



10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Código identificativo

CBP 8/2023

Categoría

Liderazgo y estrategia / Planificación y estrategia

Órgano responsable

Área de Gobierno de Vicealcaldía, Portavoz, Seguridad y Emergencias
Dirección General de Transparencia y Calidad
dgtransparencia@madrid.es



10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Descripción

La evaluación es actualmente una práctica habitual, siendo un instrumento cada vez más utilizado que contribuye a impulsar y hacer realidad la retroalimentación o mejora, el control de responsabilidades, la rendición de cuentas y la ilustración para acciones futuras, favoreciendo la transparencia, la participación ciudadana y la nueva gobernanza. Además, en el momento actual de exigencia de la sociedad civil de soluciones públicas más eficaces, eficientes e innovadoras, la evaluación se sitúa como el canal más idóneo para dar respuesta a estas demandas.

10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación, es una guía que pretende dar difusión a todas las unidades del Ayuntamiento de Madrid de las premisas básicas a tener en cuenta antes de iniciar un proceso de evaluación.

Esta buena práctica promueve el liderazgo y la estrategia, implementando una mejor utilización de los recursos públicos y utilizando los resultados de la evaluación en beneficio de la ciudadanía que pueda verse afectada por la actividad evaluada.

La evaluación de la acción pública permite conocer cómo se está actuando y qué se está logrando. No basta con que las actuaciones velen por la maximización de los recursos, sino que es necesario que logren los objetivos que se definieron y que hagan llegar sus beneficios a las personas, organizaciones o territorios que las necesitan más.

Esta guía induce a una reflexión que se dirige a todas las personas que prestan sus servicios en el Ayuntamiento de Madrid y que en algún momento pueden tener que participar de un modo u otro en un proceso de evaluación. Su objetivo fundamental es contribuir a aprovechar al máximo el esfuerzo que se realiza al acometer una evaluación, mediante la formulación de demandas más ajustadas a las necesidades y los recursos disponibles y favoreciendo procesos de evaluación más eficientes y resultados más sólidos, que redunden en la mejora de la acción pública y en el aprendizaje de la institución.

En este sentido, la guía sirve para explicitar los conceptos clave relacionados con la evaluación de la acción pública; facilitar la toma de decisión sobre la puesta en marcha de un proceso de evaluación; promover el adecuado desarrollo de evaluaciones de servicios, planes, programas y políticas públicas desde una perspectiva sistémica integral; difundir el significado y la utilidad de la evaluación, así como facilitar la comprensión del potencial que tiene la evaluación como palanca de cambio y de mejora de la organización y de instrumento para el control de responsabilidades y la rendición de cuentas.

A su vez, la guía tiene por objetivo último, a través de la evaluación, desarrollar políticas más eficaces y eficientes que atiendan mejor las demandas de la ciudadanía en toda la organización municipal.



10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Implantación y desarrollo

La puesta en marcha del Observatorio de la Ciudad como instrumento de evaluación de la gestión municipal, supuso para el Ayuntamiento de Madrid un avance en materia de conocimiento de la opinión ciudadana (estudios de necesidades y sugerencias y reclamaciones), con la identificación de indicadores clave, monitorización, seguimiento y análisis de resultados, con el objetivo de satisfacer las necesidades de la ciudadanía y obtener una mayor calidad de los servicios. En el año 2015, es reforzado en su obligación de rendición de cuentas, refuerzo de la transparencia en la actividad pública y de la participación ciudadana.

Sin embargo, hubo que esperar a 2018 para que el Pleno acordara, en su sesión de 27 de junio, que el Ayuntamiento de Madrid promoviese la realización de evaluaciones de sus políticas públicas, implantando la cultura de la evaluación y la formación de sus funcionarios para la realización y aprovechamiento de las evaluaciones.

Se acordó, además, que del análisis de la memoria anual del sistema de sugerencias y reclamaciones, y a propuesta y elección de los grupos, la Comisión de Sugerencias y Reclamaciones elevaría una propuesta al Pleno para realizar una evaluación de un programa de actuación municipal y que en 2018 se iniciase esta actividad evaluadora con la evaluación de forma independiente de la política de ayudas sociales al Impuesto de Bienes Inmuebles.

