



PARTIDO POPULAR DE MADRID

XIV Congreso Regional

Madrid, Septiembre 2008

SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD

PONENTES:

**JUAN JOSÉ GÜEMES
GINÉS LÓPEZ
MIRIAM RABANEDA**

Servicios Públicos de Calidad

XIV Congreso Regional del PP de Madrid

Septiembre 2008

I. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS: LIBERTAD DE ELECCIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	3
I.1. Una sociedad cada vez más libre, próspera y donde las oportunidades lleguen a todos	
I.2. Nos avalan los hechos	
I.3. El éxito de la Comunidad de Madrid	
II. LA FALAZ PROPAGANDA DE LA IZQUIERDA	7
III. GOBERNAR CON HUMILDAD Y DESDE LA CONFIANZA EN LA SOCIEDAD	9
III.1. Gobiernos a la altura de las personas a las que sirven	
III.2. Menos y mejores normas	
III.3. Confianza en las personas	
IV. UN NUEVO IMPULSO MODERNIZADOR Y DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	14
IV.1. Una nueva alianza entre los gobiernos y la sociedad	
IV.2. La tercera ola de modernización del sector público	
V. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	19
V.1. Libertad de elección	
V.2. Competencia	
V.3. Transparencia	
V.4. Equidad	
V.5. Eficiencia	
VI. CONCLUSIONES	30

I. NUESTRO COMPROMISO CON LOS CIUDADANOS: LIBERTAD DE ELECCIÓN Y CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

I.1. Una sociedad cada vez más libre, próspera y donde las oportunidades lleguen a todos

1. Los populares de la Comunidad de Madrid queremos una sociedad de ciudadanos libres y que tengan a su alcance la oportunidad de mejorar, crecer, prosperar y contribuir así al bienestar de todos. La Libertad es el valor esencial y el principio organizador de la sociedad. Si no se respeta la Libertad, tampoco pueden existir la Justicia ni la Igualdad de oportunidades. Allí donde se ha sacrificado la Libertad en nombre de la Justicia y la Igualdad, sólo se ha conseguido injusticia y más desigualdad.
2. Por ello, el primer cometido de un buen gobierno debe ser garantizar la Libertad. Queremos una sociedad abierta a todos y capaz de reconocer y recompensar el talento y el mérito de quienes con su trabajo y esfuerzo hacen posible que la Comunidad de Madrid esté a la vanguardia del progreso y de la solidaridad. La creación de un marco de seguridad y de confianza en la Justicia es esencial para garantizar que todos podamos mostrar libremente nuestras preferencias y desarrollar iniciativas emprendedoras.
3. La libertad es un principio que debe concretarse en realidades cotidianas, como la libertad para elegir el colegio para nuestros hijos, o el médico u hospital que nos ofrezca mayor confianza. Frente al modelo cerrado y antiguo defendido por la izquierda, que rechaza la libertad de elección y la participación de la sociedad en la gestión de lo público, los populares defendemos una sociedad más abierta y más libre. Frente a la izquierda, que pretende arrogarse la capacidad de imponer sus prejuicios ideológicos a la sociedad, con el pretexto de que sus decisiones son más justas y solidarias por el mero hecho de ser suyas (ellos mismos se atribuyen la condición de ser “los justos y solidarios”), nosotros creemos y defendemos que una sociedad solo puede ser más justa y solidaria si recorre el camino de la Libertad.
4. Sólo una sociedad dinámica y próspera puede garantizar la solidaridad. Hemos demostrado, con hechos, que la primera y más importante de las políticas sociales es el empleo. El empleo es clave para el desarrollo

personal de cada ciudadano. Además, el empleo es la base sobre la cual es posible impulsar y sostener otras políticas sociales.

5. El crecimiento económico y el empleo no son obra de los gobiernos, sino el fruto de la iniciativa de los ciudadanos que cada día ponen en marcha sus iniciativas y su esfuerzo al servicio de sus particulares y legítimos intereses. Es la suma de esas iniciativas individuales lo que permite a las sociedades avanzar y prosperar. A los gobiernos les corresponde garantizar que la iniciativa privada pueda desplegar libremente toda su capacidad creadora, e impulsar proyectos, como la inversión en infraestructuras, que mejoren la productividad de la economía y las oportunidades de todos.
6. Crear las condiciones para favorecer el crecimiento económico y el empleo es sentar las bases de una sociedad más justa y más solidaria. Si una economía deja de crecer y de crear empleo, no podrá mantener unos servicios públicos de calidad que realmente sean accesibles a todos. Eso es algo que han demostrado los socialistas siempre que han gobernado. Ahora empiezan a sufrirlo, de nuevo, todos los españoles.
7. No hay ninguna política social ni servicio público que sea gratuito: se financian entera o principalmente a través de los impuestos que pagan todos los ciudadanos y, en su caso, con una aportación adicional abonada directamente por los usuarios.
8. Lo público también tiene dueño: los ciudadanos que dedican parte del rendimiento de su trabajo y de su patrimonio a su sostenimiento y sin cuyo progreso personal sería imposible mantenerlo.
9. Queremos una sociedad en la que la prosperidad llegue a todos y donde nadie se quede atrás por falta de oportunidades. Para garantizar la igualdad de oportunidades es crucial que todos los ciudadanos tengan acceso a una Educación y a una Sanidad de la máxima calidad.
10. Creemos que la talla moral de una sociedad se mide por el apoyo que presta a los más desfavorecidos, a quienes más necesitan el respaldo de los demás, y muy especialmente a las personas dependientes, a quienes sufren alguna discapacidad y a los menores.
11. Las sociedades prósperas suelen tener a su servicio gobiernos eficientes, fiables, rigurosos y austeros; gobiernos que sean capaces de hacer más con menos y de proporcionar unos servicios públicos de la máxima calidad al menor coste posible para los contribuyentes.

12. Los gobiernos deben confiar en la sociedad y saber ganarse su confianza; dar más protagonismo a la sociedad en la gestión de los servicios públicos; y evitar poner trabas innecesarias al libre desenvolvimiento de los individuos. Particular importancia tiene que los gobiernos y los poderes legislativos avancen hacia un marco jurídico con menos y mejores normas.

I.2. Nos avalan los hechos

13. En 1996, tras 13 años de gobierno socialista, nos encontramos una España en recesión, sin confianza y escandalizada por la corrupción. España era el país con mayor déficit público, más paro, mayor crecimiento de los precios y con los tipos de interés más altos de todo el mundo desarrollado.
14. Teníamos un presupuesto hipotecado por los intereses de la deuda pública y por un sector público empresarial ruinoso; la Seguridad Social estaba en quiebra; la Sanidad Pública, con interminables listas de espera; la Educación bajo mínimos, con una nueva y deficiente Ley cuya financiación no estaba prevista; con una red de infraestructuras insuficiente; y, en general, con unos servicios públicos deteriorados por el despilfarro y la mala gestión de los socialistas. En poco tiempo, el Gobierno del Partido Popular demostró que las cosas podían hacerse bien:
 - ✓ En un marco de austeridad presupuestaria y de reducción de impuestos, se sanearon las cuentas públicas y se impulsó el crecimiento económico y el empleo. Se generaron ahorros que se destinaron a consolidar e impulsar políticas sociales como la Educación, la Sanidad o las Pensiones.
 - ✓ Estos ahorros en el sector público y la colaboración con el sector privado permitieron abordar un esfuerzo inversor sin precedentes en infraestructuras y en I+D+i, que a su vez contribuyó a dinamizar la economía y el empleo.
 - ✓ La privatización del sector público empresarial y, lo que fue aún más importante, la supresión de la situación de monopolio en la que operaban la mayoría de las empresas públicas, liberó a los contribuyentes de una pesada carga, que esquilma sus bolsillos y a la economía en su conjunto, de un lastre de ineficiencia y despilfarro que obstaculizaba el crecimiento y privaba a los consumidores de los beneficios de la libre competencia.

Cuando en 2004 el Partido Popular dejó el Gobierno de la Nación, España se había convertido en un ejemplo de dinamismo, crecimiento y empleo; y se había fortalecido y consolidado un sistema de servicios y prestaciones sociales avanzado.

