

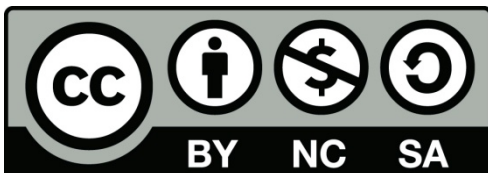


Universidad del País Vasco Euskal Herriko Unibertsitatea

ZERBITZUEN ETA BESTE UKIEZINEN MARKETINA

5. Gaia:

Zerbitzu Publikoen Marketina



Jon Charterina Abando
Unai Tamayo Orbegozo

5. Gaia: Zerbitu Publikoen Marketina

5.1.- Sarrera

5.2.- Zerbitzu Publikoen kalitatea

5.3.- Osasun sarearen prozesuen kudeaketa

Helburu didaktikoak:

- Bezero-kontzeptua analizatzea eta eremu publikoan erabilia izan daitekeen pazientea edo herritarra bezala beste batzuetatik bereizi.
- Zerbitzu publikoen natura eta funtsa ezagutzea eta eremu publikoan hartzen diren erabakietan parte hartzen duten agente ugarien rola ulertu. Bere interesak, beharrak eta eskubideak ulertzea.
- Sektore publikoaren eta bereziki osasun-sektorearen prozesu kudeaketaren nozio batzuk kokatzea.
- Sektore publiko eta bereziki osasunarako Kalitatearen Kudeaketaren irizpideak interpretatzen jakitea.

1.- Sarrera

1.1.- Aktibitate publikoen natura

¿Zer ulertzen da sektore publiko bezala?

Entitate taldea, zeintzuen bitartez Estatuak herri bateko legeek adierazitako borondatea betetzea eragiten dutenak



Kasua aztergai: ZERAINGO UDAL KUDEAKETAREN EREDUA PORPOSATZEN DA (Gipuzkoa)

1.- Sarrera

1.1.- Aktibitate publikoen natura

Iniziatiba publikoaren helburuak

Ekimen publikoaren helburuak
131 artikulua (Espainiako Konstituzioa)
Estatuak, legearen bitartez, jarduera ekonomiko orokorra planifikatu ahal izango du behar kolektiboari arreta ipintzeko, eskualdeko garapena zein sektoriala orekatzeko eta errentaren hazkundea eta aberaztasunaren banaketarik bidezkoena lortzeko.

