
**PALABRAS DEL LIC. ARSENIO FARELL
CUBILLAS,
SECRETARIO DE CONTRALORÍA Y
DESARROLLO ADMINISTRATIVO**

Señor Ángel Acebes,
Ministro de Administraciones Públicas de España y Presidente del Consejo Directivo del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

Señor Ibrahim Ferradaz García,
Ministro para la Inversión Extranjera y la Colaboración Económica de Cuba.

Señor José Alberto Bonifacio,
Secretario General del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

Señores Ministros y Jefes de las Delegaciones de los países miembros del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo.

Señoras y señores:

Agradezco, en nombre del Gobierno de México, al Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo y al Ministerio para la Inversión Extranjera y la Colaboración,

Económica de Cuba, la oportunidad que se nos brinda de participar en esta reunión y analizar con ustedes un tema de fundamental importancia para todos los países iberoamericanos: la modernización de la administración pública y la incidencia de las tecnologías de la información en este proceso.

Nos congratula poder propalar las experiencias que en esta materia hemos tenido en México y compartir algunas reflexiones sobre el papel de las instituciones gubernamentales en el nuevo contexto que vivimos.

En las dos últimas décadas, las sociedades se han caracterizado por una gran dinámica de cambios tanto políticos como económicos y sociales. Las administraciones públicas y privadas en todo el mundo se han transformado, con el propósito fundamental de atender mejor a sus poblaciones, que demandan más y mejores bienes y servicios en mercados competitivos y en un entorno de limitados recursos financieros.

De hecho, estamos viviendo una transformación histórica hacia la actualmente denominada sociedad de la información, como una nueva etapa del desarrollo humano que conlleva cambios en las maneras de participar, en las formas de organizar y evaluar, en las maneras de producir y en las de servir. Por ello, nuestra responsabilidad al frente de los organismos que han sido puestos a nuestro cuidado,

es la de transformar las administraciones públicas para crear sistemas congruentes con los tiempos de cambio que vivimos y acordes con esta nueva sociedad que demanda, en la actuación de funcionarios públicos, servicios eficientes y una gestión transparente, entendida como la obligación de dar a conocer a dicha sociedad, para su escrutinio, toda la información relacionada con actos de autoridad y administración de recursos, así como los datos relativos a la conducta, el desempeño y los criterios bajo los cuales los servidores públicos toman decisiones.

Para lograr esta transformación, los servidores públicos disponemos hoy en día de nuevas técnicas administrativas y de tecnologías modernas que nos dan la posibilidad de mejorar sustancialmente los mecanismos tradicionales de gestión, evaluación y servicio.

Por su parte, el uso de la informática y las comunicaciones nos permite brindar servicios hasta hace poco tiempo inviables por su costo y falta de oportunidad.

En México, conscientes de nuestra responsabilidad para con las actuales y futuras generaciones, hemos venido impulsando tanto en el ámbito burocrático como en el de las empresas y la sociedad en general, una cultura informática que facilite y refuerce el complejo proceso de transformación político, económico y social que vivimos.

La tecnología de la información nos permite, en suma, cumplir con las tareas que tenemos encomendadas, de manera eficaz, menos costosa y con total transparencia, porque la dinámica actual en la que, en términos generales, estamos inmersos los iberoamericanos, exige bienes y servicios públicos dentro de dos parámetros fundamentales: la eficacia y eficiencia en la prestación de estos, y la transparencia en la rendición de cuentas de la gestión pública.

A la atención de estas justas demandas sociales es a donde debe enfocarse el aprovechamiento de la tecnología por parte de las instituciones gubernamentales, para que la informática quede verdaderamente al servicio de la sociedad.

De aquí la indiscutible relevancia que tiene para el Gobierno de México participar en esta reunión.

Desde el inicio de la presente administración, el Ejecutivo Federal mexicano asumió un compromiso de modernizar la administración pública para elevar la calidad de sus servicios y combatir la corrupción.

En el Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000, en el que participan todas las dependencias y entidades del Gobierno, están establecidas las acciones que tienden a la transformación de las instituciones y a la elevación de sus niveles de calidad y productividad,

el todo aunado a la transparencia de la gestión gubernamental y al combate a la corrupción, propósitos que están estrechamente relacionados.

En este Programa se establecen acciones concretas para mejorar la atención a la ciudadanía, evaluar la gestión gubernamental y elevar la calidad de los servicios públicos, utilizando la más moderna tecnología de la información.

Permítanme ejemplificar brevemente algunas de estas acciones:

Por lo que se refiere a la Atención a la Ciudadanía, en México se ha impulsado un acercamiento a la población que permite conocer sus necesidades y sus demandas, así como promover su participación en el diseño y evaluación de las acciones gubernamentales.

Para recabar esta información metódicamente se estableció el Sistema Nacional de Quejas, Denuncias y Atención a la Ciudadanía, que ha permitido identificar las opiniones, críticas y propuestas de la población en general y de las organizaciones sociales en particular. Este sistema ha permitido que, entre 1995 y 1998, el número de quejas, denuncias y solicitudes ciudadanas haya crecido en un 172 por ciento.

De igual manera se trabaja para facilitar a los ciudadanos el acceso a la información pertinente, mediante el uso de sistemas automatizados que facilitan la labor de Contraloría Social y permiten la vigilancia y evaluación del quehacer gubernamental.

