

La tecnología, desde la óptica del poder, forma parte de los rendimientos crecientes del mismo, porque la eficacia de su racionalidad se manifiesta por las capacidades que desarrolla para alcanzar los objetivos propuestos. En el caso del gobierno electrónico, aunque es un avance significativo de la tecnología, también es una etapa donde la organización y el ejercicio del poder es producto de una visión de la racionalidad estatal.

En este sentido, la administración pública asume la esencia, ventajas y alcances del gobierno electrónico y se constituye en la institución que tiene a su cargo la importancia de crear y diseñar mejores sistemas de información y comunicación que favorezcan su relación con los ciudadanos. La administración para el público ciudadano, implica que el desarrollo de la tecnología se vierta a transformar cualitativamente sus condiciones de vida. En este caso, lo relacionado con trámites y servicios debe facilitar ventajas compartidas para los ciudadanos, al eliminar tiempos, procesos, procedimientos y costos innecesarios que únicamente propician distancias que alejan

a los ciudadanos y a la propia administración pública.

Bibliografía

- Drucker F, Peter (1994), *La sociedad postcapitalista*, Bogotá Colombia, Editorial Norma.
- León y Ramírez, Juan Carlos (2004), *La construcción de los espacios públicos en la democracia*, México, Instituto Electoral del Estado de México.
- Martín Rodrigo, Tomás (2001), "Proyectos para una administración electrónica en España", en *Revista Reforma y Democracia*, Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo, núm. 20.
- Sánchez González, José Juan (2003), "El modelo de innovación gubernamental", en *Diplomado para la Innovación de la Gestión Gubernamental*, México, Instituto de Quintana Roo.
- Ugalde, Vicente (2004), "Sobre la digitalización de trámites administrativos en la transición al e-gobierno", México, Centro de Investigación y Docencia Económicas, *Revista de Gestión y políticas públicas*, vol. XIII, núm. 1.

LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA Y EL BUEN GOBIERNO

Dra. María Del Carmen Pardo



El propósito de este trabajo es analizar la propuesta modernizadora para la administración pública del gobierno del presidente Vicente Fox, tratando de entender si dicha propuesta ofrece algún tipo de salida para los grandes problemas de la administración pública mexicana, que hay que decir que no goza de una opinión y valoración necesariamente positiva por parte de la sociedad. Esta propuesta de modernización consiste en el desarrollo de dos grandes programas: el primero de ellos es la llamada Agenda

de Buen Gobierno, coordinada por la Oficina de Innovación Gubernamental (OIG) cuyo diseño se basa en principios gerenciales y rescata algunas de las principales ideas de la Nueva Administración o Gerencia Pública (NAP-NGP). Esta propuesta considera a la administración pública como un terreno propicio para la competencia y la búsqueda de eficiencia y efectividad, sin hacer evidente necesariamente los impactos sociales.

El segundo programa consiste en el diseño y puesta en marcha de un Servicio Profesional de Carrera, incluido durante el tercer año de gobierno con la aprobación de la Ley del Servicio Profesional de Carrera. Aunque este segundo proyecto también introduce elementos gerenciales, y recupera además a los principios de administración tradicional, al buscar la creación de un mecanismo que favorezca el desempeño eficiente de los funcionarios, y, por lo menos en el papel, sobre todo la neutralidad política. La ejecución de esta Ley se acompañó de la emisión de su reglamento (en Abril de 2004) y se asumió como una atribución directa de la Secretaría de la

Función Pública (antes SECODAM), que adopta ese nuevo nombre a partir de la aparición de dicha ley.

Una rápida mirada a la Agenda de Buen Gobierno

La agenda de buen gobierno mezcla procesos: gobierno digital, gobierno profesional y gobierno que busca mejoras regulatorias con resultados: gobierno honesto y transparente, gobierno que cueste menos y gobierno de calidad. Juntos, los 3 procesos y los 3 resultados conforman seis estrategias de buen gobierno que en última instancia estaría buscando modificar la percepción que la ciudadanía tiene del desempeño gubernamental. La propuesta intenta que todas las dependencias de la administración pública promuevan cambios que apunten en esas seis direcciones, en un ambiente de competencia en el que las dependencias van siendo calificadas de acuerdo con el grado de avance y madurez que vayan logrando, es decir, de acuerdo a su grado de adaptación hacia el cambio.

Evaluación y cumplimiento de las estrategias de buen

gobierno en las dependencias

Al evaluar el grado de avance en cada dependencia, la SFP emite una convocatoria que enlista ciertos requisitos; las dependencias se someten a una especie de "certamen" en el que ponen a prueba sus prácticas innovadoras más efectivas. Las prácticas inscritas se miden en términos de su impacto en relación con las seis estrategias de buen gobierno. Primero, se busca que incluyan medidas de reducción en aquellos gastos que no agregan ningún valor a los beneficios ofrecidos a la sociedad, cumpliendo así con la estrategia del *gobierno que cueste menos*. Los ahorros pueden hacerse internamente en cada dependencia o buscando que los proyectos generados promuevan el ahorro en otras dependencias. Se busca que los ahorros se traduzcan en reducciones de las tarifas para los ciudadanos o financiamiento de obra pública (construcción de hospitales, escuelas, etcétera).