1- Zerbitzuak produzitzea

2- Errenta birbanatzea

3- Egonkortasun ekonomikoa eta oparotasuna erraztea

1.- Sarrera

1.1.- Aktibitate publikoen natura

OCDE-ko herrialdeetan Sektore Publikoak BPGDaren % 37 suposatzen du

Mendebaldeko Europako ekonomietan, gutxi gorabehera % 45

AEBetan % 30

Suedian, % 55etako da

1.- Sarrera

1.1.- Aktibitate publikoen natura

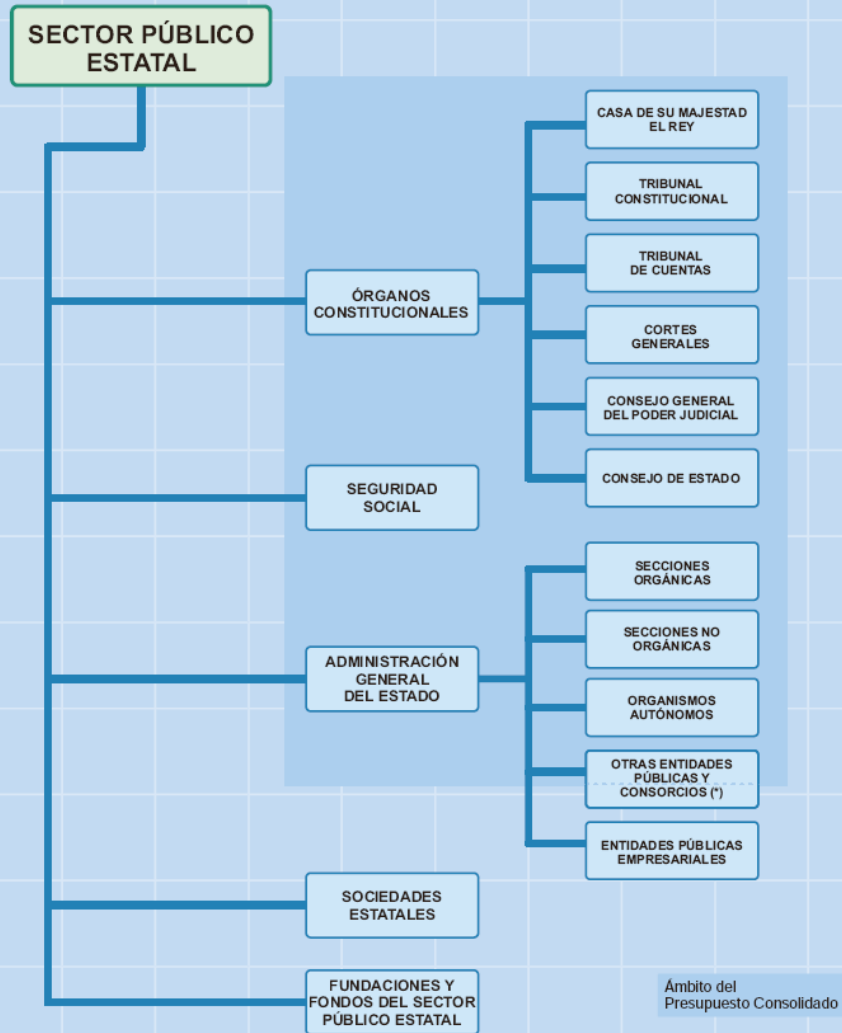
EPA:

- Estatuko enplegatu publikoen zenbatekao: 3.088.400
- Populazio aktiboaren %13,46 dira, 2015. urtean 23.006.900 pertsona

Administrazio mota	2010 (1go hiruhilab.).
Totala	3.088.400
Zentrala	522.100
Gizarte Segurantza	38.100
Erkidegoa	1.724.100
Lokala	655.500
Enpresa eta instituzio publikoak	142.300
Beste mota batzuk	5.900
Adierazi barik	400

Iturria: Encuesta de Población Activa. INE

ÁMBITO DE LOS PRESUPUESTOS GENERALES DEL ESTADO Y DEL PRESUPUESTO CONSOLIDADO



(*) Se integran en el Presupuesto Consolidado el resto de entidades de Derecho público y los consorcios con otras Administraciones Públicas que formen parte del sector público administrativo estatal según el artículo 3.1 de la Ley 47/2003

1.- Sarrera

Estatuko Sektore Publikoko Entitateak

- Estatuko Administrazio Orokorra (Departamentos Ministeriales y los Órganos Constitucionales)
- Administrazio Instituzionala (Organismo Autonomoak)
- Entitate publiko enpresarialak
- Estatutu berezidun enteak (D.A. 9 y 10ª de LOFAGE. 10)
- Gizarte Asegurantzaren Serbitzu amankomunak eta entitate kudeatzaileak
- Sozietate Merkantilak
- Estatuko Fundazio publikoak

1.- Sarrera

Estatuko Sektore Publikoko Entitateak

ORGANISMO AUTONOMOAK

71 Erakunde 2008.eko Aurrekontuetan (ESTATU MAILAN). Beste batzuen artean:

Servicio Público de Empleo Estatal

Fondo Español de Garantía Agraria

Mutualidad Gral Funcionarios Civiles Estado

Confederaciones Hidrográficas

Fondo de Garantía Salarial,

Jefatura de Tráfico,

Agencia Española de Cooperación Internacional

Instituto Social de las Fuerzas Armadas

Consejo Superior Investigaciones Científicas (CSIC)

Instituto Nacional de Estadística (INE)

Consejo Superior de Deportes

Inst. Nal. Artes Escénicas y de la Música

Instituto de Turismo de España

Parques Nacionales, Instituto Cinemat y de las Artes Audiovisuales

Oficina Española de Patentes y Marcas

Boletín Oficial del Estado (BOE)