I.3. El éxito de la Comunidad de Madrid

15. Un año antes de llegar al Gobierno de la Nación, el Partido Popular accedió por primera vez al Gobierno de la Comunidad de Madrid, después de tres lustros de gobiernos socialistas. Pusimos en práctica las políticas cuya eficacia ya habían comprobado los ciudadanos en el Ayuntamiento de Madrid y en muchos otros Ayuntamientos de la Región.
16. Desde entonces hemos trabajado para situar a la Comunidad de Madrid a la cabeza del crecimiento económico y del progreso social y cultural de España. Nuestra Región es hoy una de las más dinámicas y emprendedoras de la Unión Europea. Pero no nos hemos conformado con crecer: también hemos querido que ese crecimiento llegue a todos y para ello nos hemos dotado de los mejores Servicios Públicos para los ciudadanos.
 - ✓ Contamos con una de las mejores redes de Transporte Público del mundo. Gracias a la inversión realizada en la expansión del Metro por los gobiernos populares, se han puesto en marcha 203 nuevos kilómetros.
 - ✓ Hemos puesto en marcha la mejor y más completa red de Servicios Sociales.
 - ✓ Hemos convertido la Sanidad Pública en un símbolo del progreso de la Comunidad de Madrid. En una década hemos abierto once nuevos hospitales públicos y ningún ciudadano tiene que esperar más de treinta días para ser intervenido quirúrgicamente.
 - ✓ Hemos garantizado el derecho de los padres a elegir la educación que quieren para sus hijos. Hemos construido un nuevo centro educativo público cada semana y hemos llevado la enseñanza bilingüe español-inglés a las aulas de los colegios e institutos públicos.
 - ✓ Y, en fin, hemos hecho honor a nuestros compromisos y hemos demostrado la superioridad y los incuestionables beneficios que ha traído consigo la colaboración entre los gobiernos y la sociedad en la gestión de los servicios públicos.

II. LA FALAZ PROPAGANDA DE LA IZQUIERDA

17. Cada avance que se produce en la mejora de la calidad de los servicios públicos con gobiernos del Partido Popular, encuentra siempre el mismo eslogan mentiroso de la izquierda: la supuesta “privatización de los servicios públicos”, que nuestros adversarios aderezan con toda suerte de falsas amenazas.
18. Durante las últimas campañas electorales los candidatos del Partido Socialista de Madrid y de Izquierda Unida llegaron a asegurar que “en los nuevos hospitales habría que entrar con la tarjeta de crédito en lugar de la tarjeta sanitaria”, en un intento de engañar a los ciudadanos sobre la supuesta pérdida del carácter gratuito de la atención sanitaria. ¿Qué les dirán ahora, después de que en esos Hospitales se hayan atendido a cientos de miles de pacientes, sin que ninguno tuviera que exhibir nada más que su tarjeta sanitaria?
19. Lo cierto es que el eslogan no es nuevo, ni se refiere sólo a la sanidad. El recurso a la mentira y al miedo se ha convertido en una seña de identidad de la izquierda. Hace diez años que se abrió el Hospital Fundación Alcorcón y la propaganda mentirosa de la izquierda ya era la misma. En Educación se han opuesto siempre con todas sus fuerzas a la libre elección de los padres que prefieren los centros concertados (¿por qué los líderes de la Izquierda no quieren para los hijos de los demás lo que quieren para sus hijos?). Y antes de todo eso, intentaron impedir la externalización de servicios como la limpieza o la jardinería por los Ayuntamientos, una práctica que con el tiempo se ha generalizado en las Administraciones Locales, con independencia del partido que gobierne.
20. ¿Por qué mantiene la izquierda una cantinela que no se sostiene –los hospitales se ponen en marcha y nadie tiene que pagar-, y que ni ellos mismos creen? La izquierda solo intenta desacreditar los servicios que disfrutaban los ciudadanos en la Comunidad de Madrid, y que se han convertido en una referencia de calidad dentro y fuera de España. Tienen sus motivos:
 - ✓ Ideológicos: la izquierda de la Comunidad de Madrid sigue anclada en los más antiguos y obsoletos dogmatismos y lo demuestra en su aversión a la libertad de los ciudadanos a elegir (baste aquí mencionar su rotunda oposición a la educación concertada, que es la preferida por siete de cada diez padres); y en su profunda desconfianza en la sociedad. Para la izquierda la gestión de lo público es una herramienta para imponer conductas y moldear la forma de pensar de los ciudadanos y se resisten a perder ese resorte de poder.

- ✓ **Partidistas:** la Comunidad de Madrid se ha convertido en un ejemplo de buen gobierno y de servicios públicos de calidad, pese a los intentos de los socialistas por impedirlo. Recordemos el desprecio de Rodríguez Zapatero a la Comunidad de Madrid y su negativa a reconocer la existencia de más de un millón de nuevos ciudadanos; o el intento de los socialistas por impedir la inversión en la expansión de la Red de Metro, al negarse a defender los intereses de los madrileños ante la Comisión Europea; o el “cero Zapatero” en inversión nueva de su gobierno en la Región; o el intento de impedir el desdoblamiento de la M 501 o el soterramiento de la M 30. La campaña de deterioro de la imagen de los servicios públicos que ha emprendido la izquierda, no es sino una expresión más del cerco político con el que tratan de castigar a los ciudadanos de la Comunidad de Madrid por haber preferido mayoritaria y libremente gobiernos del Partido Popular.

- ✓ **Conservación de privilegios:** la izquierda se comporta como si las Administraciones Públicas fueran su cortijo y mantienen cientos de liberados a través de sus delegaciones sindicales, que cuestan decenas de millones de euros a los contribuyentes madrileños.

III. GOBERNAR CON HUMILDAD Y DESDE LA CONFIANZA EN LA SOCIEDAD

III.1. Gobiernos a la altura de las personas a las que sirven

- 21.** La sociedad madrileña se ha convertido en un ejemplo de apertura, tolerancia, solidaridad, dinamismo y capacidad emprendedora. Buena prueba de ello es el extraordinario progreso económico, social y cultural que se ha producido en poco más de una década; o la flexibilidad que ha demostrado al abrir sus puertas y ofrecer oportunidades a más de un millón de nuevos madrileños procedentes de otros lugares de España y de otros países; o su buena disposición a contribuir, con los impuestos que pagan, no sólo al sostenimiento de las políticas de protección social y los servicios públicos que prestan los Ayuntamientos y el Gobierno regional, sino también a los que se prestan en otras regiones de España.
- 22.** La sociedad madrileña es el mejor ejemplo para cualquier gobierno. Por ello, la mejor receta para acertar en las tareas de gobierno es trabajar sin descanso para estar a la altura de las personas a las que se debe: los ciudadanos de la Comunidad de Madrid. Los populares creemos que un buen gobierno no intenta sustituir a la sociedad, sino servirla; no trata de imponer, sino que ofrece oportunidades; nunca se conforma, sino que avanza para hacer real lo posible; y actúa siempre desde la confianza en la sociedad, ya que de otro modo no podría ganarse su crédito.
- 23.** Estar a la altura de los ciudadanos exige humildad y austeridad. Los gobiernos deben tener siempre presente que la prestación de cualquier servicio público requiere la detracción coactiva de unos recursos al conjunto de los contribuyentes mediante la exigencia de diferentes tributos; y de que entraña, en mayor o menor medida, un ejercicio de autoridad que restringe la libertad de los ciudadanos, a quienes no se les ofrece la posibilidad de elegir individualmente la cartera de servicios públicos a los que cada uno quiera tener acceso, ni se les brinda la oportunidad de ajustar su factura fiscal a la financiación de los servicios concretos que cada uno prefiera.

- 24.** En cada decisión de gasto público subyace la presunción de que los gobiernos son capaces de decidir mejor que los ciudadanos sobre el destino que debe darse a su dinero. Ese ejercicio de autoridad y de restricción de la libertad individual puede estar justificado en algunos casos: para sostener tareas que los gobiernos no pueden eludir ni delegar y que benefician al conjunto de la sociedad (como proteger la libertad y la integridad de las personas y de sus bienes); para financiar y satisfacer aquellas necesidades esenciales de la comunidad vecinal cuya ejecución regular y continua es indispensable para la vida en sociedad (como son la mayoría de los servicios públicos básicos que prestan los Ayuntamientos); o para garantizar el acceso de todos los ciudadanos, en condiciones de equidad e igualdad, a determinados servicios públicos que consideramos imprescindibles para vertebrar y cohesionar la sociedad (es el caso de la Sanidad, la Educación o la Atención a las Personas Dependientes).
- 25.** Pero estos argumentos no amparan cualquier intervención pública. De hecho, muchos programas de gasto público, cuyos objetivos pueden parecer muy loables a priori, difícilmente podrían superar la prueba de enfrentar a los contribuyentes a su relación coste-beneficio, es decir, a la pregunta: ¿quieres pagar más impuestos para poder disfrutar de tal servicio o prefieres quedarte el dinero en el bolsillo y decidir tú mismo?. Puesto que difícilmente puede hacerse esa pregunta individualmente a todos y cada uno de los contribuyentes, son los gobiernos quienes, desde una actitud de humildad -despojados de la fatal arrogancia contra la que nos prevenía Hayek al analizar los errores del socialismo- y de infinito respeto a los ciudadanos, deben preguntarse, antes de adoptar cualquier decisión de gasto y, en cada caso, si son capaces de decidir sobre el dinero de los ciudadanos mejor que ellos mismos.
- 26.** Debemos promover y alentar un espíritu crítico entre los ciudadanos, que tienen derecho a conocer cuántos impuestos pagan, qué reciben a cambio y cuáles son los resultados alcanzados. En este sentido, creemos que deben desarrollarse instrumentos como las balanzas fiscales personales que reflejen, al menos de forma estimativa y agregada, cuánto pagan y que reciben a cambio los contribuyentes para cada nivel de renta y circunstancias personales.

