



EUROPEAN
ORGANIZATION
OF REGIONAL
AUDIT INSTITUTIONS

SEMINARIO DE EURORAI

Toulouse, 24 de octubre de 2003

La comunicación y la publicidad de los trabajos de fiscalización realizados por las instituciones regionales de control externo: una comparación de las distintas prácticas en cuatro países – Alemania, España, Francia y el Reino Unido

**Documentos de trabajo para la segunda sesión
“Los diferentes tipos de informes anuales elaborados por las instituciones regionales de control y la repercusión pública de éstos”**

**Audit Commission de Inglaterra y Gales:
- Extracto del Informe de actividades 2002**

**Ponente:
Matt GOTT, Jefe de Auditoría Operativa (Región Sur) de la *Audit Commission* de Inglaterra y Gales**

Índice

Prólogo del presidente

1 Introducción

2 Acciones transversales

3 Corporaciones locales

4 Vivienda

5 Atención sanitaria

6 Administración de justicia penal

7 Gales

8 Recursos

9 Miembros de la Comisión de Fiscalización de las Corporaciones Locales y del Servicio Nacional de Salud en Inglaterra y Gales

10 Resumen de los estados financieros

Prólogo del presidente

La reforma y mejora de los servicios públicos es hoy en día el objetivo de todos. El público demanda su derecho a servicios de alta calidad al mejor coste y que respondan a sus necesidades. La Comisión de Fiscalización de las Corporaciones Locales y del Servicio Nacional de Salud en Inglaterra y el país de Gales (*Audit Commission*) tiene amplias competencias fiscalizadoras en los ámbitos de la administración local, de la sanidad, de la vivienda y de la justicia penal. Jugamos un papel importante en la mejora progresiva de los mismos, al tiempo que aseguramos la optimización de recursos.

El año pasado se experimentaron notables mejoras y se incrementaron nuestras responsabilidades. Completamos la evaluación global del rendimiento (*comprehensive performance assessment, CPA*) de las 150 entidades locales de mayor escalafón y ahora estamos aplicando *CPA* a los consejos de distrito. El Gobierno ha añadido a nuestras competencias la inspección de las asociaciones pro-vivienda. El informe Bain ha recomendado atribuir un papel primordial a la Comisión para reformar el proceso de inspección del servicio de bomberos para aplicar mejoras. Además estamos trabajando para asegurar el desarrollo de alianzas estratégicas con los nuevos organismos especializados en asistencia sanitaria y protección social.

Todos los organismos reguladores de servicios públicos necesitan maximizar el valor añadido que ofrecen, haciendo hincapié en la mejora de los servicios públicos. Nuestra respuesta ha consistido en desarrollar regulaciones estratégicas. Manteniendo la burocracia al mínimo, la regulación estratégica se centra en las capacidades, la mejora del servicio y las necesidades del usuario, al mismo tiempo que se asegura del buen uso de los fondos públicos. Cuando existen altas posibilidades de mejora, nos centramos en el recurso regulador. Los *CPA* en las corporaciones locales son un buen ejemplo, y el próximo año tenemos previsto aplicar los principios de la regulación estratégica a todas nuestras competencias.

Estamos en una época de cambios para la Comisión. Andrew Foster está preparando su sucesión y quiero agradecerle de corazón su inestimable contribución al trabajo de la Comisión, cuyas virtudes son las de las personas que la componen, y nosotros tenemos un equipo excelente. Queremos maximizar nuestra influencia en la mejora de los servicios públicos y tengo una confianza ciega en que superaremos este desafío.

James Strachan, *Presidente*.

1 Introducción

Nuestro objetivo en 2001/02 fue reforzar nuestros puntos fuertes, es decir, nuestra independencia, nuestro rigor y nuestras conclusiones y recomendaciones basadas en pruebas. Continuamos haciendo énfasis en la importancia de una gestión y gobernación responsables como piedra angular para la prestación efectiva de servicios públicos, y nuestras labores de auditoría y de garantía a nivel local continúan encaminadas a ese objetivo.

La independencia es esencial para el papel de la *Audit Commission*, para que ésta pueda opinar sin miedos ni favoritismos. La independencia también apuntala nuestro papel de fedatario público. Trabajamos para asegurar que existen los controles y equilibrios adecuados para salvaguardar el interés público. Debemos también asegurar que los servicios públicos tienen una calidad adecuada, que el dinero de los contribuyentes es bien empleado, y que las administraciones satisfacen las necesidades del público, y no a la inversa.

Como entidad que relaciona transversalmente el Servicio Nacional de Salud, la administración local, incluyendo educación, cultura y servicios sociales, el sistema de justicia penal, servicios de reinserción y bomberos, tenemos una buena situación para ofrecer una perspectiva que ninguna otra organización posee. Mientras los servicios públicos desarrollan nuevas formas de prestación de servicios y alianzas con los sectores privados y de voluntariado, nosotros les ayudamos a cumplir con los requisitos que les exige la obligación de rendir cuentas, la honradez y la confianza del público.

