



Comisión
Europea

El Fondo Social Europeo en acción

Unos servicios públicos efectivos y transparentes



Para las empresas y el público en general, menos burocracia y un tiempo de respuesta más rápido de las administraciones públicas significa poder centrarse en el trabajo, en lugar de tener que esperar permisos y luchar con el papeleo. El informe sobre competitividad global del Foro Económico Mundial relaciona directamente la calidad de los servicios públicos con el nivel de productividad de un país, ligado a su vez a la prosperidad.

La situación económica exige sacar aún más partido del dinero público. Paralelamente, el reto de responder a la competencia mundial es cada vez más apremiante. En la Unión Europea se necesitan unos servicios públicos que ayuden más que obstaculicen a las empresas y a la creación de empleo. El Fondo Social Europeo (FSE) es una contribución europea concreta a las reformas de las políticas nacionales en el ámbito de la administración pública.

Mejores instituciones

Ayudar a las instituciones públicas a trabajar de forma más efectiva no es solo cuestión de formar mejor a nuestros funcionarios, sino que también tiene que ver con la forma de interactuar de las autoridades públicas con las empresas y el público, y con la forma en que prestan servicios. Un «buen gobierno» es el objetivo, ya que genera confianza, y ayuda a la sociedad a funcionar de manera más eficaz.

Un sector que se beneficia de las acciones del FSE es el judicial. En Bulgaria, las mejoras en transparencia y capacidad administrativa de los sistemas legales reciben hasta el 13 % de la asignación total al país del FSE. Unos 146 órganos judiciales han introducido un sistema de gestión de casos y se han presentado 89 módulos de capacitación para la judicatura.

Racionalización de la fiscalía italiana

El gran número de casos en los tribunales italianos subraya la necesidad de contar con un flujo de trabajo eficiente. El proyecto interregional «Difusión de las mejores prácticas en las oficinas judiciales» está utilizando sistemas eficaces desarrollados en la oficina del fiscal de la provincia autónoma de Bolzano como un buen modelo de trabajo.

La oficina del fiscal ha logrado ahorrar tiempo y dinero al simplificar los procesos organizativos internos de las oficinas judiciales. Se espera que estos métodos puedan ser utilizados en otras oficinas que tienen un gran número de casos.

Las 182 oficinas implicadas representan el 11 % de los posibles participantes. «El proyecto piloto, financiado por el Fondo Social Europeo, ha contribuido a aumentar la calidad, la eficiencia y la transparencia de los servicios judiciales», afirma el Dr. Thomas Mathà, Director del Departamento de Asuntos Europeos de Bolzano.

Hungría está haciendo hincapié en mejorar el rendimiento de su administración pública. Con la ayuda del FSE, se está mejorando la forma de trabajar de los gestores y se están implementando incentivos destinados a motivar a sus funcionarios.

La modernización de las administraciones públicas

Unas administraciones públicas adaptadas a los tiempos que corren son vitales para la competitividad de un país. En base a este razonamiento, Lituania está utilizando más fondos de la ayuda del FSE que ningún otro país de la UE para modernizar sus sistemas.

A finales de 2011, más de 22 150 funcionarios públicos habían seguido cursos de reciclaje, y se habían introducido sistemas de gestión de la calidad en diez administraciones municipales y en ocho estatales.

Una administración electrónica accesible a las personas con discapacidad

Para las personas con discapacidad que pueden tener dificultades para desplazarse hasta los edificios públicos, la administración electrónica es un desarrollo muy positivo. Pero cuando se diseñan páginas web sin haber tenido en cuenta la accesibilidad, no todo el mundo nota los beneficios.

El FSE está ayudando a las instituciones públicas polacas a garantizar que sus servicios de Internet sean accesibles para todos mediante la creación de sitios que cumplen con ciertos requisitos técnicos. El proyecto incluye unos 180 servicios diferentes y pretende concienciar a los empleados de unas 400 instituciones públicas, incluyendo 300 oficinas de empleo regionales. Para ello, se están ofreciendo cursos y seminarios en línea al personal en cuestión.