Por ello, la Dirección General de Transparencia y Calidad acordó la elaboración de una guía de evaluación de la acción pública que se concibiera como herramienta básica e imprescindible para acometer cualquier proceso de evaluación. El 28 de mayo de 2020 se presentó por la Vicealcaldesa en la Junta de Gobierno de la Ciudad de Madrid la guía metodológica de evaluación de las políticas públicas del Ayuntamiento de Madrid bajo el título *10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación: una guía para favorecer la reflexión* que se publicó en el portal web municipal, estando a disposición de toda la ciudadanía y en la intranet municipal.

A partir de ese momento, tanto la citada dirección general, como el resto de unidades municipales que desarrollan proyectos de evaluación de la acción municipal, han aplicado la guía, que se ha convertido en una herramienta esencial para promover la evaluación en los distintos ámbitos municipales, dejando claro a lo largo de su contenido qué se puede evaluar, quién debe impulsar una evaluación y debe participar en ella, qué recursos se necesitan, cómo debe ser el proceso de la evaluación y qué hacer cuando el proceso ha terminado.



10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Impacto

La guía no solo impacta directamente en aquellas unidades que toman la decisión y ponen en marcha un proceso de evaluación en el ámbito de sus competencias y participan en su desarrollo, sino también en el resto de personas afectadas por la acción pública evaluada, en la organización municipal en su conjunto y en la ciudadanía, tanto la destinataria de la acción evaluada como la ciudadanía en general, con quien las Administración municipal debe ser transparente y a quien debe rendir cuentas.

Así pues, la existencia y aplicación de esta guía está teniendo un impacto positivo, tanto interno como externo, que irá incrementándose año tras año, a medida que las distintas unidades del Ayuntamiento de Madrid la conozcan y la implementen en el desarrollo de su actividad evaluadora. En particular, siguiendo las indicaciones de la Guía se han realizado las siguientes evaluaciones:

- La Evaluación del Sistema de Sugerencias y Reclamaciones del Ayuntamiento de Madrid - Informe final de 9 de octubre de 2020.
- La Evaluación de la política municipal de reequilibrio territorial: el Fondo de Reequilibrio Territorial ejecutado por el Ayuntamiento de Madrid en el período 2015-2019 - Informe definitivo de evaluación de 21 de septiembre de 2021.



10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Actores

La guía ha sido elaborada por la Dirección General de Transparencia y Calidad, con la colaboración de una empresa consultora de evaluación.

Todas las unidades del Ayuntamiento la tienen a su disposición para analizar la evaluabilidad de un determinado servicio, plan, programa o política pública, y para facilitar el desarrollo de la evaluación acordada.



10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Replicabilidad

Esta guía tiene por objetivo desarrollar políticas más eficaces y eficientes para atender mejor las demandas de la ciudadanía, por lo que se trata de una buena práctica replicable en otras unidades del Ayuntamiento, así como en otras Administraciones públicas y entidades privadas.

Dos son las condiciones necesarias para el éxito de la guía y, en definitiva, para la institucionalización de la evaluación en el Ayuntamiento de Madrid. En primer lugar, la correcta difusión e impulso de la evaluación como instrumento para favorecer la transparencia, la participación ciudadana y la nueva gobernanza en toda la organización, pero, sobre todo, dando a conocer a la alta dirección la necesaria generalización de su uso en toda administración pública actual y, sobre todo, las ventajas que comporta como herramienta de mejora de las políticas y servicios públicos, el control de responsabilidades y la rendición de cuentas. En segundo lugar, la necesidad de disponer de los recursos necesarios para la realización de evaluaciones de calidad y, por tanto, útiles. Como se recoge en la propia Guía, se trata tanto de recursos personales como económicos. Por una parte, es necesario que el personal de todos los niveles involucrado en la acción pública evaluada participe en los procesos evaluativos. Por otra, las buenas evaluaciones son costosas y exigen disponer de los recursos económicos correspondientes para que puedan desarrollarse conforme a un riguroso proceso, de tal manera que permitan la implantación de las recomendaciones recogidas en el informe de evaluación y puedan darse a conocer interna y externamente conforme a una estrategia de difusión que garantice que le llega a todas las personas y grupos involucrados, de manera que sean recibidos y comprendidos.



10 preguntas antes de poner en marcha un proceso de evaluación

Difusión y documentación

Esta guía sobre evaluación puede consultarse en la Página Web Municipal:

[Evaluaciones integrales de planes, programas y servicios - Ayuntamiento de Madrid](#)

Observatorio de la Ciudad:

[Observatorio de la Ciudad - Ayuntamiento de Madrid](#)

Nota de prensa:

[Ve la luz la primera guía de evaluación de las políticas públicas del Ayuntamiento - Ayuntamiento de Madrid](#)