Biblioteca Nacional

Instituto de la Juventud

Instituto de la Mujer

1.- Sarrera

Estatuko Sektore Publikoko Entitateak

ORDEN V.Z./1 PRESUPUESTO DE LOS ORGANISMOS AUTÓNOMOS PRINCIPALES ORGANISMOS

miliones de euros

Capítulos	Presupuesto		Presupuesto		Δ (%) (2)/(1)
	inicial 2013 (1)	(%)	inicial 2014 (2)	(%)	
Servicio Público de Empleo Estatal	30.916,55	67,5	33.916,82	68,2	9,7
Fondo Español de Garantía Agraria	6.980,41	15,2	7.106,64	14,3	1,8
Mutualidad Gral de Funcionar. Civiles del Estado	1.589,71	3,5	1.588,08	3,2	-0,1
Fondo de Garantía Salarial	868,39	1,9	1.375,65	2,8	58,4
Confederaciones Hidrográficas	871,28	1,9	1.023,96	2,1	17,5
Jefatura de Tráfico	845,44	1,8	847,14	1,7	0,2
Inst. Social de las Fuerzas Armadas	728,25	1,6	728,25	1,5	0,0
Inst. Reest. Minería del Carbón y D.Alt C.M.	539,53	1,2	522,10	1,1	-3,2
Instituto de Salud Carlos III	279,97	0,6	286,76	0,6	2,4
Mancomunidad de los Canales de Taibilla	108,06	0,2	207,33	0,4	91,9
Entidad Estatal Seguros Agrarios	204,86	0,4	204,68	0,4	-0,1
Instituto Nacional de Estadística	184,92	0,4	183,77	0,4	-0,6
Inst. de Vivienda, Infraestr. y Equipam. de Defensa	137,17	0,3	146,96	0,3	7,1
Inst. Nacional Artes Escénicas y de la Música	109,57	0,2	146,13	0,3	33,4
Consejo Superior de Deportes	159,14	0,3	142,94	0,3	-10,2
Consejo de Administración del Patrimonio Nacional	112,61	0,2	110,41	0,2	-2,0
Inst. Nacional Técnica Aeroesp. Esteban Terradas	79,04	0,2	100,27	0,2	26,9
Mutualidad General Judicial	98,56	0,2	98,96	0,2	0,4
Centro Investigaciones Energ. Medioamb. y Tecnológicas	82,66	0,2	83,42	0,2	0,9
Inst. Nac. Investigación y Tecnol. Agraria y Alimentaria	72,06	0,2	79,12	0,2	9,8
Instituto de Turismo de España	83,04	0,2	69,20	0,1	-16,7
Instituto Nacional de Administración Pública	67,94	0,1	66,15	0,1	-2,6
Instituto Español de Oceanografía	56,94	0,1	59,40	0,1	4,3
Oficina Española de Patentes y Marcas	52,23	0,1	51,97	0,1	-0,5
Inst. Cinematografía y de las Artes Audiovisuales	55,77	0,1	50,85	0,1	-8,8
Servicio Militar de Construcciones	11,27	0,0	50,19	0,1	345,2
Parques Nacionales	39,37	0,1	45,49	0,1	15,6
Parque Móvil del Estado	41,37	0,1	42,02	0,1	1,6
Gerencia de Infraestructuras y Equipamientos	48,43	0,1	40,88	0,1	-15,6
Centro Estudios y Experimentación de Obras Públicas	33,28	0,1	33,05	0,1	-0,7
Biblioteca Nacional	31,23	0,1	29,38	0,1	-5,9
Inst. Nacional de Seguridad e Higiene Trabajo	27,19	0,1	26,09	0,1	-4,0
Instituto de la Juventud	25,92	0,1	25,76	0,1	-0,6
Instituto Geológico y Minero de España	25,11	0,1	24,96	0,1	-0,6
Comisionado para el Mercado de Tabacos	24,00	0,1	24,48	0,0	2,0
Gerencia Infraestr. y Equipam. Seguridad del Estado	20,85	0,0	20,80	0,0	-0,2
Instituto Nacional del Consumo	16,60	0,0	16,45	0,0	-0,9
Instituto de Estudios Fiscales	15,17	0,0	15,16	0,0	-0,1
Otros organismos autónomos	172,97	0,4	112,23	0,2	-35,1
TOTAL PRESUPUESTO	45.816,87	100,0	49.703,89	100,0	8,5