III.2. Menos y mejores normas.

- 27.** Una nueva relación entre los gobiernos y los ciudadanos, basada en la confianza y el respeto a su libertad, reclama a su vez una nueva forma de regular. El ordenamiento jurídico debe ser eficiente y para ello debe respetar una serie de principios que contribuyan a minimizar la carga normativa que recae sobre los ciudadanos, como los de necesidad, proporcionalidad, mínima distorsión, eficacia, transparencia y predictibilidad.
- 28.** Se trata de contar con menos y mejores normas. En no pocas ocasiones, el beneficio social perseguido por una norma es menor al perjuicio ocasionado por las cargas burocráticas y la restricción de la libertad que conlleva. El ejemplo más ilustrativo lo tenemos en la creación de nuevas empresas, donde la proliferación de trámites genera mayores costes de gestión, establece barreras legales o técnicas que reducen la competencia, desalientan la inversión y cercenan el crecimiento económico y el empleo. Por eso defendemos medidas como la evaluación sistemática de los costes reglamentarios y los efectos que sobre el crecimiento económico y la competitividad pueda tener cualquier norma antes de su aprobación. También es preciso que con la aprobación de una nueva norma se deroguen todas aquellas que tengan relación con la misma y supongan una fuente de cargas innecesarias.
- 29.** Cuando un gobierno tiene competencia sobre una materia lo habitual es que la ejerza y agote sus facultades de desarrollo. Así ha ocurrido con motivo del permanente proceso de descentralización de competencias en las Comunidades Autónomas (según un estudio reciente sólo entre 1989 y 2001 las Comunidades Autónomas aprobaron 11.229 normas). Todo ello, junto con la superposición de diversas Administraciones con capacidad normativa, ha generado una auténtica jungla regulatoria que pone en riesgo la unidad del mercado nacional y perjudica nuestra competitividad. Ninguna Comunidad Autónoma, por bien intencionada que sea su normativa, puede pretender tener siempre la “mejor” legislación en cada uno de los ámbitos relacionados con el acceso al mercado o el ejercicio de la actividad profesional. Por ejemplo, es difícil encontrar dos Comunidades Autónomas que hayan optado por definir de la misma manera qué se entiende por establecimiento sujeto a licencia comercial. Estar sometido a muchas “excelentes” normativas concurrentes puede ser más costoso que estar sometido a una normativa única.

30. Desde la Comunidad de Madrid, fieles a nuestra tradición de ser una Región abierta a todos, queremos recuperar el principio de unidad de mercado y lo que implica para la cohesión política, económica y social de España. Para ello, proponemos que todas las personas que quieran invertir o desarrollar su actividad profesional en Madrid lo hagan en las condiciones menos gravosas y más rápidas del territorio nacional. Así, y como complemento a cualquier actuación armonizadora o coordinadora del Estado, defendemos el reconocimiento unilateral y con carácter general en el territorio de la Comunidad de Madrid de aquellas normativas autonómicas más favorables en el ámbito de acceso a los mercados de bienes y servicios. Esta medida permitiría que los profesionales y los empresarios puedan acogerse en la Comunidad de Madrid a aquella regulación que dentro del conjunto del Estado les resulte más favorable.

III.3. Confianza en las personas

31. A la proliferación de normas se suma la creación de toda suerte de comprobaciones, autorizaciones o aprobaciones para iniciar una actividad, que añaden aún más carga burocrática sobre las espaldas de los ciudadanos y abren la puerta a posibles situaciones de abuso por parte de los poderes públicos. Subyace en ello una desconfianza en las personas y en su buena fe.
32. No es extraño que empresarios y profesionales se quejen de los constantes controles preventivos y a posteriori a los que están sometidos desde diversas instancias públicas y que desincentivan su interés por invertir y crear empleo. Por ello, proponemos un nuevo enfoque en el que, salvo supuestos muy tasados, las personas puedan actuar libremente en el mercado sin necesidad alguna de exhaustivas autorizaciones previas.
33. Defendemos la consagración del principio de presunción de buena fe de los ciudadanos en su relación con la Administración. Los gobiernos deben confiar en los ciudadanos y presumir que estos cumplen con el ordenamiento jurídico, en un ejercicio responsable de su libertad. Para ofrecer mayor seguridad jurídica, los ciudadanos, en un marco de relaciones con las Administraciones libre de autorizaciones previas, deberían tener la posibilidad de someterse voluntariamente a la certificación del cumplimiento de la normativa. Esta certificación la extendería un tercero debidamente acreditado por la Administración, a semejanza de lo que ocurre con la auditoría contable en el ámbito mercantil. Los gobiernos se reservarían la alta inspección de las entidades certificadoras y resolverían las denuncias de incumplimiento.

34. En una sociedad propia del siglo XXI no es admisible que la Administración dé la callada por respuesta ante las solicitudes de los ciudadanos y además lo haga en la mayor parte de los casos con carácter negativo, a través de la ficción jurídica del silencio administrativo. Defendemos la progresiva supresión del silencio negativo, que se ha revelado como una forma lesiva al interés general y a los derechos de los ciudadanos, así como elevar a regla, y no excepción, el silencio positivo en aquellos casos en que esté plenamente justificada la inactividad de la Administración y siempre como mecanismo idóneo para la protección material de los derechos e intereses de los ciudadanos

IV. UN NUEVO IMPULSO DE MODERNIZACIÓN Y DE CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

IV. 1. Una nueva alianza entre los gobiernos y la sociedad

- 35.** Necesitamos avanzar hacia una nueva relación entre los gobiernos y la sociedad que devuelva a ésta el protagonismo que le corresponde en la satisfacción de sus propias necesidades y demandas. El mantenimiento de un alto nivel de responsabilidad de los gobiernos como garantes de los servicios públicos en áreas clave del bienestar, no significa que puedan reemplazar a las personas a las que sirven en la toma de decisiones sobre cuestiones íntimas y vitales que sólo a ellas conciernen (como la educación de sus hijos); ni tampoco les confiere la prerrogativa de crear monopolios públicos y excluir a la sociedad de participar en la prestación de dichos servicios.
- 36.** A diferencia de nuestros adversarios políticos de la izquierda, que entienden la intervención pública como un instrumento para moldear la vida y la forma de pensar de la población (ahí está el atropello a la libertad que representa la asignatura de Educación para la Ciudadanía), los populares creemos que los gobiernos deben trabajar para la sociedad y en alianza con la sociedad.
- 37.** Dar más protagonismo a la sociedad exige profundizar tanto en la libertad de elección de los usuarios de los servicios públicos, como en la participación de la sociedad (individuos, empresas y organizaciones no gubernamentales) en la prestación de los mismos en estrecha colaboración con los gobiernos.
- 38.** La democracia efectiva es mucho más que acudir periódicamente a las urnas para ejercer el derecho al voto y elegir a las personas que queremos que nos representen. La democracia tiene como fin último la salvaguarda de la libertad de las personas; es, con arreglo a la declaración de Lincoln en Gettysburg, el gobierno de, por y para el pueblo. Los gobiernos carecen de legitimidad propia y por tanto de libertad de actuación. Es por eso que el derecho de los ciudadanos a elegir respecto a cuestiones básicas de su vida no solo no socava el principio de legitimidad de los gobiernos elegidos libremente en los procesos electorales, sino que vigoriza y refuerza la democracia, y modula y atempera el principio de autoridad propio de los poderes públicos.

- 39.** Hay que desterrar viejos y falsos debates y superar los dogmatismos que se alimentan interesadamente desde la izquierda. Un gobierno no es más democrático ni garantiza mejor la igualdad de acceso a los servicios públicos por el hecho de prestarlos directamente excluyendo a la sociedad y dejándola al margen de lo que le compete. Creemos firmemente que hay que reorganizar las funciones de los gobiernos, de tal manera que cumplan su cometido esencial de servicio a las personas y no de aparato de dominación que acaba asfixiando a los individuos. La cuestión no es dismantelar “lo público”, como falsamente sugieren nuestros adversarios, sino definir qué es lo que los gobiernos deben producir, qué no deben producir, qué deben financiar y qué deben regular.
- 40.** En los gobiernos modernos los servicios públicos no tienen que ser burocráticos y refractarios a la innovación y la competencia. El trabajo de los gobiernos debe ser dirigir y buscar la colaboración con la sociedad a la hora de producir y facilitar servicios públicos de calidad. En efecto, la titularidad pública de un servicio no implica su prestación en régimen de monopolio por los gobiernos. Lo realmente importante y trascendente es que los ciudadanos disfruten de unos servicios públicos accesibles y de calidad, y no la condición de funcionario o la naturaleza jurídica pública o privada de quienes los prestan.
- 41.** Necesitamos profundizar en la modernización del sector público siguiendo la estela de las reformas exitosas que se han puesto en práctica en España y en la mayor parte de los países de nuestro entorno. Los gobiernos deben concentrar sus esfuerzos en las tareas que les son propias y que no puede delegar: la regulación de las condiciones en las que se desarrolla la actividad de las personas (no regular la actividad de éstas), la financiación total o parcial de los servicios públicos, y la supervisión y el control de la calidad; y deben dejar que la sociedad tenga el protagonismo que le corresponde en la prestación de dichos servicios.