Los puntos fuertes de la Comisión son su historial en gestión de recursos, prestando atención a la economía y la eficiencia junto a la calidad del servicio y la eficacia, así como sus amplias y crecientes competencias de auditoría operativa en todo el sector público. La Comisión actúa en interés público y utiliza su base de conocimientos, información y experiencia sobre recursos y sistemas de gestión a modo de firmes cimientos que ayudan a desarrollar cambios beneficiosos en el modo en que se prestan los servicios y el modo en que éstos son percibidos por los usuarios. El cambio constructivo proviene de prestar atención a lo que importa a los usuarios del servicio, y a la aplicación de trabajos conjuntos que dan sus frutos y estimulan la innovación.

En 2001/02 propusimos cambios en algunas áreas de nuestro trabajo, que recibieron amplios apoyos en las respuestas que recogimos sobre nuestro trabajo de estrategia *Delivering Improvement Together* (“Desarrollando mejoras en común”). Durante el año hemos enfocado nuestra labor hacia los temas fundamentales siguientes:

- **Enfoque en los usuarios y el público.** Pretendíamos reflejar las necesidades y opiniones de los usuarios en nuestro trabajo, e incrementar nuestro enfoque sobre las experiencias reales de los usuarios con respecto a los servicios públicos y sus resultados.
- **Promoción de la mejora.** Pretendíamos ayudar a mejorar los servicios públicos diseñando y aplicando nuestros servicios de un modo distinto y utilizando nuestros considerables recursos de conocimiento y experiencia de un modo más eficaz.

- **Racionalización de la reglamentación.** Desencadenamos el incipiente debate sobre la salvaguarda del interés público trabajando con otros organismos reguladores para maximizar el beneficio y minimizar el peso de la reglamentación y obligación de rendir cuentas.

Y, para aplicarnos a nosotros mismos lo que recomendamos a los demás, hemos comenzado a modernizar nuestro propio planteamiento de prestación de servicios para enfocarlo hacia el cliente, y para afianzar esa filosofía de modo que nosotros cumpliésemos satisfactoriamente con los temas fundamentales anteriores. Consideramos que estas vertientes se apoyaban mutuamente.

Hemos continuado reforzando esos cimientos, a la vez que desarrollamos nuestro propio enfoque estratégico para 2002/04. Nuestros temas fundamentales serán:

Regulación estratégica

La Comisión está firmemente comprometida con la promoción de la economía, eficacia, eficiencia en la prestación de todos sus servicios de regulación y de vigilancia independiente. La Comisión considera que las regulaciones deberían ser proporcionales a los riesgos y adaptadas para asegurar su cumplimiento y la obtención de mejoras de la manera más rentable posible. Todos los organismos reguladores deberían trabajar en cooperación a fin de maximizar el beneficio para el público y para minimizar el coste de la reglamentación y su cumplimiento. La Comisión está trabajando para reducir la burocracia, mejorar la coordinación y eliminar las duplicidades.

Mejora de los servicios públicos

Para los organismos reguladores ya no es suficiente con identificar sus problemas. La Comisión debe ayudar a las entidades públicas a encontrar soluciones y aplicarlas de modo que mejoren los servicios. La Comisión está dirigiendo sus esfuerzos para que el apoyo a las mejoras se dirija a donde más se necesite y a donde tenga un impacto más directo.

Implicación del usuario de los servicios

La Comisión existe en tanto que actúa en el interés público. Su objetivo primordial, asegurar la economía, la eficacia y la eficiencia de los servicios públicos, puede conseguirse de mejor forma teniendo en cuenta las necesidades y opiniones de aquellos que utilizan dichos servicios y dependen de ellos, y que, además, los financian mediante sus impuestos.

Se incluyen en este informe anual las prioridades principales para 2002/03 en cada una de nuestras principales áreas de actuación. La información completa figura en nuestro plan social estratégico para 2002-2004.

2 Acciones transversales

Es esencial un trabajo que traspase las fronteras entre administraciones para prestar un servicio coherente a los usuarios y para atajar los problemas sociales y económicos que se hallan interrelacionados, tales como rehabilitación urbana o seguridad vecinal. Los usuarios desean servicios que estén organizados según sus necesidades, no según estructuras burocráticas aisladas. Uno de los puntos más fuertes de la Comisión es su capacidad de analizar más allá de las fronteras tradicionales entre administraciones locales, servicio de salud, servicios de vivienda y el sistema de justicia penal.

A lo largo del año, ciertos informes de la Comisión han analizado aspectos que afectan conjuntamente a distintas administraciones, a menudo relativos a acuerdos de cooperación. Estos informes han influenciado la política nacional y local y han incluido material que ayuda a la aplicación de mejoras prácticas en los servicios locales. Continuaremos realizando este trabajo a lo largo del año 2003.

Objetivos e impacto en 2001/02

Objetivos

Incremento del enfoque del usuario en nuestro trabajo de análisis mediante la recogida de opiniones y percepciones de los usuarios, incluyendo el seguimiento de su experiencia tanto en el campo de la atención sanitaria como en el de los servicios prestados en las otras áreas en las que actuamos.

Prestar atención a los usuarios del servicio en nuestro trabajo de auditoría e inspección, y comprobar que éste contribuya a modelar la política nacional.

