

UNA REFLEXION SOBRE EL MODELO DE GESTION DIRECTA

En múltiples ocasiones, cuando hemos sido honrados por distintos colectivos de visitantes nacionales y extranjeros relacionados directamente por su ejercicio profesional con la atención social, ha quedado patente la particularidad del modelo de gestión directa de nuestro Territorio Histórico en el ámbito del Bienestar Social. No cabe duda de que la existencia del modelo actual es consecuencia de una acumulación histórica de acciones de carácter público, no exentas de sensibilidad social, que lo han posibilitado. Por nuestra parte, creemos en la bondad de lo actuado y sometemos los resultados obtenidos al contraste de cuantas experiencias nos quieran mostrar y de las que tratamos y trataremos de asimilar lo que entendemos positivo para mejorar la atención a nuestros ciudadanos.

Sin cuestionarnos el modelo, aunque entendemos que pueda ser objeto de un debate en profundidad en otra circunstancia, parece conveniente reflexionar sobre algunos de sus puntos débiles y en definitiva, sobre la posibilidad de su mantenimiento y desarrollo.

Es obvio que si la Administración asume directamente la responsabilidad de producir unos determinados servicios para sus ciudadanos, y los consigue con un nivel de calidad alto y con unos costes competitivos con los existentes en el mercado, está logrando la consecución de su objetivo general.

Tenemos la sensación, soportada por evaluaciones constantes de nuestros cen-

tros y servicios, de que el nivel de calidad de nuestros productos es adecuado, aunque mejorable. El segundo de los aspectos contemplados, el del coste competitivo, es el que, a mi juicio, es necesario optimizar, sin detrimento alguno de calidad.

Estructuralmente la composición de los costes directos, fijos y variables, de cualquiera de nuestros centros aflora un peso específico muy importante de los gastos de personal y ello viene como consecuencia de un nivel alto de cualificación profesional, de unos ratios de atención directa adecuados pero probablemente ajustables en determinados espacios de la jornada laboral, de la escasa colaboración de colectivos complementarios a los de la propia estructura, de la existencia de un acuerdo marco que establece la revisión de las tablas salariales, etc. Sobre todos ellos, es necesario actuar permanentemente y en el mayor grado de identificación posible con las fuerzas sociales.

Hay otro aspecto que a veces, por no tener un reflejo numérico directo en el escenario presupuestario, pasa desapercibido y que, a mi juicio, engrosa de forma crecientemente importante los costes de un Organismo de carácter Público; me refiero a los gastos de transformación, materializados en tiempo de trabajo, mayor número de contrataciones y capacidad de respuesta más limitada al ciudadano, derivadas del creciente «encorsetamiento» operativo a que obligan las normativas internas de nuestra propia

Institución matriz, como de la normativa legal aplicable a los Organismos Públicos de la Administración. Todo ello, nos hace pensar en la conveniencia de analizar distintas alternativas legales que posibiliten, dentro de los objetivos de nuestra Administración, la existencia de una entidad de gestión directa menos «atada» normativamente, más ágil operativamente y más racionalizada en su estructura orgánica.

No hago referencia a la gestión presupuestaria del gasto corriente, ya que la actuación en el día a día de nuestros trabajadores es cada momento más ajustada a criterios de coste—rendimiento, con una tendencia hacia la optimización de este tipo de gastos.

Un tercer desafío, de cara a la obtención de la más alta racionalidad del modelo, es el de la optimización de la metodología interna del trabajo. El desarrollo de técnicas aplicadas de organización que definan los circuitos documentales, los niveles de aprobación y en definitiva las acciones de trabajo aplicables a cada uno de los procesos, para ser posteriormente integrados en las correspondientes aplicaciones informáticas, tendrán como consecuencia una organización más ajustada a las necesidades reales, una clara mejora en la rentabilidad operativa, un mejor servicio a los demandantes de nuestras prestaciones y una economía de costes.

He tratado de reflejar en estas líneas, los aspectos que entiendo de mayor importancia para que el modelo de ges-

tión directa mantenga sus razones de existencia.

El análisis no es completo; simplemente pretende apuntar situaciones internas con un importante peso específico tanto cuantitativo, por su reflejo de costes, como cualitativo, agilidad de servicio, que pueden hacer peligrar la propia existencia del modelo de gestión; es obvio que creyendo en éste, la resolución de los aspectos enunciados debe de resultar prioritaria para cuantos tenemos responsabilidad sobre la actividad interna, más que externa, del Organismo. Debo de citar, al menos, una reflexión final sobre la gestión de los Servicios Sociales en Álava. Prioritando la calidad de atención al ciudadano, considerando que los presupuestos de la Administración son limitados y que los recursos a destinar a las acciones de Bienestar Social atravesarán el punto de inflexión de su crecimiento en los próximos ejercicios, parece conveniente el racionalizar su gestión, mediante la creación de una sola red de servicios que además de homogeneizar todo tipo de normativas de las Administraciones, de cara al ciudadano oferte una sola «ventanilla» de atención y evite innecesarios costes que sin duda conlleva la existencia de redes paralelas.

A todo ello, en la medida en que nuestras apreciaciones coincidan con las de nuestros gestores públicos, dedicaremos nuestros esfuerzos en los próximos ejercicios.

Ricardo Amiano Goitisoló