

**XV CONGRESO INTERNACIONAL DEL CLAD SOBRE LA REFORMA DEL ESTADO Y LA
MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**
Santo Domingo, República Dominicana, 9-12 de noviembre de 2010

Áreas Temáticas

Área Temática: La profesionalización de la función pública / servicio civil para fortalecer la capacidad del gobierno democrático en Iberoamérica

Coordinadora: Nuria Esparch Fernández. Presidenta Ejecutiva de la Autoridad Nacional del Servicio Civil (SERVIR). Perú

La crisis económica mundial ha puesto mayor presión sobre la capacidad de los gobiernos para responder de modo eficiente y eficaz a la coyuntura. La capacidad estatal para una rápida atención de los problemas requiere estructuras de gobierno adecuadas, pero también sólidas capacidades de gestión en puestos clave para atender la demanda social.

En este sentido, el reto de atraer, desarrollar y retener capacidades profesionales en el Estado que posibiliten una mejora continua de la gestión del aparato público, constituye un desafío esencial de la reforma del Estado, más aún en tanto, es en las personas, antes que en los procesos e instituciones, en quienes recae el reto de conducir estos cambios y asegurar que el ciudadano perciba concretamente las transformaciones de una administración pública más eficiente y eficaz.

Se sugiere que los paneles aborden cinco temas principales: (a) la importancia de la profesionalización del servicio civil en un contexto de reforma del Estado, (b) experiencias de la región en la conformación de cuerpos de alta gerencia (selección y conformación), (c) regímenes laborales para alta gerencia, (d) evaluación del desempeño de los cuerpos de profesionales del Estado, y (e) formación y capacitación de profesionales del Estado, incluyendo monografías que den cuenta de prácticas novedosas en materia de servicio civil.

Área Temática: Los derechos ciudadanos, la interoperabilidad y el software público en el Gobierno Electrónico

Coordinador: Domingo A. Tavárez Valdez. Director General de la Oficina Presidencial de Tecnologías de la Información y la Comunicación (OPTIC). República Dominicana

La adopción de una cultura y paradigma de uso de las Tecnologías de la Información y Comunicación como herramientas para la mejora de la Gestión Pública y el fortalecimiento de la relación Estado-Ciudadano, requiere aunar voluntades y unificar criterios para un desarrollo de igualdad y participación.

Por citar una referencia, podemos ver como los enunciados de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico (eGobierno) exponen que los ciudadanos tienen el derecho a relacionarse electrónicamente con la Administración Pública, quedando esta con la obligación de responder cualquier trámite, sin importar su naturaleza o alcance, en las mismas condiciones como se realiza por los medios tradicionales.

Dicha relación debe darse con el mismo grado de fiabilidad, pero con el valor agregado de la rapidez y la disponibilidad de la información que ya las instituciones tienen en su poder, logrando mejorar el nivel de interoperabilidad y simplificación, prestando así servicios públicos eficaces y eficientes, mediante una interrelación institucional, constituyendo una amplia red de servicios transaccionales o de consultas centradas en las demandas y la atención de la ciudadanía.

Es importante reconocer que son escasos los mecanismos de consulta e intercambio de datos entre las instituciones, lo que induce a percibir como inalcanzable la entrega de servicios públicos mediante canales unificados para los ciudadanos. Las iniciativas de eGobierno vienen a eliminar islas de información y propician un ambiente de interoperabilidad.

En consecuencia, una estrategia de eGobierno debe considerar que el Estado tenga sus sistemas controlados, con la libertad de inspeccionar el mecanismo de funcionamiento del software, la manera en que se almacenan los datos y la posibilidad de modificarlo. En esa dirección lo ideal es disponer de políticas de software que garanticen un excelente nivel de confiabilidad y estabilidad de los aplicativos desarrollados por las instituciones y que puedan ser compartidos y reutilizados, logrando así un repositorio de software público.

Esto a su vez conlleva establecer el ambiente y las condiciones políticas y legales relevantes para el desarrollo y uso de aplicaciones públicas, sistemas interoperables y la alineación de los procesos de gestión y arquitecturas de información, con miras a hacer valer los derechos ciudadanos.