Continuar la serie de experiencias piloto, tanto en las corporaciones locales como en el Servicio Nacional de Salud, explorando cómo el público podría involucrarse más positivamente en el proceso de auditoría, y aplicar un enfoque similar al trabajo de inspección.

Publicar una serie de informes relativos a problemas de gestión que traten temas muy importantes y comunes a todos los sectores.

Impacto

El informe *Integrated Services for Older People: Building a Whole System Approach in England* (“Servicios integrados para la tercera edad: creación de un enfoque global del sistema en Inglaterra”) concluía que los servicios para la tercera edad no están bien coordinados entre las corporaciones locales, el Servicio Nacional de Salud y otros organismos. Los servicios de prevención, que promueven la independencia, sufren particularmente de falta de desarrollo. Las primeras opiniones recogidas sugieren que el informe se utilice localmente como marco para la creación de un sistema de trabajo global.

El informe *Forget Me Not 2002: Developing Mental Health Services for Older People in England* (“No me olvides 2002: Desarrollo de servicios de salud mental para la tercera edad en Inglaterra”), redactado tras la realización de auditorías horizontales, este informe estableció unos criterios mínimos para un futuro seguimiento de los progresos. Los resultados influyeron en la modificación del estándar número siete (salud mental de la tercera edad) del Marco Nacional del Servicio.

El informe *Changing Habits: The Commissioning and Management of Community Drug Treatment Services for Adults* (Cambiando hábitos: la concesión y gestión de servicios municipales de tratamiento de toxicomanías en adultos) reveló que muchos toxicómanos tienen todavía dificultades para conseguir la ayuda que necesitan. La falta histórica de inversión y la responsabilidad local fragmentaria existentes necesitan ser atajadas. Las recomendaciones del informe ayudaron a crear las bases del programa de trabajo de la Agencia Nacional de Tratamientos.

Going Places: Taking People to and from Education, Social Services and Healthcare (“Ir a sitios: al descubrimiento de las instituciones educativas, servicios sociales y servicios de salud”). Se desarrollaron productos específicos para usuarios con discapacidades leves o problemas visuales. Las conclusiones del informe se utilizaron para elaborar la guía de la Asociación de Servicios de Ambulancia.

Un artículo sobre el enfoque político de las necesidades educativas especiales (*Special Educational Needs*) originó una importante preocupación sobre el marco legal y desveló la necesidad de una inspección de alto nivel para descubrir los aspectos a mejorar.

Un boletín sobre cómo los organismos públicos cumplen con el Acta de los Derechos Humanos recibió elogios en un informe presentado ante el Comité Parlamentario sobre Derechos Humanos.

La investigación a nivel nacional dió como resultado unos informes que incluyen casos de estudio transferibles y consejos prácticos que han tenido impacto tanto en el ámbito local como nacional.

- *Recruitment and Retention: A Public Service Workforce for the Twenty-first Century* (“Contratación y Continuación: un personal de servicios públicos para el siglo veintiuno”). El Ministerio de Hacienda adjuntaba los casos de estudio a los consejos que remitía a los departamentos para la planificación de la plantilla.
- *Performance Breakthroughs: Improving Performance in Public Sector Organisations* (“Importantes avances en el rendimiento: mejora del rendimiento en organizaciones del sector público”). Una serie de talleres facilitó la discusión práctica, permitiendo la comunicación y el aprendizaje a partir de las experiencias obtenidas en el contexto de este informe sobre la forma de mejorar la gestión del rendimiento en la práctica.
- *E-government*: taller interno y sesiones interactivas celebradas con los principales cargos ejecutivos, equipos de gestión y miembros directivos de todas las áreas para

debatir resultados, proponer objetivos e informar de las investigaciones. El informe incluía una lista de las comprobaciones a realizar y una serie de preguntas para provocar una posterior reflexión sobre los temas fundamentales.

>>Prioridades para 2002/03

- Promover la rehabilitación urbana y afianzar la seguridad en las comunidades locales.
- Promoción de la vida independiente de las personas.
- Promoción de la igualdad y la diversidad de razas.
- Ayudar a los prestadores de servicios a identificar y satisfacer las necesidades de niños y jóvenes.
- Evaluar el impacto de la estrategia nacional sobre drogas y ayudar a las autoridades locales, a la administración de justicia penal y a los servicios de salud a abordar conjuntamente el abuso de estupefacientes.
- Difundir el análisis sobre la manera de mejorar los servicios locales mediante la buena gestión y el trabajo cooperativo.

3 Corporaciones Locales

La *Audit Commission* nombra auditores para todos los órganos de la administración local de Inglaterra y el país de Gales. Los auditores garantizan que las corporaciones locales gastan el dinero público de modo adecuado y observan los aspectos de relación calidad-coste y rendimiento. El servicio de inspección de la Comisión inspecciona muchos servicios locales, como medio ambiente o cultura y bibliotecas, para garantizar una buena gestión de recursos.

En 2002, tras las recomendaciones de la Comisión en el informe *Changing Gear: Best Value Annual Statement 2001* (“Cambio de marcha: informe anual sobre el rendimiento óptimo 2001”), el Gobierno introdujo la evaluación global del rendimiento (*CPA*) para orientar los esfuerzos de inspección y el apoyo a las mejoras donde fuesen más necesarios. La Comisión desarrolló rápidamente el enfoque *CPA*, combinando los resultados de auditorías, inspecciones de servicio y la autoevaluación junto con una evaluación global del organismo en una única tarjeta informativa. Los *CPA* se llevaron a cabo en 150 concejos municipales y concejos de condado distintos, cuyos resultados se publicaron en diciembre de 2002.

