

DECLARACIÓN FINAL

Quinto Foro Global Sobre Reinención del Gobierno: Innovación y Calidad en el Gobierno del Siglo XXI

Ciudad de México, Noviembre 3-6, 2003

Declaración de la Ciudad de México

Nosotros, los participantes del Quinto Foro Global Sobre Reinención del Gobierno, celebrado en la Ciudad de México, de 3 al 6 de noviembre, 2003, sobre el tema de **“Innovación y Calidad en el Gobierno del Siglo XXI”**, hemos aprobado la siguiente declaración:

1. Preámbulo

El Quinto Foro Global Sobre Reinención del Gobierno, organizado por el Gobierno de México, en colaboración con la Organización de Naciones Unidas, ONU, reunió a representantes de gobiernos, organismos internacionales, negocios y Organizaciones No Gubernamentales, ONGs, para dialogar sobre la gobernabilidad del siglo XXI, desde la perspectiva de la innovación y la calidad. Iniciamos con dos días de sesiones plenarias y paneles, donde escuchamos a organizaciones internacionales, incluyendo la ONU, la OCDE, Transparencia Internacional, el Banco Mundial y el Banco Interamericano de Desarrollo, que compartieron tendencias internacionales de reformas, así como a representantes de países que analizaron esfuerzos de reforma en sus respectivas naciones.

Asimismo, llevamos este conocimiento a los siete talleres interactivos de desarrollo de capacidad, organizados por el Departamento de la ONU de Asuntos Económicos y Sociales, el PNUD, Habitat ONU e instituciones asociadas: La American Society for Quality (Sociedad Estadounidense de la Calidad), el Instituto Ash para la Gobernabilidad Democrática e Innovación, Universidad de Harvard; el Instituto del Banco Mundial, el Fondo Monetario Internacional, Transparencia Internacional, así como el Banco Mundial y financiados por el Gobierno de Italia.

El Quinto Foro Global siguió a eventos que iniciaron en 1999, cuando Estados Unidos se asoció con Harvard en Washington, D.C. En el 2000, el Gobierno de Brasil organizó un evento en Brasilia. El Gobierno de Italia tuvo el evento de 2001 en Nápoles y, el pasado diciembre, el Gobierno del Reino de Marruecos celebró el foro mundial en Marrakech.

1.1 Reconocemos que los gobiernos en todo el globo se están autotransformando, para enfrentar los retos y oportunidades del siglo XXI. Esta transformación da una mayor voz a los ciudadanos. Asimismo, hace

un llamado a repensar los programas y servicios gubernamentales y los paradigmas de liderazgo. Este foro habló en detalle sobre las estrategias de la Agenda de Buen Gobierno del Presidente Vicente Fox Quesada, a saber, un gobierno que cueste menos, gobierno de calidad, gobierno profesional, gobierno digital, gobierno con reforma regulatoria y un gobierno honesto y transparente.

- 1.2 Los participantes del Quinto Foro quisieran expresar su sincero agradecimiento al Presidente Fox por su liderazgo y compromiso en la implementación de iniciativas de buen gobierno. Asimismo, los participantes agradecen cordialmente al Gobierno de México por la exitosa organización de este importante evento global y felicitan a Naciones Unidas, así como a las organizaciones internacionales, por su invaluable apoyo.

II. Recomendaciones Generales

Acordamos que esta búsqueda estratégica de esfuerzos de reforma tiene que ver con crear gobiernos centrados en el ciudadano. Esto requiere que extendamos un llamado a todos los sectores de la sociedad, para redefinir el papel de la gobernabilidad en este siglo. También acordamos que la participación de la sociedad civil asegurará la legitimidad y sustentabilidad de esfuerzos sistémicos de reforma. Este enfoque se basa en la Declaración del Milenio, que adopta una visión holística de desarrollo, que enfatiza no sólo el crecimiento económico, sino también la equidad para el desarrollo sustentable. Los participantes presentaron experiencias y buenas prácticas de todo el mundo en el contexto de reforma del estado y del desarrollo institucional. Hemos enumerado nuestras principales recomendaciones y conclusiones para la reinención del gobierno, dentro del marco del Quinto Foro Global:

- 2.1 Los gobiernos deben tratar de crear presupuestos que respondan a las prioridades nacionales, que sean impulsados por la ciudadanía y transparentes, así como que equilibren los costos con los ingresos. Estas reformas tienen que ver con opciones y decisiones sobre el futuro. Es esencial revisar programas y políticas desarrollados en el último siglo, evaluar su eficacia y eliminar programas obsoletos o redundantes. Es importante asegurar mayores ingresos, por medio de una administración fiscal y aduanal, y de sociedades públicas y privadas. La contabilidad de costos, los estudios y auditorías de productividad, son herramientas importantes en el proceso de crear gobiernos que cuesten menos. Los ciudadanos deben estar activamente involucrados en todas las decisiones sobre inversiones. Las opciones incluyen reducción del déficit, recortes fiscales, descuentos fiscales o inversión en programas sociales, como la educación y la salud.
- 2.2 Una prueba crucial de gobernabilidad mejorada es la satisfacción del cliente con los servicios gubernamentales. Los principios de

calidad, como de mejora continua, deben estar a la base de los esfuerzos de innovación. Las encuestas han demostrado que los ciudadanos están más satisfechos con los servicios y servicios prestados por gobiernos locales facultados, así como con reglas y regulaciones fácilmente accesibles y claramente entendidas. Los gobiernos deben usar herramientas independientes para evaluar la satisfacción, como por ejemplo, paneles de ciudadanos, grupos de enfoque y encuestas de cliente. Los ciudadanos deben tener el derecho a ser escuchados, por medio de mecanismos de retroalimentación, como los *ombudsmen* y los procedimientos de quejas. Asimismo, los ciudadanos deben tener voz en la construcción de medidas de desempeño, que evalúen la calidad e impacto de servicios, mientras que el proceso de calidad debe evaluar resultados concretos.

- 2.3 La capacidad del Estado de responder y gestionar el cambio es esencial, para responder a los retos del siglo 21 y mejorar la calidad de vida de la ciudadanía. Para emprender estos esfuerzos, los gobiernos necesitan un servicio profesional de carrera, donde los empleados y gerentes se recluten según el mérito, sean capacitados para los trabajos que hacen, se evalúen según resultados de programa y reciban un pago por su desempeño. Es importante que el reclutamiento sea transparente y abierto a todos los sectores de la sociedad. Evaluar las competencias necesarias para el siglo 21 es crucial. Los gobiernos, con servicio profesional de carrera establecido, deben esforzarse por reformar sus reglas y regulaciones, para que respondan a las necesidades de ciudadanos y sean competitivas con empleos del sector privado. Es importante establecer un *benchmark*, con el sector privado, sobre lecciones aprendidas en el manejo de recursos humanos.
- 2.4 Ahora más que nunca, existe una necesidad crítica de que los gobiernos desarrollen un marco de políticas para introducir iniciativas de e-gobierno, incluyendo la creación de nuevas estrategias y legislación con la participación de los actores en la sociedad. El e-gobierno se justifica si mejora la capacidad de la administración pública de aumentar la oferta de valor público, es decir, cosas que la gente quiere. La transición a la prestación electrónica de servicios permite a los gobiernos mejor cuantificar la costo-efectividad de la prestación de servicios electrónicos y, por lo tanto, un uso más eficaz de los recursos limitados. Asimismo, mejora la rendición de cuentas. Las estrategias de e-gobierno también pueden mejorar el comercio, la democracia y la transparencia. Con esto en mente, los estados necesitan evaluar el potencial de invertir en iniciativas de e-gobierno, con miras a mejorar la costo-efectividad del uso de sus recursos que tienen que estirar cada vez más.
- 2.5 En muchos países altamente regulados, las políticas regulatorias ineficaces estimulan la corrupción y le quitan autoridad a los ciudadanos. Las malas regulaciones distorsionan la competitividad económica de una nación;