En vista de todo lo expresado, resulta pertinente centrar la discusión en aspectos como el surgimiento de una nueva clase de derechos ciudadanos relacionados con la inclusión digital, con la comprensión y el manejo de las tecnologías de información y comunicación por parte de la población. Derechos concernientes a la protección de los datos personales, al acceso no solo a la información pública sino también a servicios de calidad que puedan ser prestados en forma digital, promoviendo la simplificación de trámites y la desburocratización de la Administración Pública. El desafío consiste entonces en identificar, promover y proteger estos nuevos derechos.

En materia de interoperabilidad, es menester seguir profundizando en sus diferentes tipos (tecnológica, semántica, organizacional, legal, etc.), identificando formas exitosas para superar las barreras que se presentan en cada caso, especialmente aquellas vinculadas con paradigmas obsoletos y culturas organizacionales rígidas que fomentan la competencia en vez de la cooperación entre las instituciones que conforman nuestras administraciones públicas. Cooperar y compartir son palabras clave que deben estar arraigadas en la cultura institucional para vencer concepciones erradas que lleven a la acumulación de información para evitar críticas y vulnerabilidades.

Sin embargo, no debemos olvidar que una verdadera apropiación de las nuevas tecnologías de información y comunicación pasa también por el desarrollo del Software Público como medio de

producción para estos nuevos bienes intangibles que nos ofrece el gobierno electrónico y como una herramienta al servicio de cada Estado, adaptada a sus necesidades y la de sus ciudadanos. Temas todos que deben ser tratados en conjunto para la implantación efectiva del llamado eGobierno.

Area Temática: La gestión de la calidad en la Administración Pública Iberoamericana para un desarrollo al servicio de los ciudadanos

Coordinador: Julio Saguir. Secretario de Estado de Planeamiento del Gobierno de la Provincia de Tucumán. Argentina

El concepto e implementación de la calidad en la gestión se ha transformado en un objetivo decisivo en el desarrollo de la Administración Pública en Iberoamérica. Un testimonio de ello lo constituye la misma aprobación de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública en la Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado en junio de 2008, y su adopción posterior por la Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno. La Carta entiende por Calidad en la Gestión Pública una “cultura transformadora que impulsa a la Administración Pública a su mejora permanente para satisfacer cabalmente las necesidades y expectativas de la ciudadanía con justicia, equidad, objetividad y eficiencia en el uso de los recursos públicos”.

Si, entre varias acepciones posibles, entendemos por “cultura” al conjunto de normas, dispositivos y prácticas que procuran y especifican tal transformación, entonces se abre un amplio y complejo desafío para la discusión teórica y práctica de lo implicado por Calidad en la Gestión. En efecto, un abanico temático posible para los paneles de esta área lo constituyen las investigaciones que van desde la precisión de su definición y los indicadores a través de los cuales la medimos, hasta la indagación sobre las herramientas y procesos que conducen a su mejor implementación en nuestros países.

Sin embargo, aquella amplitud y complejidad del tema corre el riesgo de no “hincar el diente” en la realidad misma de la gestión diaria, y desvanecerse en devaneos conceptuales o prácticas autocomplacientes. Un modo posible de no ceder a esta tentación es focalizar la discusión en el sentido último de cualquier proceso de implementación en la Calidad de Gestión: ¿calidad para qué? ¿Cuál es la finalidad y propósito de este o aquel parámetro de indicadores? ¿Y cuál la conveniencia o utilidad de esta o aquella herramienta de gestión? ¿Y los de tal evaluación de resultados?

Esta inquisitoria está muy unida al objetivo final e insoslayable de cualquier tarea de una gestión con calidad, y preocupación de esta área temática: el servicio al ciudadano. Ello precisa la indagación y amplía el abanico de preguntas posibles y relacionadas con el tema en cuestión: ¿de qué modo tal o cual dispositivo institucional o de gestión contribuyeron a la satisfacción de necesidades ciudadanas? ¿De qué manera tal análisis de calidad brindó información sobre el efecto de una acción o reforma sobre la población? ¿Cómo ciertos controles tuvieron como norte final el impacto en sus expectativas y condiciones de vida?

