

# LA EXPERIENCIA DEL AYUNTAMIENTO DE CASTELLÓN

Mélaney Barragán Manjón y Sergio Pérez Castaños

### Resumen

En la última década, la Administración Pública española ha experimentado un cambio orientado hacia la adopción de principios de Nueva Gestión Pública (NGP). Esta cuestión reviste especial importancia en un escenario como el actual, en el que las nuevas tecnologías juegan un papel más primordial y la ciudadanía se caracteriza por adoptar posturas críticas hacia lo público. Para llevar a cabo esta transformación, el Ayuntamiento de Castellón aprobó en 2006 su Plan de Modernización y Calidad de los Servicios el cual constituye una experiencia pionera y sigue el camino de las de iniciativas realizadas en municipios catalanes, madrileños y andaluces. Como consecuencia, de esta experiencia se pueden extraer algunos aspectos clave, como la incidencia de la NGP en el gobierno local, la capacidad de gobernanza política y el fortalecimiento y profesionalización del ejecutivo y su entorno. El caso del Ayuntamiento de Castellón sirve como ejemplo para resaltar la necesidad de necesario profundizar en la introducción de la NGP debido a que cada vez es más importante que los poderes públicos evolucionen junto a sus ciudadanos.

*Palabras clave:* Administración local, Nueva Gestión Pública, políticas públicas, gobierno local.

En la última década, la Administración Pública española ha experimentado un cambio orientado hacia la adopción de principios de Nueva Gestión Pública (NGP). A este respecto, Ramió señala como se está produciendo “el abandono sibilino del modelo continental de función pública (modelo cerrado) por un modelo anglosajón de función pública (modelo abierto)” (2008:80). Con ello, se pretende buscar a las personas más capacita-

### Abstract

During the last ten years, Spanish Public Administration experienced a substantial change facing the New Public Management's (NPM) principles. This issue is particularly important in an scenario like this, where new technologies play a fundamental role and the citizenship is much more critical with public management. To carry out this transformation, the Castellon City Council adopted in 2006 its Modernization and Quality Services Plan, which is a pioneering experience and follow the path of the initiatives undertaken in municipalities from Catalonia, Madrid and Andalusia. As a result of this experience some key aspects could be extracted, such as impact of NPM in local government, political governance capacity and the strengthening and professionalization of the executive and its environment. The case of Castellon City Council serves as an example to highlight the need to be deepened in the introduction of NPM because it is increasingly important that public authorities evolve alongside its citizens.

*Key words:* Local Administration, New Public Management, Public Politics, Local Government`.

das para cada uno de los puestos de trabajo público, siendo esencial describir de la manera más detalla las necesidades asociadas a cada uno de ellos.

Esta cuestión reviste especial importancia en un escenario como el actual, en el que las nuevas tecnologías juegan un papel más primordial y la ciudadanía se caracteriza por adoptar posturas críticas hacia lo pú-

blico. Ello provoca que resulte más importante buscar nuevas formas de gestionar, siendo fundamental la figura tanto de los actores políticos como del personal de la Administración y el establecimiento de medios que garanticen la consecución de objetivos.

En este sentido, la experiencia de Castellón debe de entenderse como una consecuencia de los cambios institucionales, organizativos, socioeconómicos y normativos de los últimos tiempos, los cuales han favorecido iniciativas vinculadas a la NGP. Con ella, se pretende mejorar la eficiencia de los aparatos públicos como de la configuración de una gestión más ética y participativa.

Para llevar a cabo esta transformación, el Ayuntamiento de Castellón aprobó en 2006 su *Plan de Modernización y Calidad de los Servicios* (PMCS), el cual constituye una experiencia pionera y sigue el camino de las de iniciativas realizadas en municipios catalanes, madrileños y andaluces. El objetivo es impulsar políticas públicas orientadas a modernizar y mejorar la calidad en la atención a las personas y de los servicios urbanos y comunitarios. Por esta razón, la consecución de los fines recogidos en el PMCS ha venido acompañada de planes y acciones que han requerido del debate de los órganos decisorios competentes y de la elaboración de informes técnicos que detallaran las acciones concretas, recursos disponibles, resultados esperados y criterios de evaluación.

## EL PMCS DE CASTELLÓN

La aprobación del PMCS siguió la estela de la Ley 57/2003 de 16 de diciembre para la modernización del gobierno local, la cual contemplaba la consecución de dos objetivos clave: atender la necesidad de un liderazgo dentro de los municipios, adoptando modelos de dirección con gran capacidad de gestión para actuar rápida y eficazmente; y satisfacer las exigencias de un debate político abierto sobre la adopción de las principales políticas que afectan a los municipios.

El Ayuntamiento de Castellón se sumó de manera voluntaria a esta iniciativa, comenzando una fase de adaptación a los criterios establecidos y elaborando el PMCS. En esta línea, se llevó a cabo una reforma interna, reorganizando las atribuciones entre los órganos, redistribuyendo competencias y ajustando los criterios de gestión económica y presupuestaria a lo legalmente establecido. Asimismo, se reguló el nuevo régimen orgánico con el fin de poner en marcha un proceso de modernización para cubrir las demandas

## Campaña de presupuestos participativos Castellón 2011

esta plaza debería tener bancos...

