

CONSEJO PERMANENTE



OEA/Ser.G
CP/ACTA 1732/09
9 diciembre 2009

ACTA
DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA
CELEBRADA
EL 9 DE DICIEMBRE DE 2009

Aprobada en la sesión del 20 de abril de 2011

ÍNDICE

	<u>Página</u>
Nómina de los Representantes que asistieron a la sesión	1
Palabras introductorias del Presidente del Consejo Permanente	2
Palabras del Secretario General.....	4
Presentación del Presidente del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de la Normalización (ISO).....	6
Presentación del Presidente Corporativo del Instituto Latinoamericano de la Calidad (INLAC).....	9
Presentación del Coordinador General de la Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión (REDIBEX).....	10
Presentación del Director Ejecutivo de Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC)	12
Presentación del Presidente y Director General del Instituto Estadounidense de Normalización (ANSI) y Vicepresidente de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT).....	15
Presentación del alcalde de la Municipalidad de Providencia en Santiago, Chile.....	16
Palabras del Secretario de Asuntos Políticos	20
Intervenciones de los Estados Miembros.....	23
Anuncio del Presidente del Grupo de Amigos de la Biblioteca Colón.....	33

CONSEJO PERMANENTE DE LA ORGANIZACIÓN DE LOS ESTADOS AMERICANOS

ACTA DE LA SESIÓN EXTRAORDINARIA CELEBRADA EL 9 DE DICIEMBRE DE 2009

En la ciudad de Washington, a las diez y diez de la mañana del miércoles 9 de diciembre de 2009, celebró sesión extraordinaria el Consejo Permanente de la Organización de los Estados Americanos. Presidió la sesión el Embajador Luis Alfonso Hoyos Aristizábal, Representante Permanente de Colombia y Presidente del Consejo Permanente. Asistieron los siguientes miembros:

Embajador Jorge Skinner-Klée, Representante Permanente de Guatemala
y Vicepresidente del Consejo Permanente
Embajador Izben C. Williams, Representante Permanente de Saint Kitts y Nevis
Embajador Duly Brutus, Representante Permanente de Haití
Embajador Pedro Oyarce, Representante Permanente de Chile
Embajador Denis Ronaldo Moncada Colindres, Representante Permanente de Nicaragua
Embajador Cornelius A. Smith, Representante Permanente del Commonwealth de las Bahamas
Embajadora María Zavala Valladares, Representante Permanente del Perú
Embajador José Enrique Castillo Barrantes, Representante Permanente de Costa Rica
Embajador Michael Louis, Representante Permanente de Santa Lucía
Embajador Nestor Mendez, Representante Permanente de Belize
Embajador Roy Chaderton Matos, Representante Permanente de Venezuela
Embajador Héctor Virgilio Alcántara, Representante Permanente de la República Dominicana
Embajador Ruy Casaes e Silva, Representante Permanente del Brasil
Embajador Guillermo Cochez, Representante Permanente de Panamá
Embajador Francisco Proaño, Representante Permanente del Ecuador
W. Lewis Amselem, Representante Interino de los Estados Unidos
Consejera Deborah Yaw, Representante Alterna de Guyana
Ministra L. Ann Scott, Representante Alterna de Jamaica
Ministro Consejero William Torres Armas, Representante Alterno de Bolivia
Ministro Carlos Iván Plazas, Representante Alterno de Colombia
Primer Secretario Garth Lamsee, Representante Alterno de Trinidad y Tobago
Segunda Secretaria María Cecilia Villagra, Representante Alterna de la Argentina
Consejero Pierre Giroux, Representante Alterno del Canadá
Ministro Consejero Omari Seitu Williams, Representante Alterno de San Vicente y las Granadinas
Consejero Francisco María Barreiro Perrotta, Representante Alterno del Paraguay
Primer Secretario Jerrell Winston Moriah, Representante Alterno de Suriname
Ministro Luis Alberto del Castillo, Representante Alterno de México

También estuvieron presentes el Secretario General de la Organización, doctor José Miguel Insulza, y el Secretario General Adjunto, Embajador Albert R. Ramdín, Secretario del Consejo Permanente.

PALABRAS INTRODUCTORIAS DEL PRESIDENTE DEL CONSEJO PERMANENTE

El PRESIDENTE: Sean todos bienvenidos a esta sesión del Consejo Permanente, que ha sido convocada para tratar el tema “La calidad de la gestión en el sector público y la OEA: elementos a considerar para un Programa Interamericano de Calidad de la Gestión para la Gobernabilidad en el Sector Público”.

Saludo a los miembros de las misiones permanentes, el personal de la Secretaría General de la OEA y de las otras entidades que nos acompañan, así como a todos aquellos que nos siguen por la página *web* y por los videos en Internet.

Agradezco también, de manera muy especial, a los panelistas, todos de primer nivel y de reconocida trayectoria mundial, por aceptar la invitación para el día de hoy. Para conocimiento de las treinta y tres delegaciones se está distribuyendo un resumen de la biografía de los panelistas, que muestra el gran conocimiento y experiencia que tienen en esta materia.

Señores Embajadores y Representantes, para mí es un honor y un placer contar con la presencia de ustedes y de los invitados, fundamentalmente por tres razones que quiero compartir con ustedes antes de escuchar las intervenciones de los panelistas y de los Estados.