Organismo Autonomoak

BESTE ORGANISMO AUTONOMOAK

Agentzia Estatatalak

Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios
Agencia Estatal Boletín Oficial del Estado y de la Agencia
Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo

Beste Organismo batzuk

Agencia Estatal Administración Tributaria
Centro Nacional de Inteligencia
Instituto Español de Comercio Exterior
Instituto Cervantes
Consejo de Seguridad Nuclear
Museo del Prado
Agencia de Protección de Datos
Comisión Nacional de la Competencia
Consejo Económico y Social

Erakunde Autonomoak

ESTATATUKO SOCIETATE MERKANTILAK

SEPI (consolidado)

Correos (consolidado)

SEITTSA

Corporación RTVE (grupo)

SEPES (consolidado)

Expoagua Zaragoza

Otros

ENTITATE PUBLIKO ENPRESARIALAK ETA BESTE ORGANISMO BATZUK

AENA

ADIF

RENFE-Operadora

Puertos (consolidado)

Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial (CDTI) 535,24 997,85

Resto de Entidades

1.- Sarrera

1.1.- Aktibitate publikoen natura

Sektore Publikoaren tamaina Euskadin

Euskadiko Erkidegoan populazio aktiboa eta lan preferentziak, ezaugarri sozio demografikoen arabera (%). 2013

	Sektorea	
	Sektore pribatuan lan egin	Sektore publikoan lan egin
Euskadi	46,1	53,9
Bizitokia		
Araba	45,6	54,4
Bizkaia	42,4	57,6
Gipuzkoa	52,1	47,9
Aktibitate eremua		
Lehen sektorea	59	41
Industria	58,9	41,1
Eraikuntza	59,7	40,3
Zerbitzuak	40,9	59,1

1.-Sarrera

1.2.- Oinarizko kontzeptuak

Martín (1993: 650): El marketing público comprende el conjunto de actividades relativas a las relaciones de intercambio que llevan a cabo los servicios públicos en orden a satisfacer necesidades sociales

Jarduera publikoen ezaugarriak: (Zerbitzuenak amankomunak direnaz gain)

- 1. Interes orokor edo kolektiboaren bilaketa**
- 2. Merkatuari dagokionez independentzia erlatiboa**

1.- Sarrera

1.2.- Oinarrizko kontzeptuak

Martín (1993: 650): Marketin publikoa behar sozialak asetzeko zerbitzu publikoek aginduan burutzen duten truke erlazioen eta jarduera multzoa da

Jarduera publikoen ezaugarriak: (Zerbitzuenak amankomunak direnaz gain)

1. Interes orokor edo kolektiboaren bilaketa

- **Berdintasun-printzipioa:** Herritar guztiek zerbitzu bera jaso behar izango lukete
- **Jarraitutasun-printzipioa:** Zerbitzu publikoak behar sozialekin asetzea helburu duenez gero, interes orokorrak jarraitutasunera behartu behar izango luke
- **Aldaketa** ala egokitzapen printzipioa

1.-Sarrera

1.2.- Oinarizko kontzeptuak

Martín (1993: 650): El marketing público comprende el conjunto de actividades relativas a las relaciones de intercambio que llevan a cabo los servicios públicos en orden a satisfacer necesidades sociales

2. Merkatuari dagokionez independentzia erlatiboa

1.-Sarrera

1.2.- Oinarizko kontzeptuak



"Osakidetza" by Osakidetza - http://www.osakidetza.euskadi.net/r85-ekcorp01/es/contenidos/informacion/manual_corporativo_osk/es_manual/manual_corporativo_c.html. Licensed under Public Domain via Wikimedia Commons - <http://commons.wikimedia.org/wiki/File:Osakidetza.svg#/media/File:Osakidetza.svg>

