptos Clave:

**Publicidad Activa:** Obligación de las administraciones de publicar, de forma periódica y actualizada, la información cuyo conocimiento sea relevante para garantizar la transparencia de su actividad (información institucional, organizativa, de planificación, de relevancia jurídica y de carácter económico, presupuestario y estadístico). La información debe ser clara, estructurada, entendible y, preferiblemente, en formatos reutilizables.

**Derecho de Acceso a la Información Pública:** Se entiende por información pública los contenidos o documentos, en cualquier formato o soporte, que obren en poder de la administración y que hayan sido elaborados o adquiridos en el ejercicio de sus funciones. Este derecho solo puede ser limitado cuando afecte a materias como la seguridad nacional, la protección de datos personales o intereses económicos, requiriendo siempre una resolución motivada en caso de denegación.

### 3.2. La Transparencia en la UPV (Portal SAET)

La Universitat Politècnica de València entiende que la información pública no es patrimonio de los entes públicos, sino de los ciudadanos, quienes tienen el derecho de exigirla. Para cumplir con este deber, la UPV cuenta con el Servicio de Administración Electrónica y Transparencia (SAET).

**A. El Portal de Transparencia:** Es la herramienta estratégica para acercar la gestión universitaria a la sociedad valenciana y facilitar la rendición de cuentas. La información se organiza en las siguientes áreas:

- **Institucional:** Misión, valores, estructura organizativa, recursos humanos y Cartas de Servicios.
- **Académica:** Oferta de estudios, indicadores de demanda, rendimiento y satisfacción del alumnado.
- **Investigación:** Estructuras de investigación, convenios, subvenciones y resultados de la labor investigadora.
- **Jurídica:** Estatutos, reglamentos y normativa vigente.

- **Económica:** Presupuestos, cuentas anuales, informes de auditoría, tablas salariales y patrimonio.
- **Estadística:** Rankings, encuestas de satisfacción y acceso al portal de Open Data UPV.

**B. Gestión de Solicitudes de Acceso:** Cuando la información requerida por un ciudadano no se encuentra disponible directamente en el portal (publicidad activa), la UPV facilita un formulario específico para ejercer el derecho de acceso a la información pública. El SAET es el encargado de canalizar estas solicitudes y garantizar que se dé una respuesta conforme a los plazos y requisitos legales.

La transparencia en la UPV no se limita a la publicación de datos, sino que busca la comprensibilidad y utilidad de la información para que los grupos de interés puedan formarse una opinión crítica sobre la gestión institucional.

## IV. Rendición de Cuentas

### 4.1. Concepto y Procedimiento de Rendición de Cuentas

La rendición de cuentas se define como la obligación de las organizaciones públicas de responder por las responsabilidades que les han sido conferidas y de informar de manera precisa e imparcial sobre la gestión de los recursos públicos encomendados. Este concepto es un pilar fundamental de la modernización de la gestión pública y de la calidad democrática.

Los elementos clave que caracterizan este proceso son:

- **Responsabilidad y Aplicabilidad:** Los gestores públicos deben tener la capacidad y el deseo de responder a las exigencias de la ciudadanía, existiendo mecanismos de sanción (vía urnas, procesos legales o control institucional) en caso de incumplimiento.
- **Base en la Evaluación:** Para que no sea un acto mecánico o vacío de contenido, la rendición de cuentas debe apoyarse en una estructura rigurosa de evaluación de políticas públicas que aporte datos cuantitativos y evidencias contrastadas.
- **Proceso Bidireccional:** No es solo una exposición de datos, sino una interacción donde los grupos de interés participan mediante la retroalimentación, críticas y sugerencias para mejorar los procesos institucionales.

### 4.2. El Informe de Rendición de Cuentas de la UPV

La Universitat Politècnica de València fue pionera en el Sistema Universitario Español al publicar su primer informe en 2016, fortaleciendo sus procesos de transparencia y comunicación de resultados. Actualmente, es una herramienta estable de gobierno que analiza la evolución temporal de los indicadores institucionales.

La estructura estándar de estos informes se organiza en los siguientes apartados:

- **Las Cifras:** Instantánea del estado de la comunidad universitaria, actividad académica, científica y transferencia, internacionalización y dimensiones financieras.
- **Panorama:** Resumen de hechos y actuaciones con mayor impacto institucional durante el curso académico.

- Benchmarking: Comparación de la UPV a nivel nacional (con politécnicas y universidades valencianas) e internacional (universidades tecnológicas de referencia).
- La Respuesta: Selección de indicadores que miden la respuesta de la UPV a las demandas del entorno y su contribución al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Gestión de Recursos: Descripción del uso de recursos humanos, infraestructuras y finanzas en el cumplimiento de las misiones universitarias.

### 4.3. Ética y Responsabilidad Social

La UPV integra la Responsabilidad Social como la Dimensión 6 de su Sistema Interno de Garantía de Calidad (SIQ\_UPV), asumiendo el compromiso de rendir cuentas sobre el impacto de su actividad y el uso eficiente de sus recursos.

Los pilares éticos de esta subdimensión son:

- Valores Institucionales: La actuación de la universidad se guía por los principios de mérito, capacidad, transparencia, equidad, igualdad y respeto al medio ambiente.
- Integridad Pública: Se define como la coherencia entre los valores institucionales y las acciones realizadas. Para ello, se elaboran códigos de conducta que orientan al personal sobre cómo actuar ante situaciones que comprometan la reputación o legalidad de la institución.
- Transparencia como Barrera: Un sistema sólido de integridad y transparencia actúa como una barrera contra la corrupción y la desconfianza ciudadana, dotando de legitimidad al sistema democrático.
- Compromiso Social: La universidad asume su "tercera misión" de contribuir al desarrollo económico y social, facilitando la inserción laboral y la transferencia de conocimiento a la sociedad.