Castellón inicia la campaña de presupuestos participativos. Porque tu opinión es importante y juntos podemos conseguir un Castellón mejor. Participa haciéndonos tus sugerencias a través de las asociaciones de vecinos o directamente en la web municipal.

Campaña de presupuestos participativos Castellón 2011. Hasta el 24 de noviembre. [www.castello.es](http://www.castello.es)

tu opinión es importante...

AYUNTAMIENTO de Castellón  
Participación ciudadana

de la sociedad.

En concreto, este plan está compuesto por cinco líneas estratégicas:

- 1. Desarrollo organizativo**, apostando por una distinción entre lo político y lo administrativo, estableciendo la necesidad de definir instrumentos para una gestión más eficaz.
- 2. Plan de Gestión de las Personas**, que contempla medidas relativas a Recursos Humanos para transitar de la situación basada en la Administración de Personal, hacia una Gestión de las Personas. También hace hincapié en la necesidad de modernizar la formación del personal municipal.
- 3. Castellón digital**, llevándose a cabo el desarrollo de una Administración electrónica, con iniciativas como el @yuntamiento virtual, el Plan Castellón Digital, el E-Ciudadan@, y la tramitación telemática entre otros.
- 4. La ciudad y su ciudadanía**, incorporando la participación ciudadana a través de foros acordes a los asuntos de la ciudad y los presupuestos participativos que se desarrollarán en lo territorial y en lo sectorial.
- 5. La excelencia en los servicios**, mejorando la pro-

- Presentación de la Sede Normativa
- Identificación y seguridad de la Sede Electrónica
- Sellos electrónicos utilizados
- Sistemas de firma electrónica admitidos
- Navegación y descarga de software
- Calendario de días inhábiles 2012
- Calendario de días inhábiles 2011
- Identificación de la ciudadanía por funcionario
- Quejas y Sugerencias
- Dossier Portal

## participación ciudadana

CASTELLÓN ha sido pionera en la existencia y respaldo al movimiento vecinal. Precisamente, la creación y proliferación de las asociaciones vecinales, que en este momento asciende a 60 en toda la ciudad, supone un ejemplo de pluralidad.

El dinamismo del tejido asociativo castellanense ha sido un ejemplo en todos los ámbitos ciudadanos, cultural, social, deportivo y también económico. Tanto es así que esto ha producido que la ciudad cuente, en cualquiera de sus actividades o gestión con una pluralidad de opiniones que enriquece los resultados y consigue que la vida de la ciudad se desarrolle en beneficio de la gran mayoría de vecinos y vecinas.

La ciudad ha establecido numerosos canales de comunicación y participación de las asociaciones vecinales, así como de los propios ciudadanos y ciudadanas con el Ayuntamiento. El más importante es el **Consejo de Participación Ciudadana** que funciona desde el 9 de noviembre de 1988 y que tiene como objetivo aportar consejo sobre cualquier tema municipal que le sea consultado o sea de la inquietud de sus miembros.



tección de datos o los registros del Ayuntamiento, optando por un enfoque de procesos que estructure la actividad productiva y directiva a partir de requerimientos de los ciudadanos-clientes.

A partir de estas líneas estratégicas, en Castellón se introdujo una nueva forma de gobernar el ámbito local. Como consecuencia, de esta experiencia se pueden extraer algunos aspectos clave, como la incidencia de la NGP en el gobierno local, la capacidad de gobernanza política y el fortalecimiento y profesionalización del ejecutivo y su entorno.

## CONCLUSIÓN

El caso del Ayuntamiento de Castellón sirve como ejemplo para resaltar la necesidad de necesario profundizar en la introducción de la NGP debido a que cada vez es más importante que los poderes públicos evolucionen junto a sus ciudadanos. No obstante, para que esto sea posible es necesaria la existencia de un determinado clima político, propuestas técnicas compatibles con las necesidades del municipio y actores que decidan impulsar la aplicación de principios de la NGP.

En este sentido, el PMCS ha conseguido renovar y mejorar la calidad en la prestación de servicios públicos, acercando la Administración a los ciudadanos a

través de la mejora en su organización, la inversión en capital humano, la adopción de medidas cibernéticas para renovar la imagen y la mejora en la calidad de los servicios prestados.

## BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar, L. F. 2006. Gobernanza y Gestión Pública. México. Fondo de Cultura Económica.
- Ayuntamiento de Castellón. 2005. Plan de Modernización y Gestión de la Calidad de los Servicios Públicos o <http://www.castello.es>
- Ramió, C. 2008. "El modelo directivo en las entidades locales". Revista Internacional de Organizaciones, nº 1, pp.77-108.



### Mélanie Barragán Manjón

Licenciada en Ciencia Política . Máster en Ciencia Política de la Universidad de Salamanca.  
mbarragan@usal.es



### Sergio Pérez Castaños

Licenciado en Ciencia Política. Investigador del Equipo Euskobarometro en la Universidad del País Vasco.  
sergio\_perez@ehu.es