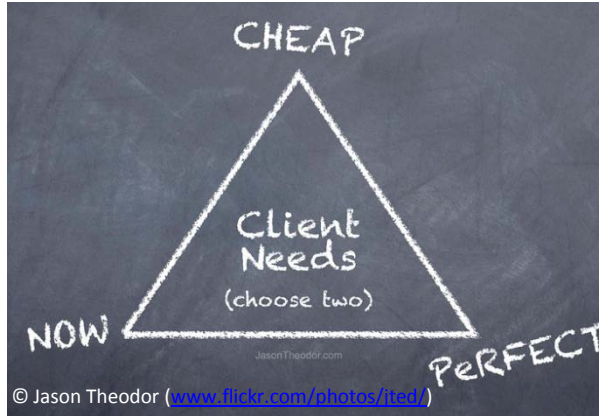
Entitate publikoak

...eta irabazi asmorik gabeko erakundak?

Antzekoak dira?



© JD lasica
www.flickr.com/photos/jdlasica/



Behar Sozialak

Behar mota guztiak kontsidera daitezke (sektore pribatuan bezala)?



© Microsoft Galeria Multimedia (2006)

Erabiltzaileak

Bezeroak al dira?

Zeintzuk dira bereien eskubide eta betebeharrak?

1.-Sarrera

1.2.- Oinarizko kontzeptuak

Zerbitzu Publikoa

Erabiltzaileentzako prestazio jarduera erregular eta jarraitua da duten haiek dituzten behar sozialak asetzeko. Administrazioak kudeatu egiten du eta bera ala berak babesten duen beste inork eskeinia izan liteke, Eskubide erregimen Publiko edo Pribatuaren arabera.

Kontsumitzailea edo zerbitzu publikoaren erabiltzailea

Prezioa bat egon ala ez, horren independentziarekin zerbitzu publikoa erabili dezakeen pertsona

→ **Eskubide Publiko eta Pribatuak erregulatuta**

→ **Bi arrazoigatiko babes espezifikoak:**

- Zerbitzua eskaintzailearen aukeraketa handia ez dago, erabaki publikoa izateagatik
- Kasu batzuetan, ez ditu merkatu librean dituen abantailez (batez ere konpetentzia librea)

1.-Sarrera

1.2.- Oinarizko kontzeptuak

Legez, administrazioel zerbitzu batzuk eskaini behar dituzte

Adibidez, Udalerrien kasuan

(7/1985 Legea, apirilak 2, Erregimen Lokaleko Oinarri Legalak, *Art. 26*)

Udal guztietan	+ 5.000 Biztanle	20.000 Biztanle
<ul style="list-style-type: none">•Kaleko argia•Hilerria•Hondakinen jasotzea•Kaleen garbiketa•Ur korrante edangarria•Alkantarilak•Herriko gunetara garraio sarea•Keleen zolaketa•Elkagai eta edarien kontrola	<ul style="list-style-type: none">•Parke publikoa•Biblioteka publikoa•Merkatua•Hondakinen kudaketa	<ul style="list-style-type: none">•Giza Protekzioa•Zerbitzu soialen prestazioa•Suteen prebentzio eta kudeaketa sistema•Kirol Instalazioak

1.-Sarrera

1.2.- Oinarizko kontzeptuak

Aktibitate publikoen ezaugarriak: (Zerbitzuenak ohikoak direnaz gain)

1. Interes orokor edo kolektiboaren bilaketa
2. Merkatuari dagokionez independentzia erlatiboa
3. Zuzenbide Publikoaren arauetara egokitzea



Marketing mix-erako inplikazioak:

- **'PRODUKTUA'** → Zerbitzuaren atributueatan, kalitatearen aseguramendua...
 - **PREZIO** eta **BANAKUTNZ**A → Aurrekontuek baldintzatutak, baina baita erabiltzailearen baliabide ekonomikoek
- **KOMUNIKAZIOA** → *Marketing sozialaren* irizpideen arabera (jarrera eta sinismen aldaketetan oinarriturik, ideiak ala praktika soziala bultzatzea bilatuz askotan)

2.- Zerbitzu publikoen kalitatea

Zuzenbide Publikoak gidaturik (Estatuko Administrazio Zentralalk zein Erkidego batzuek - Dekretu Errealak 951/2005,- kalitatearen hobakuntzarako markoa adierazten du)

Programak:

- a) zerbitzuen erabiltzaileen eskariaren analisia eta asetzaren ebaluazioko programa
- b) Zerbitzuen programa
- c) Kexa-programa eta iradokizunak
- d) Antolaketan kalitatearen ebaluazio programa
- e) ErrekonozimenduPrograma
- f) Zerbitzu Publikoen Kalitateko Behatokiko Programa
- g) Zerbitzuen erabiltzaileen eskariaren analisia eta asetzaren ebaluazioko programa



2.- Zerbitzu publikoen kalitatea

AEVAL-en ikus daitezke Zerbitzu Publikoen kalitateari buruzko txosten eta irizpideak

Bienvenido Beninguts Benvidos Ongi etorri Welcome

GOBIERNO DE ESPAÑA
MINISTERIO DE HACIENDA Y ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

agencia de evaluación y calidad

@administración electrónica

Inicio Contacto Mapa web

Buscar en AEVAL

Estás en Inicio > La Agencia > **Presentación**

La Agencia

- **Presentación**
 - > Misión y visión
 - > Objetivos y competencias
 - > Principios Rectores
- **Normativa**
- **Órganos de Gobierno y estructura orgánica**
- **Marco de Actuación**
- **Carta de Servicios**
- **Perfil del contratante**

Presentación

La Agencia es un organismo público de los regulados en la Ley 28/2006, de 18 de julio, de Agencias estatales para la mejora de los servicios públicos. Es la primera de las establecidas por dicha Ley, de acuerdo con un nuevo modelo de gestión pública en línea con los principios de gobernanza de la Unión Europea: responsabilidad, eficiencia, participación, apertura y coherencia.

El primer paso para su creación se dió con el nombramiento de una Comisión de Expertos, integrada por académicos y profesionales de prestigio de distintas disciplinas, así como por gestores públicos representativos, que realizaron un análisis detallado de la evaluación en España y los referentes internacionales, así como reflexiones metodológicas e institucionales al respecto recogidos en el Informe de la Comisión de Expertos sobre la creación de la Agencia Estatal.

Posteriormente y cumpliendo el compromiso adquirido por el Gobierno, el 1 de enero de 2007 se constituye la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios.

Enlaces

- 📄 [Ley de Agencias 281 Kb](#)
- 📄 [Informe de la Comisión de Expertos 445 Kb](#)

La Agencia Productos y Servicios Cooperación y Redes Documentos y Publicaciones

Accesibilidad Aviso legal Síguenos en Facebook Síguenos en Twitter

Copyright © Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios

Iturria: http://www.aeval.es/es/la_agencia/presentacion/

2.- Zerbitzu publikoen kalitatea

Cuadro 1. Proceso de Evaluación Externa de la Calidad Integración de las perspectivas de análisis		
Perspectiva	SUBJETIVA (Usuarios)	OBJETIVA (Organización)
Objeto	Medición satisfacción de clientes y grupos de interés	Diagnóstico integral de la gestión y los resultados de la Organización
Fines	Mejora prestación servicio Aumento satisfacción usuarios Ayudar a evaluación impacto políticas	Mejora global de la organización y de su impacto en los grupos de interés (clientes, empleados, sociedad)
Fuentes de Información	Normalmente externas Usuarios/Público	Internas y externas Documentales(Memorias) Análisis Referencial (<i>Benchmarking</i>)
Técnicas	Estudios de Satisfacción Observación Directa	Comprobación Programas Calidad (<i>Check List</i>) Evaluación de Calidad en la gestión