Los *CPA* han ayudado a las corporaciones locales a prestar atención a la planificación de mejoras, y también han servido de ayuda al Gobierno para identificar en qué entidades se necesitaba mayor apoyo individualizado y planes de recuperación para proteger los servicios prestados a las poblaciones. El *CPA* proporciona el criterio para que el Gobierno otorgue una mayor libertad de actuación y flexibilidad a aquellas entidades que mejor rendimiento alcancen, y ha contribuido a incrementar el nivel de confianza entre los gobiernos locales y el nacional. Asimismo ha contribuido a la planificación de auditorías e inspecciones más reducidas y mucho mejor enfocadas, una planificación que ha sido confeccionada desde un punto de vista mucho más coordinado entre todos los organismos de inspección y otros organismos externos que mantienen relaciones estrechas con las corporaciones locales.

Para hacer que la relación de la Comisión con las corporaciones locales fuese más eficaz, la Comisión introdujo la figura del Gestor de Relaciones de Auditoría e Inspección en todos los concejos municipales y concejos de condado en 2002. Su papel es desarrollar para cada corporación, a la luz de los resultados del respectivo *CPA*, el plan de trabajo combinado de auditoría, inspección y mejoras. La Comisión también ha reunido al Servicio de Fiscalización de Distrito (*District Audit*) y al Servicio de Inspección en una sola Dirección de Operaciones, para permitir un mejor desarrollo de los programas locales a través de un trabajo *in situ* más coordinado.

Objetivos e impacto en 2001/02

Objetivos

Promover la adecuada administración de las finanzas públicas y la utilización de altos baremos de evaluación de la gobernación de los organismos y ayudar a los prestadores de

servicios públicos, tanto a nivel local como a nivel nacional, a seguir criterios de economía, eficacia y eficiencia.

Prestar un apoyo más veloz, más individualizado y más activo - especialmente mediante la difusión de buenas prácticas, ayudando a la medición del rendimiento e identificando qué actuaciones ayudan a mejorar.

Contribuir al desarrollo de políticas nacionales y locales.

Reducir la "sobrecarga de regulación" desarrollando el *CPA* como un método más diferenciado de control del rendimiento óptimo.

Impacto

***CPA*:**

- Desarrollo de la metodología *CPA* para clasificar la gestión de las corporaciones locales según una escala de cinco puntos, de excelente a insuficiente, como medio de dirigir las inspecciones y el apoyo a las mejoras donde sea más necesario.
- 150 *CPAs* llevados a cabo.
- Proponer a las autoridades de excelente rendimiento que queden exentas de la realización y, por tanto, del pago de honorarios por controles de rendimiento óptimo y estudios obligatorios de economía, eficacia y eficiencia, así como proponer a las autoridades con buen rendimiento una reducción de honorarios del 50% en dichas actividades. El resultado significará una reducción de 10,2 millones de libras en concepto de honorarios percibidos por auditorías e inspecciones.

El trabajo de desarrollo de los *CPA* comenzó en los consejos de distrito, junto con pruebas pioneras y experimentación a nivel local, y se encuentra listo para su puesta en práctica en un programa de dos años que comienza en junio de 2003.

Inspecciones en cooperación con otros organismos:

- 34 inspecciones conjuntas de los servicios sociales con el Servicio de Inspección de los Servicios Sociales (*SSI*); y
- 31 inspecciones a autoridades educativas locales (*LEA*) junto con la Oficina de Normas Educativas (*Ofsted*).

A la finalización del ciclo actual de inspecciones conjuntas en 2003, es probable que la nueva Comisión para la Inspección de Servicios Sociales (*Commission for Social Care Inspection, CSCI*) asuma este papel.

Tracking the Changes ("Siguiendo la evolución de los cambios"), el informe anual sobre inspecciones conjuntas de servicios sociales mostraba que menos de la mitad de las 30 corporaciones locales inglesas inspeccionadas contaban con prometedoras o excelentes

expectativas de mejora. No obstante, las entidades locales inspeccionadas en el pasado (algunas calificadas como deficientes) demostraron haber obtenido mejoras significativas.

Los trabajos de control del rendimiento óptimo realizados por los auditores (un total de 875, 139 de ellos realizados en el primer trimestre del período 2002/03) mostraban que todavía existen grandes diferencias en el rendimiento, tanto dentro de las propias entidades locales como entre ellas. Todavía es demasiado pronto para evaluar el impacto global de las inspecciones. No obstante, algunas corporaciones locales han alcanzado un progreso significativo en los servicios que antes habían sido calificados como pobres o con escasas perspectivas de mejora.