entender el costo real de la regulación es crucial para la competitividad en la economía global. Mientras que los gobiernos frecuentemente piensan del costo de implementar regulaciones, actualmente sólo algunos están evaluando el costo de cumplir con las regulaciones para ciudadanos y negocios. Asimismo, sólo algunos están considerando la necesidad de desarrollar su capacidad en esta área; es esencial que quienes elaboran regulaciones tengan la capacitación adecuada para entender la importancia e impacto de su trabajo. Los programas regulatorios deben equilibrar los resultados que los ciudadanos quieren con el costo de sus programas. Es importante que los programas regulatorios tengan fuertes capacidades de ejecución. Sin embargo, también es crucial ver cómo los ciudadanos, negocios y grupos de la sociedad civil pueden participar en importantes esfuerzos de cumplimiento. En particular, la reforma y ejecución de la política fiscal frecuentemente es fundamental para economías saludables. A menudo, reformar la política fiscal de un país es un importante primer paso en la competitividad global.

- 2.6 Para que las innovaciones y reformas desarrollen raíces fuertes, el papel de la ética en el servicio público, así como la sensibilidad y respeto por las necesidades del ciudadano, no se pueden ignorar. Esto incluye un sistema político y administrativo que rinda cuentas y sea transparente, que asegure el derecho fundamental de los ciudadanos a la información. Los gobiernos tienen que estar dispuestos a emprender medidas contra la corrupción, por medio de la creación de comisiones u organismos prestos a investigar inconsistencias y anomalías, así como a introducir innovaciones para mejorar la integridad y transparencia en el sector público. El acceso a la información pública es crucial para garantizar la vigilancia, así como que el acceso sea resguardado por organismos autónomos independientes, como los *ombudsmen*.

El gobierno debe instalar y apoyar programas para la prevención de la corrupción y la sociedad civil debe monitorearlos. Acordamos que el papel de una oficina nacional de auditoría es crítica para interiorizar la evaluación de prácticas de transparencia. Las herramientas de transparencia fiscal, como de manejo financiero, son críticas para promover la transparencia y rendición de cuentas.

- 2.7 Frecuentemente, mejorar la gobernabilidad es una función de descentralización y participación ciudadana. La descentralización de los aspectos administrativos, financieros y políticos del gobierno es crítica para el proceso de reforma. Requiere de un marco legal, que implique la transferencia de autoridad y recursos a gobiernos locales, así como instituir pesos y contrapesos entre gobiernos centrales y locales. A todos niveles, los gobiernos deben tratar de inculcar normas profesionales más altas, ética y valores, como parte de la agenda de buen gobierno y, finalmente, fijar la norma para la sociedad en general.

III. Seguimiento

- 3.1 Al reiterar su más profundo agradecimiento al Gobierno de México, los participantes recomendaron la acción adecuada para asegurar el seguimiento de las recomendaciones arriba mencionadas entre líderes mundiales, organizaciones internacionales, ONGs y actores de la sociedad civil. También recomendamos que el Gobierno de México presente el informe del Quinto Foro Global ante la Asamblea General de la Organización de Naciones Unidas.
- 3.2 Los participantes instan a los gobiernos representados en el Foro, a las organizaciones de la sociedad civil y al sector privado, a promover sociedades para fomentar la innovación y calidad en el sector público, el desarrollo de e-gobierno, acceso a servicios, descentralización y gobernabilidad local, así como rendición de cuentas y transparencia.
- 3.3 Los participantes agradecieron el fuerte apoyo técnico proporcionado por la Organización de las Naciones Unidas al Quinto Foro Global e instaron a las Naciones Unidas a continuar brindando ese apoyo a futuros foros, incluyendo el establecimiento de una red de innovadores y reformadores, a fin de capitalizar los resultados de los foros globales anteriores. Los participantes saludaron la declaración del representante del Gobierno de Italia, de continuar ofreciendo apoyo financiero para el siguiente foro, por el cual expresaron su profundo agradecimiento.

IV. Sexto Foro Global

Los participantes saludaron con agradecimiento la amable invitación del Gobierno de la República de Corea, extendida por Su Excelencia, Goh Kun, Primer Ministro, de ser el anfitrión del Sexto Foro Global Forum en Seúl en 2005.