Más aún, la gestión de la Calidad en la Administración Pública buscar no sólo satisfacer las expectativas e intereses individuales *per se*, sino vinculadas a un contexto social mayor, en el que las asimetrías de

recursos individuales y grupales producen desigualdades de acceso y usufructo de los beneficios públicos. Por ello, aquella cultura transformadora pretende la satisfacción ciudadana en un contexto de principios ordenadores de la Calidad de la Gestión: justicia, equidad, objetividad y eficiencia. El análisis de acciones e innovaciones conducentes a ello constituyen otro abanico de indagatorias que será muy bien recibidos en los paneles de discusión.

La búsqueda y producción de beneficios ciudadanos a través de herramientas de calidad deviene en creación de valor público. Se puede pensar que hay creación de valor público cuando cualquier mecanismo o proceso de calidad de gestión incrementa el bienestar individual y social, en un contexto de ciertos principios ordenadores de la vida social. Esta vinculación también amerita nuestros análisis.

En consecuencia, estas cuestiones fundamentales y otras que puedan servir del análisis teórico o de la praxis cotidiana deben ser privilegiadas en el abordaje de los paneles a ser propuestos.

Area Temática: La ética pública en la consolidación de una nueva cultura democrática en Iberoamérica

Coordinador: Marcos Villamán Pérez. Secretario de Estado-Director Ejecutivo del Consejo Nacional para la Reforma del Estado (CONARE). República Dominicana

En la actualidad se puede reconocer un resurgimiento de la ética en las distintas esferas de la vida pública y privada. Desde el punto de vista de la discusión y valoración de la práctica de la administración pública, es una exigencia a voces por parte de la población y de los sectores organizados, la reflexión en torno a la construcción de referentes éticos y morales. Esto así, en razón de que, a juicio de no pocos, se evidencia en la actualidad una ausencia de parámetros morales en la función pública que se traduce en la presencia de modelos de corrupción en algunos sectores gubernamentales. Esta situación promueve con más énfasis el deseo y la presión ciudadana hacia el desarrollo de una ética pública para un buen gobierno.

Cuando hablamos de Administración o Función Pública, nos referimos a la “acción de sujetos o actores en el ámbito de las instituciones y organismos del Estado como parte fundamental del espacio público”. Cuando abordamos la cuestión de la Ética en la Función Pública, nos estamos refiriendo entonces a la presencia o discernimiento de la presencia de valores en la práctica de la Administración Pública y los actores de ella, es decir, las organizaciones y el funcionariado. Estos valores deberían otorgar sentido y legitimidad a la función pública como función social y política y podrían expresarse en los siguientes ejes temáticos:

- 1.- Las comisiones de ética en la administración pública
- 2.- Ética, transparencia y buen gobierno
- 3.- Ética, rendición de cuentas y construcción ciudadana
- 4.- Acceso a la información, comunicación y democracia
- 5.- Ética, servicio público y consolidación democrática

Tanto el fundamento como la evaluación de las prácticas gubernamentales orientadas a la búsqueda moral del bien común tienen que servir de marco referencial a las propuestas de paneles u otras de las

modalidades de este evento los cuales servirán de referente para que sean evaluadas para su aprobación y brinden un marco coherente con el objetivo de esta área temática. Sus instrumentos de aplicación en el buen gobierno quedan traducidos en leyes y normativas como las de acceso a la información, compras y contrataciones, conflictos de intereses, declaración jurada de bienes, fundamentación ética de comisiones de ética pública, entre otras, con las cuales les invitamos a abordar.

Area Temática: Cómo fortalecer el Alto Gobierno para mejorar el diseño, conducción y evaluación de políticas públicas

Coordinador: José Ramón Oviedo Méndez. Profesor de la Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM). República Dominicana

El alto gobierno está conformado por el conjunto de funciones políticas y técnicas ejercidas para liderar y coordinar la definición, diseño y gestión de las políticas para el cumplimiento de objetivos y metas. El concepto apunta a la formación de un espacio de alto nivel que ha de enlazar la formación de políticas y programas con las relaciones interinstitucionales que aseguren su coherencia y efectividad.