Los trabajos llevados a cabo por los auditores sobre los planes de como mejorar la gestión (*best value performance plans, BVPPs*) desarrollados por las corporaciones locales, han revelado en muchas ocasiones la existencia de una inadecuada información sobre el tema del rendimiento. Los *BVPPs* de todas las entidades locales están disponibles en la página web de la Comisión, con indicaciones sobre la manera de realizar un buen plan. La Comisión ha trabajado con la Agencia de Mejoras y Desarrollo (*Improvement and Development Agency, IdeA*) para desarrollar una biblioteca electrónica de indicadores locales de rendimiento que cubre una amplia variedad de servicios prestados por las corporaciones locales.

La Comisión ha lanzado un conjunto de indicadores de rendimiento que permiten a los vecinos de un municipio comprobar si su ayuntamiento está obteniendo buenos resultados en áreas cruciales como son la calidad de vida, la delincuencia, la contaminación atmosférica o el acceso a la vivienda. Los ayuntamientos deben ahora preparar una estrategia local para mejorar la calidad de vida vecinal. Las corporaciones locales y las organizaciones de consumidores acogieron a los *Quality of Life Indicators* (“Indicadores de calidad de vida”) como base para establecer prioridades y supervisar los progresos.

El informe *A Force for Change: Central Government Intervention in Failing Local Authorities* (“Una fuerza para impulsar el cambio: intervención del Gobierno central en las corporaciones locales con carencias”) mostraba que las 41 intervenciones del Gobierno central en departamentos de educación y servicios sociales con carencias habían ayudado a situarlos en el camino de la mejora. Después del informe, la oficina del Viceprimer Ministro creó un grupo de trabajo interdepartamental sobre la intervención gubernamental.

Once publicaciones sobre aprendizaje a partir de las auditorías, las inspecciones y la investigación (*Learning from audit, inspection and research publications, LFAIRS*) reunieron el conocimiento que tenía la Comisión sobre un amplio abanico de temas, como por ejemplo:

- *Building Better Libraries* (“Construyendo mejores bibliotecas”). Este *LFAIR* atrajo una amplia cobertura de los medios y fue la chispa que inició el debate sobre el papel futuro de las bibliotecas para profesionales, académicos y el público en general. La estrategia del Ministerio de Cultura, Medios de Comunicación y Deporte (*DCMS*), *Framework for the Future: Information, Libraries, Learning and Information in the Next Decade* (“Marco para el futuro: información, bibliotecas, formación e información en la próxima década”) se basa ampliamente en este informe. La encuesta

de evaluación del informe mostraba que un amplio porcentaje de los entrevistados pensaba utilizarlo para la mejora de los servicios. Ya existen indicios de que esto está ocurriendo.

- *Community Safety* (“Seguridad ciudadana”). Este informe destaca asuntos clave para los miembros de las corporaciones locales y los altos cargos de las asociaciones para la seguridad ciudadana, así como para la amplia audiencia interesada, como el Gobierno y otros organismos. La información obtenida a partir de las opiniones de los usuarios es muy positiva, con claras indicaciones de que los funcionarios utilizarán las principales recomendaciones de los informes para ayudar a desarrollar sobre el terreno mejoras en la seguridad vecinal.

El resto de temas fueron: fomento de la competencia en la contratación administrativa; ambiente en las calles; control y planificación del desarrollo; mantenimiento y reparación de viviendas; igualdad y diversidad; deporte y ocio.

Los consejos de municipios, ciudades y distritos expresaron su más entusiasta apoyo al régimen de auditorías menos oneroso y menos costoso que la Comisión ha introducido en 2002. La Comisión también desarrolló propuestas para reducir el trabajo de auditoría en las certificaciones para la obtención de subvenciones, que se han incrementado en los últimos años.

Los auditores han trabajado estrechamente con las entidades locales para ayudarles a reforzar sus acuerdos financieros y para establecer nuevas estructuras de examen y toma de decisiones. Las significativas mejoras experimentadas por algunas entidades demuestran el poderoso efecto de los informes de interés público que elaboran los auditores en los casos en que existen motivos de preocupación. Los temas tratados durante el año incluyen pagas por jubilación anticipada, venta de fincas y dietas de los miembros.

La lucha contra el fraude sigue siendo un importante desafío para los organismos públicos. La Iniciativa Nacional contra el Fraude (*National Fraud Initiative, INF*) de la Comisión utiliza la comparación cruzada de datos para identificar las áreas donde puede existir fraude. El informe *Match Winner: Report of the 2000 National Fraud Initiative* (“Vencedores: informe sobre la Iniciativa Nacional contra el Fraude 2000”) incluía por primera vez datos sobre las nóminas del Servicio Nacional de Salud, fondos de pensiones del sector privado y registros de alquileres de viviendas protegidas de las corporaciones locales. Dicho informe sacó a la luz la existencia de 50 millones de libras en fraude y pagos indebidos en Inglaterra y país de Gales, principalmente en ayudas a la vivienda (24 millones de libras) y en el subsidio de desempleo (también 24 millones de libras).

>>Prioridades para 2002/03

- Medir el rendimiento de las corporaciones locales y comprobar si están mejorando.
- Garantizar que las entidades locales actúen en las áreas más necesitadas de mejoras.
- Ayudar a los ayuntamientos a desarrollar un mejor enfoque sobre las necesidades y prioridades locales.
- Reducir la duplicidad de regulaciones e incrementar el trabajo asociado.