Mejorar el entorno empresarial

Plantear la prestación de servicios públicos de manera que favorezca la actividad empresarial puede ayudar a que prospere la economía de un país. Con la ayuda del FSE, Polonia está intentando hacer la vida más fácil a sus emprendedores y a la comunidad empresarial en general simplificando 92 de sus actos jurídicos. También está poniendo en marcha una forma de medir el coste de la administración y mejorar la manera de evaluar el impacto de los procesos. Como resultado de ello, el papeleo se ha reducido casi un 16 %.

El trabajo realizado no se detiene en el ámbito nacional. A nivel regional y local, se han establecido normas de competencia. Se ha formado a unos 16 000 funcionarios en enfoques nuevos que favorezcan la actividad empresarial, 4 000 de ellos en la aceleración del registro de empresas. Estas medidas han reducido el tiempo necesario para poner en marcha un negocio y el coste que conlleva. Además de estas actividades, 272 oficinas se han beneficiado de proyectos pensados para mejorar las normas de gestión.

Registrar una empresa en solo tres días: el ejemplo esloveno

La aceleración de los trámites y la reducción del papeleo ayudan a las empresas a tomar las decisiones necesarias de manera rápida. Un portal de Internet se encarga, con la ayuda del FSE, de permitir a los empresarios registrar una empresa en tres días.

El registro, la reserva del nombre, la declaración del IVA y la creación de una cuenta bancaria temporal son algunos de los servicios disponibles en línea. Utilizado por 300 empresas, el portal conecta a 15 instituciones nacionales y a más de 700 funcionarios.

El portal fue creado a principios de 2008. El grado de satisfacción de los usuarios es muy alto y el número de registros sigue creciendo, lo que indica que el portal responde a una necesidad real.

Participación de socios y de la sociedad civil

El doble objetivo de «una mejor regulación» y «un buen gobierno» solo puede lograrse con una mejor colaboración entre administraciones públicas y la sociedad a la que sirven.

Portugal ha utilizado la ayuda del FSE para fortalecer la voz de los interlocutores sociales. El proyecto se utilizó para ampliar la Confederación de la Industria Portuguesa y para fortalecer la capacidad de sus miembros para hacer oír su voz de manera efectiva. Como resultado, la Confederación juega ahora un papel más importante, tanto a nivel interno como internacionalmente.

Las consultas públicas dan también voz a las personas de fuera de las administraciones. Conviene estudiar bien su formato, teniendo siempre en cuenta el contexto local. Las herramientas por Internet pueden ayudar también a animar a más personas a participar: empresas, grupos de interés y público en general. El FSE se utiliza para apoyar proyectos encauzados hacia esta área.



¿Qué nos depara el futuro?

Unos servicios públicos bien administrados ayudan a las empresas a crecer y a las personas a encontrar trabajo, y por ello el FSE seguirá centrándose en proyectos que ayudan a las administraciones a ofrecer unos servicios rápidos y eficaces.

Con la crisis económica ensombreciendo aún el panorama, la ayuda del FSE se asignará estratégicamente. Los países de la UE deberán establecer claramente a qué desafíos se enfrentan e indicar qué reformas planean. También tendrán que demostrar cómo piensan modernizar sus modelos de gestión en el sector público. Estas reformas se basan en la simplificación de la administración y de sus reglamentos.

Los recursos humanos serán otro foco de atención: la formación y el desarrollo de competencias desempeñarán



un papel central en la reforma de la administración pública. Y para asegurarse de que los cambios funcionan, el FSE también se centrará en la supervisión y la evaluación.

Más información sobre el FSE en
<http://ec.europa.eu/esf>

Esta publicación está disponible en formato electrónico en todos los idiomas oficiales de la UE.
 © Unión Europea, 2013
 Reproducción autorizada, con indicación de la fuente bibliográfica.



Oficina de Publicaciones



<https://www.facebook.com/socialeurope>



https://twitter.com/EU_Social

ISBN 978-92-79-34116-8 (epub)
 ISBN 978-92-79-33361-3 (online)



9 789279 333613
 doi:10.2767/22123 (online)
 doi:10.2767/96492 (epub)