

LAR-165
1 096372

COMENTARIOS PARA LA GESTIÓN

ADMINISTRATIVA PUBLICA EN EL SIGLO XXI

Por Ignacio Hernando de Larramendi,
Presidente de la Fundación HERNANDO DE LARRAMENDI
(Dirección General de Seguros, 27 de abril de 1998)

Queridos amigos:

Esta institución tan querida por mí, la Dirección General de Seguros, ha marcado mi vida desde hace 53 años en que me incorporé después de unas oposiciones poco duras; trabajé en sus muros durante nueve años, con satisfacción y aprendiendo mucho. Recuerdo al Director General de Seguros de entonces, Joaquín Ruiz, con grandes cualidades y también algún defecto, que resolvió, de un modo para mi magistral, los problemas de nuestro seguro en la Guerra Civil. Fue mi maestro y amigo y reconozco que desde su cese se me hizo menos sugestiva "la casa", de la que acabé yéndome, aunque siempre con nostalgia y dejando muy buenos amigos, que continúan siéndolo. He sido uno más y en parte lo sois vosotros que me escucháis, los que "viven del seguro" y no sólo material sino intelectualmente. Mi vida ha estado dedicada a él, del que han derivado el 99,9 % de mis ingresos, directa o indirectamente. Así he podido mantener una satisfactoria vida personal y familiar y adquirido experiencia, como la que me permite esta exposición, creo que primera en una línea que se abrirá camino, como la máxima utilización de las mayores técnicas informáticas en logística administrativa pública, como hacen las empresas privadas.

Muchas gracias a Pilar González de Frutos por esta hospitalidad, que me permite exponer mis ideas en esta casa que ha sido la mía y siempre lo es un poquito.

Recuerdo que en 1944 entramos veintidós inspectores y la plantilla total era de cincuenta; con tantos cambios y complicaciones me extraña que hoy sólo sean cincuenta y uno ¿Por qué no se hace un estudio de pesetas corregidas de lo que representaba el volumen de primas del seguro en 1944 y en 1998 y el percápita de inspectores? Sin detalles, me parece que en España en la Administración Pública hay situaciones contradictorias, con despilfarro en algunas y defecto en otras.

Promueve esta reunión la Fundación Hernando de Larramendi, que representa lo más profundo de mi familia y mío; espero que en mi etapa final se identifiquen mis actuaciones con una institución tan original, en que hasta para poner dinero hay que llamarse Hernando de Larramendi y en que los patronos con el mismo apellido no pueden compensar ningún gasto personal.

Toda mi vida he mantenido una constante familiar de preocupación por lo público, el servicio a los ciudadanos y la protección de estos ante la “opresión” de gobernantes, no sólo públicos sino también privados (de ahí la institución de Defensa del Asegurado por mí promovida). Los avances científicos y tecnológicos han creado situaciones absolutamente distintas de las de hace cincuenta años. Los ciudadanos disfrutaban de ventajas que hasta entonces no existían, pero cada nueva ventaja tiene efectos perversos; pensar que pueden aparecer sin riesgo es un grave error, por eso, me subleva en cualquier tendencia o sensibilidad política no reconocer la importancia de las ventajas que todos hemos recibido de modo gratuito sin nuestra participación y en cambio exagerar todos los efectos perversos que han sido su consecuencia. Los más pobres hoy, debajo de toda línea aceptable de bienestar, disfrutaban de una riqueza real quizás superior al promedio de los ricos de hace doscientos años, y, por supuesto, de los pobres de entonces, no ya en España, donde había menos, sino en la Inglaterra que describe Dickens.

Creo necesario que los avances tecnológicos que se utilizan para “controlar” a los ciudadanos se utilicen también para “controlar” la actuación de los servidores públicos, gobernantes o funcionarios, grave ausencia hasta ahora pero que se subordinará en el siglo XXI, para protección de abusos, grandes o pequeños, de gobernantes y funcionarios. Es tema ajeno a cualquier línea ideológica, sirve para unos y para otros, aunque se ha llegado a pensar que los que creían que dos más dos sólo podían ser cuatro carecían de sentido sociopolítico en tanto se reconocía cualquier nivel de demagogia.

De lo que trato en esta exposición es de algo muy limitado, que parece sin importancia, sin “glamour”, casi como un librito de Bruño en los que se estudiaba a los nueve años para entrar en peritaje mercantil, (reconozco es la única contabilidad que he estudiado en mi vida y me ha permitido desenvolverme en mi vida empresarial). ¿Podrían mis comentarios ser útiles para nuestra vida pública? Creo que sí porque alguien tiene que empezar este tema para que se difunda su necesidad y la injusticia de lo que ocurre.

Para comenzar destaco dos aspectos:

- La necesidad de la normalización, o sea, la estructuración lógica y coordinada de procesos. Gran parte de las ventajas que estamos disfrutando, aparte de su origen en la investigación básica, son consecuencia de haber normalizado procesos. Costaba mucho tiempo construir un vehículo hace noventa años pero poco a poco se han ido normalizando sus procesos, primero en las cadenas “taylorianas” y últimamente con la robotización que exige supernormalización, no posible sin normas claras y homogéneas. Uno de los éxitos más importantes de MAPFRE, que permitió obtener beneficios en lugar de pérdidas en el ramo de automóviles, fue el de “normalizar” el tratamiento de siniestros de automóviles, aproximadamente hace treinta años. En lugar de considerar cada uno como una unidad se separaban las reclamaciones por su origen: “daños materiales”, “daños a diferentes clases