4 Vivienda

Mejorar la calidad de la vivienda es una prioridad fundamental para el Gobierno; éste se comprometió en 2000 a dotar a las viviendas sociales (asociaciones pro-vivienda y entidades locales) de un nivel de calidad decente en el plazo de una década. La *Audit Commission* es actualmente el único organismo regulador con competencias en todas las áreas del sector de la vivienda.

La Comisión nombra auditores para las autoridades de la vivienda y su Cuerpo de Inspección de la Vivienda realiza inspecciones a los servicios de vivienda de las corporaciones locales, organizaciones de gestión de la accesibilidad y asociaciones pro-vivienda.

La competencia para inspeccionar las asociaciones pro-vivienda pertenecía a la Corporación de la Vivienda (*Housing Corporation*), sin embargo la Oficina del Viceprimer Ministro anunció que a partir del 1 de abril de 2003 esta competencia se atribuiría la Comisión.

5 Atención sanitaria

El Servicio Nacional de Salud (*National Health Service, NHS*) gastó unos 60 mil millones de libras de los fondos públicos durante el periodo abarcado por este informe. La *Audit Commission*, a través de los auditores nombrados en toda Inglaterra y el país de Gales, es responsable de garantizar que estos recursos se utilicen de modo adecuado.

El *NHS* ha continuado experimentando cambios estructurales y reformas a gran escala. La aplicación continuada del plan del *NHS*, con su gran inversión financiera, la creación de 210 nuevos centros autónomos de atención primaria (*primary care trusts, PCTs*) y 28 administraciones sanitarias estratégicas, junto con la creciente demanda, plantearon nuevos retos al Servicio. Las expectativas públicas continuaron creciendo, y el rendimiento tanto dentro de los propios organismos del Servicio Nacional de Salud como entre ellos, sigue siendo irregular. La Comisión se comprometió a trabajar para ayudar a hacer frente a estos nuevos retos, facilitar los cambios y apoyar las mejoras.

La *Audit Commission* ha participado también en trabajos conjuntos con la Comisión para el Desarrollo de la Sanidad (*Commission for Health Improvement, CHI*) y otros organismos reguladores, y se compromete a trabajar con los nuevos organismos reguladores, la Comisión para la Atención Sanitaria, Auditoría e Inspección (*Commission for Healthcare, Audit and Inspection, CHAI*) y la Comisión para la Inspección de la Protección Social (*Commission for Social Care Inspection, CSCI*), para apoyar el desarrollo de mejoras en los servicios sanitarios y sociales mediante la creación de unas alianzas estratégicas eficaces.

Mientras que la *CHAI* asumirá en 2004 la función de investigar a nivel nacional sobre la optimización de recursos, función desempeñada hasta ahora por la *Audit Commission*, esta última continuará fiscalizando a los organismos locales del Servicio Nacional de Salud y desempeñará asimismo trabajos sobre la optimización de recursos a nivel local. La *Audit Commission* continuará en buena posición para trabajar en asociación con la *CHAI* y para discutir sobre el rendimiento a nivel nacional del Servicio Nacional de Salud, mientras sigue trabajando estrechamente con los organismos de salud a nivel local.

2001/02: Objetivos e impacto

Objetivos

Ampliar la cantidad de servicios prestados a los hospitales de cuidados intensivos para apoyar mejoras relacionadas con las necesidades locales.

Desarrollar en nuestra investigación a nivel nacional un mayor enfoque dirigido al usuario y proporcionar al público una imagen clara del rendimiento del Servicio Nacional de Salud.

Trabajar en asociación con la *CHI* en planes de inspección conjunta para las enfermedades coronarias (las primeras de una amplia serie).

Trabajar conjuntamente con la entidad fiscalizadora superior del Reino Unido, la *National Audit Office (NAO)*, prestando especial atención al trabajo cooperativo y a los centros autónomos de atención primaria.

Trabajar estrechamente con la *CHI* y el Ministerio de Sanidad en planes de evaluación del rendimiento para mejorar la calidad de los indicadores que están siendo utilizados.

Impacto

El informe *NHS Cancer Care in England and Wales* (“Asistencia a los enfermos de cáncer en el Sistema Nacional de Salud en Inglaterra y Gales”), publicado conjuntamente con la *CHI*, exploraba cada etapa del recorrido de un paciente por las fases de diagnóstico y tratamiento desde el punto de vista de éste. Un folleto con cuestiones clave dirigidas a los prestadores del servicio, el cual ha sido distribuido a los pacientes a través de las organizaciones benéficas de lucha contra el cáncer, ha tenido una gran aceptación.

El informe *Dentistry: Primary Dental Care Services in England and Wales* (“Odontología: servicios de atención primaria de odontología en Inglaterra y Gales”) identificaba serios problemas en el sistema actual de remuneración a los dentistas del Servicio Nacional de Salud. Por ejemplo, el sistema permite la realización de chequeos con una frecuencia mayor a la necesaria, y la aplicación de tratamientos innecesarios. El informe identificaba las maneras en que el Gobierno central y los organismos locales competentes podían mejorar el servicio. Incluye estudios de casos sobre cómo se han encontrado soluciones locales a algunas de las dificultades, y se hace una utilización extensa de citas directas de las opiniones de pacientes y dentistas.