IV.2. La tercera ola de modernización del sector público

- 42.** Los procesos de desregulación y de liberalización acometidos en la economía española, coincidiendo con la llegada del Partido Popular, primero a los gobiernos locales y autonómicos y, después, al Gobierno de la Nación, impulsaron un profundo cambio modernizador del papel del sector público en la sociedad, que ha reportado importantes beneficios a los contribuyentes, que ha mejorado la calidad de los servicios y que ha contribuido a desarrollar un tejido empresarial sólido y con gran proyección internacional.
- 43.** El eje de las reformas emprendidas por los gobiernos del Partido Popular ha sido y es la devolución a la sociedad civil y a los ciudadanos del protagonismo en la gestión de aquello que es suyo.
- 44.** La primera ola de modernización fue la de los servicios públicos prestados por los Ayuntamientos. La limpieza de sus calles, la recogida de basura, el alumbrado público, el transporte público, por solo citar unos ejemplos, ha sido y sigue siendo un campo en donde las principios y formas de gestión del sector privado se han desarrollado y consolidado con el paso del tiempo. Las concesiones, conciertos o entes instrumentales que actúan en régimen de derecho privado forman ya parte de la gestión diaria de los servicios públicos en los que las entidades locales tienen competencias. El mayor protagonismo de la sociedad en la gestión de estos servicios ha mejorado notablemente su calidad y eficiencia. Además, las empresas que participaron en aquel proceso se han convertido en multinacionales de la prestación de servicios y están gestionando el agua, el tratamiento de residuos, las autopistas o los aeropuertos en muchos lugares del mundo.
- 45.** Una segunda ola de incorporación de libertad y de competencia en la gestión de servicios considerados entonces como públicos y esenciales, se produjo en España a mediados de la década de los 90. La supresión de los monopolios públicos en sectores como el transporte aéreo, las telecomunicaciones o la energía, aumentó las posibilidades de elección de los consumidores, mejoró la calidad y los precios de los servicios y permitió la creación de nuevas empresas.

- 46.** Para las empresas que hasta entonces operaban en situación de monopolio público, la privatización y la competencia, lejos de suponer un perjuicio, supuso un extraordinario estímulo: todas ellas, sin excepción, se volcaron en aumentar su eficiencia y su presencia internacional. Todas ellas, sin excepción, se han convertido en empresas globales con sede en España que prestan con éxito sus servicios a millones de ciudadanos dentro y fuera de nuestras fronteras.
- 47.** Las reformas liberalizadoras y de modernización del papel del sector público en la sociedad permitieron poner fin a un sector público empresarial que esquilma a los contribuyentes, hipotecaba el presupuesto público y lastraba el crecimiento económico; sentaron las bases del llamado “capitalismo popular”; y, en fin, contribuyeron de forma decisiva a impulsar una de las etapas de mayor crecimiento económico, creación de empleo y prosperidad para la sociedad española.
- 48.** Por otra parte, la participación del sector privado en la financiación y en la gestión de las infraestructuras, permitió dar un salto de gigante en la vertebración territorial de España, después de años de inmovilismo, gracias al avance realizado en el ámbito del transporte y las comunicaciones. Hoy los socialistas imitan el mismo modelo que entonces denostaban.
- 49.** Este avance en la desregulación y liberalización de la economía, que busca incorporar elementos de competencia en la gestión de servicios considerados como públicos y esenciales, no se ha agotado. Aunque en su momento fueron objeto de crítica falaz por la izquierda, el tiempo nos ha dado la razón: ¿quién pide hoy que la limpieza de las calles la realice directamente los Ayuntamientos con sus servicios? ¿Quién pide hoy, salvo los dictadores amigos de Zapatero, la nacionalización de empresas? ¿Quién se opone a liberalizar sectores como el energético o el de las telecomunicaciones?
- 50.** Tenemos la oportunidad y el desafío de impulsar una tercera ola de modernización del sector público, que profundice en la devolución a la sociedad del protagonismo que le corresponde en la gestión de lo que es suyo. Se trata de respetar la titularidad pública de los servicios e impulsar la competencia, reforzando en paralelo las facultades de supervisión y control de los gobiernos, y todo ello fundamentalmente en el ámbito de las competencias de las Comunidades Autónomas y de los Ayuntamientos.

51. La introducción de mayor libertad en sectores como la Educación, la Sanidad o la atención a personas dependientes constituye una palanca para mejorar su eficiencia y la calidad de la atención que reciben los usuarios (se pueden citar múltiples buenas prácticas al respecto lideradas tanto por gobiernos populares como socialistas). Y supondría, sin duda, una extraordinaria fuente de crecimiento y de creación de empleo: baste señalar que el peso de la Sanidad y de la Educación sobre la economía es incluso superior al que hace una década tenían los monopolios de las empresas públicas en los sectores de las telecomunicaciones, la energía o el transporte aéreo.

V. PRINCIPIOS DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

- 52.** Con independencia de la orientación política de los gobiernos, el mundo democrático está buscando una Nueva Vía para procurar la sostenibilidad de los servicios públicos y adaptarlos a las expectativas de unas sociedades cada vez más exigentes y mejor informadas. El sector público está en proceso de reinversión y la idea dominante en las reformas es devolver a la sociedad el protagonismo en la satisfacción de sus propias necesidades y demandas.
- 53.** Exceptuando a los más dogmáticos y obstinados en imponer sus prejuicios ideológicos –cuando no sus privilegios- cada vez somos más quienes reconocemos la necesidad de modernizar el marco de actuación de los gobiernos y su forma de relacionarse con la sociedad. Para ello es ineludible:
- ✓ Recortar la burocracia y convertir los gobiernos en organizaciones más eficientes, modernas y atentas a los ciudadanos
 - ✓ Reducir la intervención de los gobiernos y aumentar el protagonismo de la sociedad
 - ✓ Depositar más confianza en la sociedad
 - ✓ Fortalecer la colaboración con la sociedad e imitar sus prácticas
- 54.** Se trata no sólo de la ambición que debe presidir la acción de los gobiernos por mejorar las oportunidades y el bienestar de las personas, sino también de una necesidad:
- ✓ Vivimos en un mundo cada vez más abierto y competitivo, un nuevo escenario al que los gobiernos, que en España y en la mayoría de los países de nuestro entorno gestionan aproximadamente la mitad de los recursos, no pueden permanecer ajenos
 - ✓ Asistimos a un envejecimiento de la población que tiene un impacto creciente sobre la demanda de servicios de sanidad y de atención a la dependencia

- ✓ La inmigración, un fenómeno relativamente novedoso para nosotros, representa al mismo tiempo una incalculable riqueza social y un colosal desafío
 - ✓ La calidad de la Educación es algo que cada vez más distinguirá a las sociedades y condicionará su capacidad de crecer y prosperar
 - ✓ Hay una mayor sensibilidad a los problemas sociales y una creciente demanda de soluciones
 - ✓ Y, en fin, los gobiernos deben dar respuestas preservando el equilibrio de las cuentas públicas, es decir, sin comprometer el crecimiento económico ni la solidaridad con generaciones futuras.
- 55.** En este contexto, resulta sorprendente que nuestros adversarios políticos sigan aferrándose al mito del “modelo sueco” y que ignoren que ya ni siquiera Suecia siga ese modelo al que dio nombre. Suecia ha abandonado el obsoleto sistema socialista de bienestar en el que el Estado era el productor de los servicios públicos y ha optado, con éxito, por un modelo de bienestar en el que el gobierno se limita a un más moderno papel de proveedor y regulador. En la Suecia de hoy, el derecho de elección del ciudadano en sectores como la Educación o la Sanidad está garantizado para la mayor parte de los ciudadanos. Con ello, se ha devuelto el protagonismo a las personas, verdaderas propietarias de los servicios públicos.
- 56.** Los populares creemos en la necesidad de dar un nuevo impulso modernizador y de calidad a los servicios públicos, que es particularmente urgente en aquellos ámbitos donde los gobiernos han traspasado su responsabilidad de financiar y garantizar servicios que satisfacen necesidades privadas, como la educación o la sanidad, para convertirse en prestadores de los mismos en régimen de monopolio o en posición de dominio, restringiendo así la libertad de los usuarios y la capacidad de la sociedad de participar en la satisfacción de sus necesidades básicas. Desde ese espíritu reformista, defendemos que la gestión de los servicios públicos debe observar los siguientes principios:

V.1. Libertad de elección

- 57.** Unos servicios públicos realmente orientados al ciudadano sólo son posibles cuando éste tiene libertad de elección. Los ciudadanos prefieren elegir y disfrutar de oportunidades alternativas para convertirse en usuarios de aquel prestador del servicio que mejor satisfaga sus necesidades. La libertad de elección es, en si misma, una mejora de la calidad; pero también es, cuando va ligada a la competencia, el mejor control de calidad de los servicios posible.
- 58.** La libre elección informada y la competencia constituyen la médula espinal del círculo virtuoso de la prestación de los servicios públicos de calidad, porque permiten a los usuarios no sólo acceder a un servicio que responda a sus expectativas, sino también identificar, mediante la revelación de sus preferencias, aquellos servicios que no cumplan con los requisitos de calidad exigidos. Si, además, los prestadores de servicios se enfrentan a consecuencias adversas por no ser elegidos – por ejemplo, perder recursos si no son capaces de atraer usuarios- intentarán mejorar la calidad de los servicios públicos que ofrecen. Se trata, pues, de llevar al ámbito de la prestación de los servicios públicos las mismas reglas que imperan en la vida cotidiana de los contribuyentes que los financian.
- 59.** La libertad de elección del usuario fortalece la democracia y la capacidad de los ciudadanos de participar activamente en la decisión de los servicios que requiere en cada momento, porque pone de manifiesto las preferencias de los ciudadanos de forma directa y continuada en el tiempo. Es la iteración de las preferencias reveladas de los usuarios lo que de verdad permite que los servicios públicos se ajusten y adapten a los deseos reales de los ciudadanos. La libertad de elección se convierte así en un atenuante de la pérdida de soberanía ciudadana que conlleva la financiación coactiva y obligatoria de los servicios públicos.
- 60.** Por último, la libertad de elección mejora la equidad en el acceso a los servicios públicos, ya que son los ciudadanos con menos recursos quienes tienen menos alternativas cuando los servicios públicos no responden adecuadamente a sus necesidades. Cuando no hay libertad de elección, sólo aquellos con mayor nivel de renta pueden permitirse prescindir de los servicios públicos que no les satisfacen, aunque sea a costa de incurrir en el sobreesfuerzo de financiar impositivamente tanto los servicios públicos que no utiliza, como de costear con sus propios medios las necesidades no satisfechas.

- 61.** Hacer realidad la libre elección debe convertirse en una seña de identidad del Partido Popular. Los ciudadanos deben tener libertad para elegir el médico de atención primaria, el especialista o el hospital donde quieran ser atendidos. Carece de sentido que podamos elegir entre centenares de productos y servicios cuando tenemos que satisfacer necesidades mucho menos importantes que la Sanidad, pero no podamos elegir a quienes confiamos el cuidado de nuestra salud.
- 62.** En el ámbito de la educación la convivencia entre centros públicos y concertados es una muestra más de la posibilidad de elegir entre varias opciones educativas. Es más, hemos incorporado con éxito fórmulas novedosas como el denominado cheque-guardería para niños de 0 a 3 años, con el fin de facilitar a los padres su libertad de elección entre una oferta de centenares de centros públicos y privados. Proponemos extender la libertad de elección a toda la Formación Profesional y a la Educación Superior mediante cheques-formación y becas universitarias.
- 63.** La ampliación y mejora de los servicios públicos debe entenderse siempre como una mayor capacidad de elección de los ciudadanos y nunca puede servir como coartada para restringir su libertad, ni para imponerles conductas. Así, por ejemplo, la mejora del transporte público experimentado en la Comunidad de Madrid no podría justificar la limitación de las posibilidades de desplazamiento en transporte privado. Durante los Gobiernos del Partido Popular los usuarios que utilizan cada día el metro se han duplicado (350.000 en 1.995; más de 700.000 en la actualidad), gracias a la mejora de la calidad del servicio, a la ampliación de los horarios, a la mayor puntualidad, a la garantía en la continuidad del servicio y, obviamente, a que se ha multiplicando por tres la red. Hoy contamos con 284 km de red de metro, que se complementan con otros 22 kilómetros de metro ligero. Tenemos el tercer ferrocarril metropolitano más completo del mundo por longitud de vía y el primer suburbano del mundo por número de kilómetros de túnel (260). Pero también hemos modernizado la red viaria de nuestra región para que las personas que viven fuera de Madrid puedan acceder a la ciudad con sus vehículos: la construcción de la M-50 y de las autovías radiales R-2, R-3, R-4, R-5 y AP-41 son buena muestra de ello.

64. No queremos regular la vida de las personas, sino ofrecer a la sociedad más libertad de elección. Un ejemplo del pernicioso efecto de una injustificada restricción de la libertad individual y de la arrogancia de los gobiernos lo tenemos en los *numerus clausus* en las facultades de medicina. Esta incomprensible e injustificada medida está provocando una escasez de médicos que puede llegar a comprometer la calidad de la sanidad. Ningún gobierno conoce el futuro ni puede comportarse como si lo conociera; y menos aún asumir la responsabilidad de restringir la libertad de los miles de estudiantes que, pese a su buen currículum, cada año se quedan a las puertas de las facultades de medicina, con el falaz pretexto gubernamental de que podrían no encontrar empleo.

V.2. Competencia

65. La libertad de elección está indisolublemente ligada a la competencia. Sin la existencia de una pluralidad de prestadores de servicios públicos que compitan entre sí por ofrecer la mejor atención a los usuarios, difícilmente se puede ejercer la libre elección.
66. La intervención de los gobiernos para garantizar que todos los ciudadanos puedan acceder en condiciones de equidad y de igualdad a servicios que tienen por objeto satisfacer necesidades privadas, como la Sanidad o la Educación, no puede suponer el sacrificio de la libertad de elección ni la renuncia a los beneficios inherentes a la libre competencia. La competencia contribuye a asignar de forma más eficiente los recursos y a mejorar la calidad de los servicios que los ciudadanos sostienen con sus impuestos. La ausencia de competencia promueve la ineficiencia, amplifica los costes y tiende a deteriorar los servicios.
67. Las posibilidades de introducir libertad de elección y competencia son diversas y pueden variar en función de las características de los distintos tipos de servicio. Por un lado, está la financiación directa o subvención al proveedor en función de la utilización del servicio; y por otro, la financiación indirecta, mediante vales o tickets al usuario con los que éste retribuye al oferente del servicio. Ambas modalidades admiten la posibilidad de que sean proveedores tanto públicos como privados los oferentes del servicio. Incluso en aquellos casos en los que las características del servicio conducen a una situación de único prestador y donde la competencia *en el mercado* no es posible, se puede y se debe introducir competencia *por el mercado* a través de procesos de licitación abierta y competitiva.

- 68.** En la medida que la financiación sigue al usuario se garantiza la provisión del servicio, pero a la vez se abre la posibilidad a la competencia entre los prestadores de servicios públicos y privados que cumplan con las condiciones de calidad exigidas. Los mecanismos de financiación deben diseñarse de tal forma que garanticen tanto la cobertura universal de los servicios públicos, como que contribuyan a nivelar las condiciones de competencia entre los oferentes públicos y privados, con las consiguientes mejoras de eficiencia en la prestación de los servicios por parte de ambos.
- 69.** Estas posibilidades ya han sido probadas en la práctica con resultados muy satisfactorios. Así, por ejemplo, en Madrid está funcionando el cheque escolar al que anteriormente nos hemos referido. En la Sanidad, también existe libertad de elección para los funcionarios del Estado, que pueden elegir adscribirse al sistema público o bien beneficiarse de la cobertura de aseguradoras privadas concertadas, pudiendo cambiar entre ellas, al menos una vez al año. Los funcionarios de la Comunidad de Madrid tienen también posibilidad de optar por una atención sanitaria privada financiada con recursos públicos a través de su entidad colaboradora. Los miembros de la Asociación de la Prensa de Madrid, pueden utilizar indistintamente la sanidad pública y los centros privados concertados por la Asociación, todo ello con financiación pública
- 70.** A diferencia de otros servicios que han estado dominados por monopolios públicos desde hace décadas, la atención a los dependientes se ha beneficiado rápidamente de los incentivos de competencia. La Comunidad de Madrid, a través de la red de plazas de atención social, hace posible que diversos proveedores compitan por prestar una atención de excelencia a nuestros mayores y personas dependientes, en un claro ejemplo del efecto dinamizador que ha tenido la iniciativa privada en competencia con los medios de titularidad pública en la prestación de los servicios sociales.

V.3. Transparencia

- 71.** Disponer de información transparente es un requisito previo e ineludible para que los ciudadanos puedan ejercer plenamente y sin limitaciones la libertad de elección.