La Contraloría Social, en esencia, permite involucrar a la población en el control y vigilancia de los recursos y de las obras de prioridad para la sociedad.

El uso de sistemas automatizados facilita esta labor. Un ejemplo de ello es el Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales, Compranet, que permite que los ciudadanos tengan acceso a toda la información relativa a las adquisiciones y contrataciones que realiza el gobierno.

Este sistema ha permitido estandarizar los procesos de compras y obras gubernamentales, facilitar a las empresas su participación en las licitaciones públicas para tales finalidades y constituye un mecanismo ideal para la rendición de cuentas de manera transparente para la sociedad.

Por lo que se refiere a la Evaluación del Desempeño de la Gestión Gubernamental, es el método fundamental para transformar la medición tradicional basada en los niveles de gasto autorizados y su asignación a programas y rubros presupuestarios, por una evaluación de la actividad pública con un enfoque hacia resultados, con respecto de los

beneficios que efectivamente recibe la población derivados de los servicios que se le proporcionan.

Por primera vez en México se han establecido estándares de calidad de servicios y son de difusión generalizada, con objeto de que la ciudadanía tenga elementos fundados para evaluarlas. Sólo midiendo la satisfacción de los ciudadanos podemos asegurar si los servicios que les proporcionamos atienden sus necesidades reales; sólo así podemos realizar los cambios para mejorarlos y hacer que cumplan su objetivo.

La Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo cuenta con un sistema de control con 2 mil indicadores, que le permite supervisar trimestralmente la gestión de 231 organismos públicos federales, sin necesidad de papeleo alguno, ya que todo el intercambio de información se realiza vía Internet.

El fortalecimiento de los Órganos de Control Interno en todas las dependencias y entidades del Gobierno, las cuales gozan de autonomía de gestión en materias de control y evaluación, ha permitido también mejorar estos procesos, al centrar su atención hacia las cuestiones sustantivas de cada institución, con el énfasis puesto en la prevención de los problemas, tendiente a convertirse en asesoría y orientación para el mejor funcionamiento de esas instituciones.

Para elevar concretamente la calidad de los servicios públicos se ha emprendido un proceso de Descentralización y Transferencia de funciones y recursos hacia las instancias locales de gobierno para ubicar las responsabilidades y decisiones a niveles más cercanos a los ciudadanos y hacer menos costosa la operación del Gobierno.

Este proceso se complementa con una tarea de simplificación, reducción y eliminación de trámites, así como de adecuaciones a su marco normativo para hacerlos más sencillos y accesibles para la población.

Entre los logros obtenidos por la administración del Presidente Ernesto Zedillo destaca la eliminación del 47 por ciento de los trámites federales y la mejora regulatoria del resto, a través de mecanismos tales como las afirmativas fichas y la transformación de los avisos.

Estos trabajos son el marco para poner a disposición de la sociedad, en una página de Internet denominada Registro Federal de Trámites, la información completa de más de mil 900 trámites que exigen 100 dependencias y entidades. De este modo, cualquier ciudadano puede acceder de manera expedita al universo de los trámites federales y sabe con anticipación cómo realizarlos, dónde acudir, quién es el responsable y qué requisitos y costos debe cubrir.

Además del ahorro en tiempo que representa para la población el no tener que acudir a oficinas públicas únicamente para obtener información, se le garantiza claridad de los procedimientos y evita la discrecionalidad que tantas veces conduce a la corrupción en ese ámbito tan próximo al ciudadano.

En este año iniciaremos una segunda fase en dicho sistema, que permitirá al ciudadano realizar mayores trámites vía Internet y conocer los estándares de servicio de las distintas oficinas públicas, a efecto de que en caso que deba acudir a ellas sepa cuál es la que presta el servicio deseado con mayor eficiencia.

Todas estas tareas se han complementado con un esfuerzo dirigido a la Dignificación y Profesionalización del Servidor Público, mediante una labor de capacitación, también apoyada en el uso de los medios informáticos, que ha permitido una cobertura anual de casi el 25 por ciento del total de 1.6 millones de trabajadores al servicio del Estado.

En este ámbito, la Secretaría a mi cargo cuenta con un sistema a través del cual se generan y califican de manera automatizada las evaluaciones a las que están sujetos los servidores públicos de los órganos de control y en el cual se registran sus datos curriculares y el resultado de su evaluación, a efecto de contar con una bolsa de trabajo informatizada y a disposición de los contralores, vía Internet.

Pero si bien es cierto que estos esfuerzos ya han rendido frutos, es claro que el reto que enfrentamos es grande y aún queda mucho por hacer para reflejar con mayores hechos el compromiso de modernización que hemos asumido.

Señores ministros:

Las naciones de Iberoamérica tenemos en común una cultura y un proceso de desarrollo. Compartimos también el reto de tener que satisfacer las demandas de una sociedad más informada, más participativa y más crítica. Tenemos el mismo compromiso de transformar nuestras administraciones públicas y utilizar, para ello, todos los elementos que puedan apoyarnos.

El uso de la nueva tecnología de la información para mejorar la gestión pública exige una visión estratégica que identifique el servir a la población como su principal meta.

A nosotros, como responsables de una modernización tan necesaria, nos corresponde definir esta visión y traducirla en hechos.

Con procesos de desarrollo y problemas similares, los países iberoamericanos constituimos, en forma natural, un bloque que debe servirnos para promover la defensa de nuestros intereses comunes.

Muchas gracias.