El informe *Access to Care: Ear, Nose and Throat and Audiology Services* (“Acceso a la atención sanitaria: servicios de otorrinolaringología y audiología”) llamaba la atención sobre las amplias diferencias entre los tiempos de espera, y proponía a los centros deficientes revisar el modo en que gestionaban las listas de espera. Hemos trabajado con la Agencia de Modernización (*Modernisation Agency*), que respaldaba las conclusiones y recomendaba distintas acciones a los centros.

El informe *A Focus on General Practice in England* (“Un enfoque sobre medicina general en Inglaterra”) mostraba las diferencias entre los servicios disponibles para los pacientes en las distintas partes del país y las debilidades en el actual sistema regulador. Las conclusiones aconsejaban el desarrollo de un nuevo contrato para los médicos de medicina general, que actualmente se encuentra en negociación. El informe también concluía que la medicina general no había sido bien gestionada en el pasado. Como resultado de este trabajo, se han desarrollado herramientas de ayuda a los centros autónomos de atención primaria para la planificación y supervisión de la medicina general y para la mejora de servicios a los pacientes.

El informe *The Performance of the NHS in England: Developing an Independent Commentary* (“El rendimiento del Servicio Nacional de Salud en Inglaterra: desarrollo de un comentario independiente”). Al evaluar la obligación de rendir cuentas del *NHS* en un momento de rápido desarrollo, el trabajo ofrece una clara presentación de los temas

fundamentales desde el punto de vista independiente de una autoridad. El enfoque obtuvo el respaldo de un amplio sector de interesados. Este modelo se ha convertido en la base de colaboración con la CHI, la Comisión Nacional de Normas de Atención Sanitaria (NCSC) y la Comisión sobre la Ley de Salud Mental (MHAC) y pretenden proporcionar un modelo de redacción de futuros informes públicos a nivel nacional.

Las corporaciones locales en Inglaterra tienen ahora nuevas responsabilidades a la hora de examinar la sanidad. El informe *A Healthy Outlook: Local Authority Overview and Scrutiny of Health* (“Una mirada saludable: visión general sobre la supervisión y el examen de los servicios de salud por parte de las entidades locales”) se centraba en los modos en que este nuevo papel debería añadir calidad al servicio. El Ministerio de Sanidad (*Department of Health, DOH*) reflejaba las ideas principales del informe en sus recomendaciones. Éste ha sido bien recibido por los médicos como un informe accesible y práctico. La Asociación de Corporaciones Locales (*Local Government Association*) ha utilizado el informe como base de formación en las administraciones locales.

El informe *Acute Hospital Portfolio: Local Audits, National Impact (Servicios prestados a los hospitales de cuidados intensivos: auditorías locales, impacto nacional)*. El conjunto de auditorías realizadas en los centros hospitalarios de cuidados intensivos se centra en áreas clave del servicio sobre las que los auditores llevan a cabo un trabajo en profundidad de acuerdo con las necesidades locales. Durante 2001/02, seis informes nacionales mostraban las conclusiones de las inspecciones realizadas en todos los hospitales sobre: personal de sala, cirugía de día, gestión de medicamentos, contratación y suministros, radiología y personal médico. Aunque los informes son dirigidos a la consecución de reformas locales, también han influido en la política nacional, por ejemplo:

- *Personal de sala*: tras las recomendaciones del informe, el Ministerio de Sanidad anunció un ambicioso proyecto de investigación para medir los resultados y la efectividad del personal sanitario.
- *Cirugía ambulatoria*: el Ministro de Sanidad creó un equipo de trabajo de cirugía ambulatoria para garantizar que los hospitales aprovechaban las oportunidades de mejorar la economía, eficacia y eficiencia de este servicio.

Los trabajos de fiscalización *in situ* hicieron frente a los retos de establecer 28 nuevas administraciones sanitarias estratégicas y de consolidar los centros autónomos de atención primaria. Los auditores también revisaron la aplicación del plan del Servicio Nacional de Salud y cómo se ha utilizado en la práctica la nueva financiación.

La auditoría de todos los hospitales del *NHS* incluía una evaluación de las medidas adoptadas para mantener la calidad de los datos. Un artículo sobre gestión, *Data Remember* (“Datos recuerdan”), mostraba que pocos hospitales se ajustan por completo a las prácticas básicas de obtención de información. El Ministerio de Sanidad pidió a continuación a la Comisión que realizase muestreos sobre los datos recogidos en las listas de espera, que revelaron la existencia de errores en los datos en la mitad de los 41 hospitales inspeccionados.

>>Prioridades para 2002/03

- Ayudar a los organismos del Servicio Nacional de Salud a elegir las áreas prioritarias que más necesitan mejorar.
- Ayudar a los organismos del Servicio Nacional de Salud a mejorar los servicios que ofrecen a sus pacientes.
- Medir e informar sobre el rendimiento del *NHS* y hacer un seguimiento del uso de sus fondos.
- Ayudar al *NHS* en la gestión de riesgos.
- Trabajar en cooperación estratégica con la *CHAI* para obtener resultados rápidamente y conseguir mejoras para los pacientes y los demás usuarios del servicio.