- 72.** Hay que abrir los servicios públicos a los usuarios y ofrecer a todos los ciudadanos información clara y veraz de cómo se gestionan, qué se gasta, cómo se gasta y qué beneficios les reportan. Una información permanente y en lenguaje comprensible es uno de los aspectos más valorados por los usuarios en la prestación de los servicios públicos. Transparencia también implica rendir cuentas. Es indispensable que la gestión y los procedimientos sean accesibles al usuario, de manera que cada uno pueda conocer todos los aspectos del servicio que se le presta.
- 73.** El avance en nuevas fórmulas de gestión más flexibles y que potencien la autonomía, deben ir acompañadas de mecanismos de control que promuevan la responsabilidad por resultados y una constante rendición de cuentas. Hay que fortalecer instrumentos efectivos que garanticen la transparencia en la valoración de la calidad de los servicios públicos y perseverar en dar cuenta y razón de los resultados.
- 74.** Es una prioridad evaluar el desempeño de todos los servicios públicos en la Comunidad de Madrid. Para ello es necesario impulsar medidas como extender y dotar de verdadera eficacia a las cartas de servicios (así lo hicimos y lo continuamos haciendo con la reducción de la lista de espera quirúrgica y así lo estamos haciendo con la lista de espera diagnóstica), e incorporar indicadores que fijen objetivos claros, fiables, relevantes y medibles.
- 75.** Un buen ejemplo de cómo medir la calidad de los servicios públicos por los resultados, lo tenemos en la prueba de conocimientos que se realiza todos los años a los niños de 6º de primaria con el fin de evaluar su aprendizaje. Pese a que los socialistas se oponen a la práctica de esta prueba, en un alarde de oscurantismo y aversión a la transparencia, creemos que es un magnífico instrumento para medir la calidad de la educación que reciben nuestros hijos. Por eso creemos que hay que extender los instrumentos de evaluación de resultados a todos los servicios públicos y muy especialmente al resto de la educación y la Formación, a la Sanidad, a los Servicios Sociales y al Transporte Público.

V.4. Equidad

- 76.** El Partido Popular es una formación política de centro reformista y liberal. La libertad, la equidad y la igualdad de oportunidades están en el núcleo de nuestras convicciones y, tanto desde las responsabilidades de gobierno como en la oposición, las hemos defendido contribuyendo a fortalecer y mejorar la calidad de servicios públicos esenciales como la Educación, los Servicios Sociales o la Sanidad.

- 77.** La igualdad de oportunidades es real cuando se promueve una educación de calidad. Frente al adoctrinamiento político que encubren materias como educación para la ciudadanía, la Comunidad de Madrid se esfuerza en fortalecer iniciativas como la enseñanza bilingüe en los colegios. El dominio del inglés distinguirá a los estudiantes madrileños toda su vida: hoy, uno de cada cinco alumnos que empieza el colegio lo hace hoy en un colegio bilingüe y proponemos la extensión del bilingüismo al resto de los centros públicos y concertados.
- 78.** Se fortalece la equidad en la prestación de los servicios cuando tenemos en cuenta las circunstancias personales de sus destinatarios directos: así, en el cálculo del cheque-guardería se tiene en cuenta el nivel de ingresos y otras circunstancias personales de los padres; como también fortalecería el principio de equidad la vinculación del importe de los cheques-formación y de los cheques-universidad al desempeño académico de sus beneficiarios.
- 79.** La equidad también está presente a la hora de atender a quien más lo necesita. En la Comunidad de Madrid hemos garantizado la autonomía y la atención de personas con alguna discapacidad y hemos mejorado el bienestar de nuestros mayores: en la última legislatura la red de plazas de atención social a personas dependientes creció un 50%, doce plazas por cada día de gobierno. En el ámbito educativo, los últimos años se ha aumentado en un 70% el conjunto de las ayudas que reciben las familias en situación de desventaja social, tanto las ayudas de comedor como las de libros de texto o las destinadas a niños menores de tres años se han incrementado año tras año.
- 80.** Servicios públicos ineficientes y sin calidad rompen la equidad. Una Educación de mala calidad, con un alto fracaso escolar perjudica a quienes tienen menos recursos. Por eso en la Comunidad de Madrid exigimos pruebas como la contemplada en el Plan de Mejora de Conocimientos y Destrezas Imprescindibles. Una Sanidad con interminables listas de espera rompe la equidad. Por eso en la Comunidad de Madrid hemos cumplido con el compromiso de reducir la lista de espera quirúrgica a un máximo de 30 días y nos proponemos limitar a un máximo de 40 días la espera para las consultas de especialistas o pruebas diagnósticas.

- 81.** También atentan contra la equidad las situaciones de fraude o de abuso de los servicios públicos: los encarece innecesariamente y obliga a exigir a los ciudadanos el pago de más impuestos; y los hace menos accesibles a quienes realmente más lo necesitan. La asunción por parte de los gobiernos de la mayor parte e incluso de la totalidad del coste de los servicios públicos, genera una falsa ilusión entre los usuarios que les conduce a creer erróneamente que no cuestan nada. Esta falta de conciencia del coste real de los servicios públicos puede estimular un uso no responsable de los mismos que comprometa la calidad y la equidad.
- 82.** Debemos, por tanto, reflexionar sobre la utilización de los servicios, que en determinados casos puede conducir a situaciones injustas que rompen la equidad. Por tan solo citar el caso de la Sanidad, la saturación de los servicios de urgencias en muchos casos se debe a una mala utilización de este servicio que al final repercute negativamente en quién más lo necesita.
- 83.** Es necesario estudiar fórmulas que disuadan del mal uso y del abuso de los servicios públicos, como una información escrita y personalizada del coste individualizado del servicio prestado, que se facilitaría a los usuarios para concienciarles del coste de los servicios.

V.5. Eficiencia

- 84.** Gastar más no es sinónimo de mejor calidad. En no pocas ocasiones, los responsables públicos se centran más en saber cuánto se gasta y quién lo gasta, que en verificar la relación entre los resultados y los recursos utilizados para obtenerlos. Si es importante controlar el volumen y la legalidad de los programas de gasto, lo es aún más, para garantizar su sostenibilidad, si se hace o no con criterios de eficiencia. Los servicios públicos no sólo deben ser prestados de una forma eficaz sino también empleando sólo los recursos necesarios.
- 85.** Lo público tiene dueño: los ciudadanos que financian los servicios públicos con sus impuestos. Este reconocimiento exige a los gestores públicos ser capaces de garantizar la prestación de unos servicios de máxima calidad a cambio de menos impuestos. Precisamente por que se financian con los impuestos que se detraen de los bolsillos de los contribuyentes, los Gobiernos están obligados a gestionarlos con el máximo celo.
- 86.** Los populares entendemos que los gobiernos tienen que justificar ante los ciudadanos el valor que ofrecen a la sociedad con los servicios que proveen y la forma en que lo hacen, por esta razón es una obligación

ineludible prestar servicios de calidad y hacerlo exigiendo los mínimos impuestos necesarios para su sostenimiento.

- 87.** Este menor coste para los ciudadanos debe provenir de una mayor eficiencia: hay que revisar cómo se está prestando el servicio; incrementar el ahorro público a través de la contención del gasto; y aumentar la rentabilidad económica y social de las inversiones públicas mediante los más rigurosos métodos de análisis de coste-beneficio. Pero también es preciso acudir a nuevas fórmulas de gestión, como las que están poniendo en marcha la Comunidad de Madrid, con la colaboración público-privada en infraestructuras de transporte u hospitales.
- 88.** Desde 2005, mediante la colaboración público-privada, se han puesto en marcha ocho nuevos hospitales públicos con extraordinarios resultados de calidad en la prestación del servicio sanitario y con un coste para los contribuyentes notablemente inferior al de otras formas tradicionales de gestión. Y todo ello en tiempo record.
- 89.** En infraestructuras del transporte también hemos acudido a la colaboración público-privada para abordar la mayor transformación de la historia de nuestra red viaria y además hacerlo “dándole mayor valor al dinero”, maximizando el rendimiento de los impuestos que pagan los madrileños. Con la construcción, explotación y mantenimiento, mediante modernas fórmulas de concesión, de más de 250 Km correspondientes a vías de gran capacidad como la M50, las autovías radiales R-2, R-3, R-4, R-5 y AP-41, muchas personas han visto como los accesos a Madrid han mejorado sustancialmente y con ello también su calidad de vida. Esquemas similares de contratación y financiación se han utilizado para la modernización de vías urbanas como la M30: Madrid Calle 30 es uno de los principales proyectos de transformación urbana de Madrid con unos efectos económicos y sociales indudables (menos accidentes, reducción de la contaminación, más zonas verdes, recuperación del río Manzanares, eliminación del efecto barrera que dividía diferentes zonas de la ciudad...). Con esta actuación los madrileños se están ahorrando tiempos de viaje y por tanto horas de trabajo perdidas (se ha calculado un ahorro anual de al menos 4 millones y medio de horas de desplazamientos cuya valoración económica en el plazo de 20 años asciende a 1.080 millones de euros)

- 90.** En aquellos ámbitos en los que la colaboración público-privada no sea factible, hay que imitar a la sociedad e incorporar herramientas de gestión propias del sector privado que actúen como auténticos catalizadores en el proceso de modernización de los servicios. Es el caso de servicios públicos indelegables, como la Administración de Justicia, donde las retribuciones y carrera profesional pueden ligarse al cumplimiento de determinados objetivos como la celeridad y la calidad de las resoluciones judiciales.
- 91.** Un análisis riguroso de los recursos necesarios para proporcionar a los ciudadanos los mejores servicios al menor coste posible, exige dedicar los mayores esfuerzos a repensar el factor más importante de todo este proceso modernizador: las personas responsables de gestionarlos con eficacia y eficiencia. La rigidez del sistema vigente en el desarrollo profesional de los empleados públicos debe caminar hacia la incorporación de nuevos sistemas de incentivos que tengan una repercusión en los sistemas retributivos y de carrera profesional acordes con la obtención de mayores cotas de eficiencia en la gestión, la responsabilización y capacitación personal. Solo con unos mejores instrumentos de motivación y evaluación del desempeño, basados en la consecución de resultados, podremos retener e incorporar talento a los gobiernos. Del mismo modo debemos alejarnos de las descripciones exhaustivas y milimétricas de tareas estancas que amparan situaciones de exoneración de responsabilidades, y tender a conceptos asumidos en el sector privado como la gestión por objetivos: se debe pasar de tener un puesto de trabajo a tener una responsabilidad.