En la tradición presidencialista de una parte de los países iberoamericanos, el alto gobierno ha estado subsumido a las personalidades carismáticas de los gobernantes. La institucionalización de un marco normativo, la conformación de una estructura orientada hacia la coherenciación de las políticas, y de un funcionamiento del alto gobierno dirigido a coordinar y evaluar políticas y programas de manera conjunta, son procesos desiguales en la región.

El fortalecimiento del alto gobierno también implica la institucionalización de la alta gerencia en el Estado, delimitando los cargos políticos y los cargos gerenciales en la cúspide, así como sus formas de interrelación. En Iberoamérica, este es un proceso en construcción, ya que su institucionalización supone reequilibrar las relaciones entre lo político y lo técnico en la dirección estatal.

El fortalecimiento del alto gobierno incluye el mejoramiento de los mecanismos institucionales de información y análisis, diseño y coordinación de políticas, conducción y regulación, monitoreo y evaluación de políticas públicas y programas, así como la construcción de capacidades de seguimiento a las estructuras, sistemas y políticas de recursos humanos que mejoren de manera sistémica el desempeño y la efectividad del gobierno. Estos temas, entre otros, deberán tener un abordaje privilegiado en los paneles propuestos.

Además, los paneles del área estarán dirigidos a analizar las estrategias y acciones tomadas en los Estados Iberoamericanos para institucionalizar, actualizar el marco jurídico y normativo, y modernizar el alto gobierno. Las ponencias reflexionarán también acerca de las medidas para el fortalecimiento de capacidades y sistemas de apoyo para el ejercicio del liderazgo, la regulación, la coordinación y la evaluación de las políticas y programas por parte del alto gobierno.



Area Temática: La participación protagónica de la ciudadanía en el tránsito hacia un gobierno más democrático en Iberoamérica

Coordinador: Saturnino Manuel Canto Chac. Profesor - Investigador del Area de Investigación Gestión y Política Pública de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM). México

La participación ciudadana es ya uno de los niveles sustantivos de la política y el gobierno, es necesario tener un horizonte claro de sus alcances y restricciones para incorporarla como componente explícito en las estrategias de profundización de la democracia y de la eficacia de la gestión pública, esto desafía a fortalecer en el análisis la relación entre la política y las políticas (*politics* y *policy*).

Diversos trabajos se han elaborado para dar cuenta de las categorías que permitan el análisis de la participación, otros se han ocupado de describir las experiencias, ambos han generado insumos valiosos para el conocimiento y diseño de políticas, el reto actual es vincular uso de categorías con balance de las experiencias, se pueden identificar los siguientes asuntos:

I.- La institucionalización de los procesos participativos y la eficiencia de su funcionamiento. Existen múltiples experiencias participativas en Iberoamericana y diversos instrumentos para captar las iniciativas y preferencias ciudadanas, los que han tenido distintos niveles de institucionalización aunque no siempre se alinean su fundamentación, los marcos normativos y su funcionamiento práctico.

II.- La participación ciudadana en los diferentes órdenes de gobierno. Es frecuente que la participación se relacione con los gobiernos locales, cada vez más surgen importantes desafíos en los ámbitos regionales y nacionales de gobierno, e incluso en los espacios multilaterales se configuran ya instrumentos de intervención de la ciudadanía.

III.- La relación entre actores sociales y actores especializados de la política. Una de las tensiones en los procesos participativos es la que se da entre las diversas formas de agregación social y los partidos políticos, funcionarios públicos, sindicatos, etc. La que reproduce y amplifica la que se ha dado entre participación y representación.

IV.- El balance de los resultados entre democracia, eficiencia y redistribución. Las diversas políticas participativas suelen juzgarse por el avance en la democracia, surgen también interrogantes sobre su aporte a la eficiencia y la eficacia de la gestión pública, las preguntas actuales giran también sobre su contribución al bienestar de la ciudadanía participante.

Se aspira, en consecuencia, que las propuestas de paneles reflejen en su contenido algunas de las dimensiones antes señaladas.