6 Justicia penal

La *Audit Commission* nombra auditores para las autoridades policiales y servicios de reinserción, unos 80 organismos en total. Publica también informes nacionales basados en el análisis de las cuestiones de rendimiento que se dan más frecuentemente en el sector de la justicia penal.

La Comisión trabaja para mejorar el rendimiento del sistema de justicia penal y ha ayudado a mejorar la percepción de aquellos que entran en contacto con el sistema (por ejemplo, víctimas y testigos), prestando especial atención a grupos concretos (por ejemplo, los jóvenes) y prestando asistencia a los encargados de hacer nuestras poblaciones más seguras. Mejorar la calidad de los datos y la gestión del rendimiento es fundamental para enfrentarse a estos problemas, y la Comisión participa en esta tarea a través de todo el sistema de justicia penal.

El trabajo en colaboración con otros organismos es esencial en el seno del sistema y para los que trabajan con él a fin de conseguir mejoras. Este aspecto se refleja en la mayor parte del trabajo de la Comisión, y particularmente en su labor que traspasa las fronteras entre organismos, por ejemplo en materia de seguridad ciudadana.

La Comisión reforzó el equipo dedicado al sistema de justicia penal durante el periodo 2000/01, lanzando una nueva estrategia e integrando en su labor de supervisión los acuerdos del Consejo Nacional de Justicia Penal (*National Criminal Justice Board, NCJB*).

7 País de Gales

Las responsabilidades legales de la *Audit Commission* son idénticas en Inglaterra y en el país de Gales. La mayor parte de su trabajo de investigación a nivel nacional tiene la misma relevancia en ambos países. Sin embargo, la Asamblea del País de Gales está legislando los servicios en Gales de una manera cada vez más diferenciada. El programa de trabajo de la Comisión de Fiscalización de las Corporaciones Locales y del Servicio Nacional de Salud en el país de Gales (*Audit Commission in Wales, ACiW*) está, por tanto, adaptado a la situación de Gales e incluye análisis e investigaciones que dan origen a informes específicos sobre el país de Gales.

8 Recursos

El resumen de las cuentas del ejercicio que finalizó el 31 de octubre de 2002 se muestra en el capítulo 10. La Comisión finalizó con un pequeño superávit de 0,9 millones de libras (0,4% de los ingresos de explotación), lo que incrementó sus reservas generales hasta alcanzar los 13 millones de libras. Los ingresos de explotación fueron un 20% mayores que el año anterior y reflejan el primer año completo de inspecciones de rendimiento óptimo, el incremento en el número de organismos del servicio de salud y la creación de nuevas subvenciones gubernamentales que exigen auditorías de certificación.

Ingresos

La tabla siguiente muestra los ingresos de 2001/02.

<i>(en millones de libras esterlinas)</i>	Administración Local	Vivienda	Sanidad	Justicia penal	Gales	Total
Honorarios por auditorías	64,4	*	55,4	4,6	8,9	133,3
Honorarios por certificación de subvenciones	23,6	*	-	-	2,0	25,6
Honorarios por inspecciones	19,1	3,1	-	-	1,6	23,8
Subvenciones gubernamentales	22,3	3,0	-	-	1,9	27,2
Otros ingresos	2,7	-	1,3	-	-	4,0
Ingresos totales	132,1	6,1	56,7	4,6	14,4	213,9

Unos 97 millones de libras del gasto están relacionados con el trabajo de evaluación del rendimiento, del cual más de la mitad se compone de inspecciones de rendimiento óptimo y de evaluaciones globales del rendimiento (CPAs).

Gastos

La tabla siguiente muestra los gastos de 2001/02.

<i>(en millones de libras esterlinas)</i>	Administración local	Vivienda	Sanidad	Justicia penal	Gales	Total
Auditoría financiera (<i>cuentas y gestión</i>)	27,1	*	32,5	2,0	5,1	66,7
Evaluación / mejora del rendimiento (<i>auditoría operativa, CPA, BVPP, calidad de los datos</i>)	67,3	6,1	15,8	2,1	6,0	97,3
Certificación de subvenciones	23,6				2,0	25,6
Análisis	6,3	*	4,3	0,3	0,7	11,6
Gestión central, apoyo y gastos generales	7,1	*	3,9	0,2 £	0,6	11,8
Gastos totales	131,4	6,1	56,5	4,6	14,4	213,0

* No desglosado separadamente de otras tareas realizadas en las corporaciones locales.

Personal

A 31 de octubre de 2002 trabajaban para la Comisión de modo directo 2.437 personas, lo que representa la partida de gastos más importante, es decir, 103 millones de libras o el 48% de sus gastos.

	Plantilla
Auditoría financiera	845
Evaluación / mejora del rendimiento	1 158
Certificación de las subvenciones	179
Análisis	101
Gestión central / apoyo / gastos generales	154
Total personal	2 437

La Comisión encarga la realización externa de una parte significativa de su trabajo. Sus principales proveedores son las siete empresas de auditoría más importantes, a las que se pagaron 42 millones de libras durante el ejercicio. La Comisión pagó otros 20 millones de libras a otros contratistas que aportan conocimientos especializados y ayudan a hacer frente a los altibajos que se producen en el volumen de trabajo.