VI. CONCLUSIONES

- 92. LIBERTAD.** La libertad es el valor esencial y el principio organizador de la sociedad. Si no se respeta la Libertad, tampoco pueden existir la Justicia ni la Igualdad de oportunidades. Por ello, el primer cometido de un buen gobierno debe ser garantizar la Libertad y que ésta se concrete en realidades cotidianas, como la libertad para elegir el colegio para nuestros hijos o el médico u hospital que nos ofrezca mayor confianza.
- 93. LA PRIMERA POLÍTICA SOCIAL ES EL EMPLEO.** Crear las condiciones para favorecer el crecimiento económico y el empleo es sentar las bases de una sociedad más justa y solidaria. El empleo es la primera y más importante de las políticas sociales y la que permite impulsar y sostener las demás.
- 94. SERVICIOS PÚBLICOS DE CALIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES.** No nos conformamos con crecer y crear empleo: queremos una sociedad en la que la prosperidad llegue a todos y donde nadie se quede atrás por falta de oportunidades. Para ello es esencial contar con servicios públicos eficientes y de calidad accesibles a todos.
- 95. LO PÚBLICO TAMBIÉN TIENE DUEÑO.** Es falso que “lo público no es de nadie”, como defiende la izquierda. Lo público también tiene dueño: los ciudadanos que dedican parte del rendimiento de su trabajo y de su patrimonio a su sostenimiento. Por ello, un buen gobierno está obligado a hacer más con menos, a ser capaz de ofrecer los mejores servicios públicos con la mayor eficiencia, esto es, de la forma menos gravosa para los contribuyentes.
- 96. LOS CIUDADANOS SON EL MEJOR EJEMPLO PARA LOS GOBIERNOS.** Los buenos gobiernos no tratan de sustituir a la sociedad, sino que sirven a los individuos que la componen. Para servir a los ciudadanos los gobiernos tienen que estar a la altura de la sociedad a la que se deben y actuar siempre desde la confianza en las personas. Por eso, defendemos la aplicación, en el ámbito de la prestación de los servicios públicos, de las mismas reglas que imperan en la vida cotidiana de los contribuyentes que la financian.

97. HUMILDAD Y AUSTERIDAD. Los buenos gobiernos deben interrogarse, antes de acordar cualquier decisión de gasto, si son capaces de decidir sobre el dinero de los contribuyentes mejor que ellos mismos. Creemos que hay que promover la capacidad de crítica de la ciudadanía, porque la crítica de aquellos a quienes sirven es la mejor aliada de los gobiernos. Por eso proponemos la elaboración de balanzas fiscales personales que conciencien a los usuarios del coste de los servicios públicos, del beneficio que les reporta su prestación y de la responsabilidad que asumen como generadores de gasto.

98. MENOS Y MEJORES NORMAS. Una nueva relación entre los gobiernos y los ciudadanos, basada en la confianza y en el respeto a su libertad, exige un marco legal con menos y mejores normas. El beneficio social perseguido por las normas es, con demasiada frecuencia, inferior al perjuicio que ocasionan las cargas burocráticas y la restricción a la libertad que conllevan. Por otro lado, la actividad normativa de las diferentes administraciones ha creado una jungla normativa que está llegando a comprometer la unidad de mercado y la competitividad de la economía. Por ello proponemos:

- ✓ La evaluación sistemática de los costes económicos ocasionados por cada nuevo proyecto normativo, antes de su aprobación
- ✓ Participación de la sociedad en la elaboración de las normas a través de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- ✓ Reconocimiento unilateral y con carácter general en el territorio de la Comunidad de Madrid de las normativas autonómicas más favorables en el ámbito de acceso a los mercados de bienes y servicios, de tal forma que los profesionales y empresarios puedan acogerse a la regulación que les resulte más favorable.

99. PRESUNCIÓN DE LA BUENA FE DE LOS CIUDADANOS EN SU RELACIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN. Los gobiernos deben confiar en la sociedad y presumir que los ciudadanos cumplen con el ordenamiento jurídico en el ejercicio responsable de su libertad. En consecuencia, proponemos:

- ✓ La supresión, con carácter general, de todos los trámites de autorización previos al inicio de las actividades profesionales o empresariales.

- ✓ Para ofrecer una mayor seguridad jurídica, los ciudadanos deben tener la posibilidad de someterse voluntariamente a la certificación del cumplimiento de la normativa, realizada por entidades certificadoras independientes debidamente acreditadas por la Administración.
- ✓ Los gobiernos deben concentrar su esfuerzo en la inspección de las entidades certificadoras y en la resolución de las denuncias por incumplimiento.
- ✓ En aquellos casos excepcionales en los que no sea posible suprimir el trámite de autorización previa al inicio de actividad, la Administración deberá resolver expresamente las solicitudes de los ciudadanos en el menor tiempo posible.
- ✓ Apoyamos la aplicación de mecanismos para exigir responsabilidad a aquellas autoridades y personal al servicio de la Administración Pública que causen dilaciones y mantengan actitudes pasivas injustificadas en los procedimientos de autorización.
- ✓ Proponemos el resarcimiento de los daños que, en su caso, se puedan derivar por el pronunciamiento expreso de la Administración con posterioridad al silencio administrativo.
- ✓ Defendemos la supresión progresiva del silencio administrativo negativo, y la generalización del silencio positivo como medio idóneo para la protección de los derechos e intereses legítimos de los ciudadanos ante la inactividad de la Administración.

100. IMPULSAR UNA NUEVA OLA DE MODERNIZACIÓN DEL SECTOR PÚBLICO. Tenemos el desafío de dar un nuevo salto de modernización y de calidad en la gestión de los servicios públicos, siguiendo la estela de las reformas que se han puesto en marcha en España y en otros países europeos a lo largo de las dos últimas décadas. La modernización de la gestión de los servicios públicos en los ayuntamientos en los años 80 y del sector público empresarial del Estado en la segunda mitad de los 90 constituyen una experiencia de éxito: no sólo han permitido mejorar la calidad de los servicios públicos, sino que también han contribuido a aumentar nuestra capacidad de crecer y de crear empleo.

Por ello, es preciso seguir avanzando hacia una relación entre los gobiernos y la sociedad basada en la confianza y que devuelva a ésta el protagonismo que le corresponde en la satisfacción de sus propias necesidades y demandas. Dar más protagonismo a la sociedad exige:

- ✓ Que los ciudadanos tengan una participación permanente y continuada en la definición de los servicios públicos que quieren, a través de la libertad de elección.
- ✓ Aumentar la participación de la sociedad (individuos, empresas y organizaciones no gubernamentales) en la prestación de los servicios públicos, en estrecha colaboración con los gobiernos.
- ✓ Y que los gobiernos concentren sus esfuerzos en desempeñar con total eficiencia las tareas que les son propias y que no pueden delegar: la regulación; la garantía del acceso en condiciones de equidad e igualdad a los servicios públicos; y el control y la supervisión de la calidad de los servicios.

101. LIBRE ELECCIÓN INFORMADA EN UN MARCO DE COMPETENCIA EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS. La libre elección informada y la competencia son imprescindibles para consolidar unos servicios públicos de la máxima calidad y eficiencia, que satisfagan las más exigentes expectativas y que ofrezcan el mayor valor posible para los usuarios que los financian con el pago de impuestos y/o aportaciones directas.