Segundo, promover un gobierno de calidad, esto es, que las acciones de las dependencias busquen satisfacer o superar las expectativas de los ciudadanos

en los servicios que brinda la administración. El *gobierno de calidad* se entiende como aquel que entrega productos, servicios e información con un valor agregado que pueda ser medido respecto de los beneficios para la sociedad, para las instituciones y para lo que se identifica como avances hacia la cultura de calidad. Las encuestas, foros y centros de atención a quejas y sugerencias son algunos de los elementos utilizados para evaluar la percepción ciudadana sobre la oportunidad y calidad de los servicios.

Tercero, un *gobierno profesional* directamente vinculado a la puesta en marcha del Servicio Profesional de Carrera al que me referiré de manera más específica más adelante. Se intenta, otra vez al menos en el papel, atraer, reclutar, motivar y desarrollar a los mejores funcionarios en el servicio público. Los elementos de evaluación de este eje son los sistemas de selección, la planeación de los recursos humanos, el desarrollo profesional, capacitación y certificación de capacidades y evaluación del desempeño.

El cuarto eje es el impulso de un *gobierno digital*, que facilite

a los ciudadanos la obtención de información de forma expedita y acceso a los distintos servicios ofrecidos desde "la comodidad de la casa". Esta estrategia, toma forma en el programa "e-gobierno", se sustenta en la idea de que las tecnologías de información y comunicación (TIC) generan confianza al integrar al ciudadano en el proceso de gestión pública, ayudando incluso a prevenir actos de corrupción e incrementando el valor de los servicios al tiempo que reducen los costos de operación. La medición de este eje se lleva a cabo a partir de cuatro elementos:

a) *Presencia en internet*. Este elemento se califica a menudo con puntajes bajos debido a que no existen mecanismos de interacción como formularios, correos o actualización oportuna de la información.

b) *Interacción*; que significa que la práctica ofrece espacios de retroalimentación con el ciudadano.

c) *Transacción*, que busca que además de la interacción, la práctica propicie un intercambio (pago de servicios).

d) *Transformación*, que busca la modificación de la relación administración ciudadano mediante las TIC. El problema con este eje es que ha sido entendido como un fin en sí mismo y no como un mecanismo facilitador que plantee metas más amplias que la sola prestación de servicios; cuyos alcances se traduzcan incluso en impulsar proyectos de reforma de la administración pública y un mayor involucramiento de la sociedad.

Quinto, un gobierno con *mejora regulatoria*. Este eje se evalúa a partir de cuatro elementos:

a) Verificar que no aumenten las disposiciones normativas, enfatizando que es más importante que los servidores públicos se concentren más en cumplir las normas que en atender las demandas ciudadanas. Este elemento busca agilizar la gestión combatiendo la sobrerregulación al interior de las dependencias.

b) Brindar certeza operativa y jurídica, buscando facilitar la gestión interna, modificando y simplificando el marco normativo, pues los datos

preliminares señalan que por cada disposición federal, se generan en promedio 1.5 normas adicionales al interior de las organizaciones.

c) Simplificar trámites y tiempo de respuesta, pues la complejidad en las disposiciones propicia confusión y errores en la administración de recursos, corrupción, cotos de poder y pérdida de tiempo.

d) Mejorar la práctica de la administración pública, propiciando la especialización de funciones y evitando que las dependencias distraigan sus acciones del conjunto de demandas específicas para las que fueron creadas.

Las líneas de acción propuestas para este eje son: asegurar la oportuna difusión de la normatividad que rige la operación de la administración pública federal en su conjunto a través de la NORMATECA, portal diseñado para ese propósito específico; impulsar mecanismos que eviten el aumento de disposiciones; establecer grupos de trabajo permanentes conformados por usuarios y emisores de normas; fortalecer la simplificación regulatoria y

simplificar los requerimientos de información interinstitucional.

El sexto y último eje propone un *gobierno honesto y transparente* que recupere la confianza ciudadana. Para ello, la SFP ha diseñado un programa interinstitucional llamado Programa Estratégico de Transparencia y Combate a la Corrupción (PETCC) que intenta medir las acciones impulsadas al interior de las dependencias a través de una serie de indicadores llamados "procesos críticos".

No obstante el diseño de esta estrategia responde a criterios homogéneos que no toman en cuenta la naturaleza de cada una de las dependencias, evaluando con criterios muy parecidos tanto a la Secretaría de Hacienda y Crédito Público (SHCP) como a la Secretaría del Medio Ambiente y Recursos Naturales (SEMARNAT).

Como complemento de estos seis ejes, la Agenda de Buen Gobierno se propone el logro de objetivos tales como: identificar prácticas innovadoras en la gestión pública, fomentar la participación creativa de los

servidores públicos, difundir e intercambiar las prácticas exitosas de innovación y desarrollar un grupo de funcionarios que potencien los avances de la agenda de buen gobierno en la administración pública, entre otros.

Dentro de la propuesta de la Oficina para la Innovación Gubernamental se incluyeron también atributos de buen gobierno que cruzaran los seis ejes de la agenda, tales como calidad total, austeridad, participación ciudadana, apertura y transparencia, responsabilidad, competencia, estrategia, digitalización, agilidad y flexibilidad, cercanía, confiabilidad, ética, desregulación, efectividad, profesionalismo, federalización y calificación "de clase mundial".

Es precisamente la búsqueda de la transformación del gobierno en una institución competitiva y de clase mundial lo que impulsó a la OIG a desarrollar un *modelo de calidad*, estratégico para la innovación gubernamental, cuyo objetivo es alcanzar metas de desarrollo económico, humano y social, así como el fomento del orden y respeto. Este modelo se