- ✓ **LIBERTAD DE ELECCIÓN.** La libertad de elección debe extenderse a todos los servicios públicos en los que sea posible y, en particular, a aquellos que satisfacen necesidades privadas, como la Sanidad, la Educación y la Atención a las Personas Dependientes.
- ✓ **TRANSPARENCIA.** Los usuarios deben poder ejercer la libertad de elección con toda la información necesaria para tomar una decisión fundada. Corresponde a los gobiernos desarrollar indicadores de calidad relevantes y comprensibles sobre todas y cada una de las unidades prestadoras de servicios públicos y que dicha información esté a disposición de los usuarios en todo momento. Las Tecnologías de la Información y de las Comunicaciones jugarán un papel crucial para que toda la información sobre los servicios públicos sea transparente y accesible.
- ✓ **COMPETENCIA.** La libertad de elección está indisolublemente ligada a la existencia de una pluralidad de prestadores de servicios públicos que compitan entre sí por ofrecer la mejor atención a los usuarios. Los gobiernos deben garantizar la existencia de un marco competitivo en la prestación de servicios públicos.

- ✓ LA FINANCIACIÓN SIGUE AL USUARIO. Debe generalizarse el principio de que la financiación sigue al usuario. Los mecanismos de financiación de los servicios públicos deben diseñarse de tal forma que garanticen la equidad y la igualdad en el acceso a los servicios y que, al mismo tiempo, estimulen la competencia. La libre elección informada de los usuarios debe tener consecuencias sobre la financiación de los diferentes prestadores de servicios públicos, para garantizar la suficiencia financiera de los aquellos prestadores de servicios más demandados y para evitar la sobre financiación de aquellos proveedores menos valorados.

102. COMPROMISO Y RESPONSABILIDAD. La transparencia en la información que los gobiernos deben tener en su relación con los ciudadanos implica un profundo compromiso con estos y también rendir cuentas de su gestión. Proponemos:

- ✓ La generalización de las Cartas de Servicios a todos los servicios públicos.
- ✓ La consolidación de las Cartas de Servicios como instrumentos vivos que permitan corregir defectos y mejorar la calidad de los servicios, abriendo canales de participación efectiva.
- ✓ En aquellos servicios públicos donde se paga un precio por el usuario, garantizar la devolución del dinero cuando no se cumpla la Carta de Servicios, o se haga defectuosamente.
- ✓ Orientar los servicios públicos a la obtención de resultados y habilitar sistemas de evaluación que incorporen indicadores y objetivos claros y fiables, que permitan enjuiciar correctamente su gestión y medir la satisfacción de los usuarios.

103. EQUIDAD. Todos somos conscientes de que la configuración actual de determinados servicios públicos favorece su abuso y, con ello, los encarece innecesariamente y los hace menos accesibles a quienes los necesitan de verdad. Para erradicar estas prácticas fraudulentas que generan injusticia y desigualdad, proponemos las siguientes líneas de acción:

- ✓ Fomentar un uso responsable de los servicios públicos.
- ✓ Aplicar diversos mecanismos que, con respeto pleno a la equidad, conciencien a los ciudadanos del coste que tienen los servicios la “factura en la sombra”.

104. EFICIENCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. Un buen gobierno tiene como exigencia ineludible prestar servicios públicos de calidad y hacerlo con los menores impuestos posibles. La colaboración público-privada ha probado ser un instrumento eficaz para aumentar la eficiencia y mejorar la calidad.

Donde no sea posible la colaboración pública-privada, los gobiernos deben imitar a la sociedad e implantar aquellos instrumentos y técnicas de gestión que han demostrado ser eficaces en el sector privado. En esta línea de emular a la sociedad para ganar mayores cotas de eficiencia, creemos que es necesaria una modernización del rígido sistema de empleo público vigente. Estamos convencidos que la motivación y corresponsabilización del empleado público pasa ineludiblemente por incorporar incentivos basados en la consecución de resultados.

La modernización de los servicios públicos en España debe tener en cuenta el actual marco de distribución territorial de competencias. Hay que pensar de manera abierta y global y actuar de forma local. Los Ayuntamientos son los principales proveedores de servicios públicos dada la proximidad al ciudadano; con el fin de gestionar más eficientemente los recursos disponibles, planteamos una mayor descentralización funcional y operativa en órganos municipales de carácter colegiado que ofrezca además mayor seguridad jurídica y celeridad (p.ej. Juntas de Distrito Municipales).

105. SANIDAD. La Sanidad Pública en España tiene una larga trayectoria de colaboración público-privada e incluso de libertad de elección. El acceso todos los ciudadanos a la Sanidad en condiciones de equidad y de igualdad, esto es, sea cual sea el nivel de renta o el estado de salud de quien demande los servicios sanitarios, está garantizado y se financia con los impuestos que pagan todos los contribuyentes.

Pero existen diversas formas de prestación del servicio. Así, por ejemplo, los funcionarios del Estado pueden elegir entre acudir a los centros sanitarios gestionados directamente por los gobiernos o recurrir a un seguro privado pagado con recursos públicos. Los funcionarios de la Comunidad de Madrid cuentan con una Entidad Colaboradora, financiada también con recursos públicos, pero que concierta toda la atención a los pacientes con centros privados. Y, en fin, los miembros de la Asociación de Prensa de Madrid, pueden recurrir indistintamente a centros públicos o a los centros privados que concierta dicha Asociación, todo ello financiado con recursos públicos.

Por otra parte, todos los gobiernos, sin excepción, recurren a la colaboración centros sanitarios privados para complementar los recursos sanitarios que gestionan directamente, para reducir los tiempos de espera, mejorar la calidad y aumentar la eficiencia del servicio.

Tenemos que seguir avanzando en esta dirección e introducir más libertad de elección, más transparencia y más competencia. Proponemos:

- ✓ Libre elección de médico y de centro sanitario. Aumentar la capacidad de elección de los ciudadanos exige la existencia de una mayor pluralidad de prestadores públicos y privados que compitan entre sí.
 - ✓ Ofrecer a los usuarios información transparente sobre la calidad de los centros sanitarios.
 - ✓ Financiación a los proveedores de servicios sanitarios: Profundizar en la transformación de un modelo integrado de financiación-prestación a otro en el que prime la separación entre compradores y prestadores de servicios sanitarios. Fomentar una sana competencia entre los prestadores de servicios sanitarios bajo un esquema de financiación inspirado en el principio “del dinero sigue al paciente”
- 106. EDUCACIÓN.** La libertad de elección y la colaboración público-privada han encontrado en el ámbito educativo un campo de experiencias exitosas en las que se hace preciso profundizar con la adopción de medidas como las siguientes
- ✓ Inclusión de los centros educativos concertados en la Red de Centros Bilingües de la Comunidad de Madrid
 - ✓ Extensión del modelo del cheque-guardería a todos los niveles educativos, incluida la formación profesional y la universitaria, mediante cheques-formación y becas universitarias.

- ✓ Extensión de las pruebas de evaluación de conocimientos y publicación de los resultados para que los padres de los alumnos tengan una información completa y transparente a la hora de elegir el colegio o el instituto para sus hijos.

107. ATENCIÓN A LAS PERSONAS DEPENDIENTES. La lucha contra la pobreza, garantizar la igualdad de oportunidades y la autonomía de las personas dependientes, incrementar el bienestar de los mayores y velar por los menores y las familias son señas de identidad de los gobiernos del Partido Popular.

Al igual que en Educación y Sanidad los conciertos son fórmulas de amplia aceptación en el campo de la atención a personas dependientes, con la diferencia que en este ámbito no hemos asistido, dada su relativa novedad, a procesos de liberalización o desregulación de situaciones de intervencionismo y monopolio preexistentes. En este contexto asistimos a un amplio abanico de oportunidades para una verdadera alianza entre los gobiernos y la sociedad. Sirva como ejemplo el de la Comunidad de Madrid, que ha ido experimentando año a año con los gobiernos populares un crecimiento de la red pública de plazas residenciales, donde han convivido prestadores públicos, privados (concertados y no concertados en régimen de concesión o no), y entidades del tercer sector como ONG'S, asociaciones o fundaciones.

108. TRANSPORTE PÚBLICO No podemos apostar por una verdadera política de calidad de los servicios públicos sin tener en cuenta el carácter vertebrador y de modernización que tiene la red de transportes e infraestructuras.

Los populares queremos un transporte público más eficiente, donde la rentabilidad social sea un complemento necesario y no excluyente de la rentabilidad económica en la gestión del servicio. Por eso también apelamos en este ámbito a una mayor colaboración entre los gobiernos y la sociedad mediante la utilización de esquemas de participación público privada en la gestión y financiación de infraestructuras.

La experiencia práctica demuestra que la ineficiencia en la gestión de los servicios públicos necesariamente nos dirige a la falta de equidad; el establecimiento de subsidios sobre la base de criterios genéricos e indiscriminados no beneficia a los usuarios con menor capacidad económica y pone en riesgo la sostenibilidad del transporte público.

Demandamos del Gobierno de la Nación que su aportación económica en el Consorcio Regional de Transportes sea acorde con la capitalidad

y relevancia de Madrid en el conjunto del Estado y destierro de una vez su actitud discriminatoria e injusta con los ciudadanos de Madrid.

109. MOTORES DEL CAMBIO: libertad de elección, confianza, humildad, e imitar a la sociedad a la que servimos para trabajar mejor por ella.