La primera es porque en la mayoría de nuestros Estados existen esfuerzos para que la administración pública preste un mejor servicio a los ciudadanos. Aunque esos esfuerzos existen, todavía no tienen el alcance suficiente para transformar definitivamente la gerencia pública y lograr los más altos estándares mundiales de calidad, de transparencia, de rendición de cuentas. Pero hay un elemento fundamental, es que en la mayoría de nuestros países hay organizaciones públicas que hacen un esfuerzo permanente para mejorar su gerencia y dar mejores resultados en materia social, en materia económica, en provisión de servicios públicos básicos, como salud, educación, seguridad.

La segunda razón es porque tenemos suficientes mandatos. Hemos estado haciendo, como ustedes saben, una revisión de los mandatos que tiene la OEA y hay un conjunto importante de mandatos que la Asamblea General y este Consejo Permanente han emitido sobre modernización del Estado, gobierno en línea, gobierno electrónico, apoyo a los gobiernos locales, regionales y nacionales para lograr mejores resultados en beneficio de las comunidades.

El equipo de la Secretaría General, encabezado por el Secretario José Miguel Insulza, y el de la Secretaría de Asuntos Políticos, con Víctor Rico al frente y con todo su equipo muy competente, están haciendo un esfuerzo muy importante para dar cumplimiento a estos mandatos que la OEA, a través de sus cuerpos fundamentales, empezando por la Asamblea General, han emitido en los últimos años y buscar que tengamos programas que nos permitan compartir experiencias al interior del Continente, de manera de aprovechar lo que se hace en cada uno de nuestros países.

Por eso la invitación a este diálogo que se quiere abrir desde hoy con el equipo del Secretario General y el equipo de trabajo del Secretario Víctor Rico, para que en las próximas semanas podamos conocer, de primera mano, las experiencias que tal vez muchos no conocemos de lo que pasa en cada país y generar un rico intercambio de experiencias.

La tercera razón es por que existen varias redes en el Continente que no han estado necesariamente conectadas con este esfuerzo de la OEA. En los últimos años, a insistencia de la

Asamblea General de la OEA y de los presidentes en las Cumbres de las Américas, se ha buscado hacer un trabajo mucho más estrecho con las organizaciones de la sociedad civil, con el sector de las organizaciones no gubernamentales, con los gremios, y aquí encontramos una gran coincidencia. Hay distintas organizaciones públicas y privadas, a lo largo del Continente y del mundo, que están impulsando programas de gestión de calidad para que cada país pueda lograr que sus administraciones públicas entreguen mejores resultados a los ciudadanos.

Es ya un hábito decir que, a pesar de los logros en nuestros países, parte de nuestro continente –y me refiero específicamente a la parte de donde vengo, Latinoamérica–, a pesar de todo lo positivo que tiene, sigue teniendo los problemas más grandes de inequidad en el mundo. Aunque esto se debe a distintas razones, una de ellas son las dificultades o deficiencias que tenemos en el manejo de las administraciones públicas. A mejorar eso contribuyen estos programas de modernización en el sentido de que haya más rendición de cuentas, más generación de buenos resultados, más seguimiento y participación con la comunidad, especialmente para proveer servicios básicos.

En las conversaciones que hemos tenido con todo el equipo dirigido por el Secretario General y el Secretario de Asuntos Políticos hemos encontrado que podríamos rápidamente buscar acciones complementarias entre todos los Estados para que les demos mayor desarrollo, mucho más rápido, a los mandatos que la Asamblea General de la OEA y los Presidentes en las Cumbres de las Américas han dado para que se apoyen a los gobiernos públicos en la región y en todo el Continente, de manera de tener resultados más efectivos.

A título de ejemplo de los documentos que han estado circulando, hay tareas que son ambiciosas, pero realizables, como por ejemplo, lograr que entre los años 2010 y 2015 lográramos capacitar a quinientos mil funcionarios públicos de todo el Continente, desde el Canadá en el Norte, hasta Argentina y Chile en el Sur, pasando obviamente por Centroamérica y el Caribe, en técnicas de mejor gerencia, cada uno obviamente adaptado a sus realidades políticas, ideológicas, sociales, pero buscando siempre el mejor resultado para los ciudadanos.

Podremos aprender también de las experiencias que hoy tienen catorce países del Continente que entregan cada año el Premio Nacional de Calidad. Este premio durante mucho tiempo lo han obtenido fundamentalmente empresas del sector privado, pero en los últimos años hay organizaciones públicas de los gobiernos locales, regionales y nacionales que empiezan a caminar por el sendero de la calidad. Es responsabilidad de los gobernantes proveer mejores servicios y aprovechar para ello las mejores condiciones que existen.

Por eso esperamos, y me dirijo muy especialmente a todos los miembros de la sociedad civil que siguen estas sesiones a través de la web y de Internet, que con el liderazgo de la Secretaría General y de la Secretaría de Asuntos Políticos en los próximos meses se haga un trabajo para ver cómo estos mandatos de la OEA pueden lograr resultados prácticos mucho más acelerados en los próximos años y con una meta que varios de los países queremos proponer. En mi condición de Representante de Colombia, quisiera proponerle a esta Organización que nos pongamos el reto de que en los próximos cinco años, por lo menos 10% de las entidades públicas de este continente logren niveles de excelencia y de calidad y ojalá pudiéramos lograr una meta de 50% de las entidades públicas de este continente en el año 2020. Eso depende fundamentalmente del entusiasmo, del compromiso de todos nosotros y hay suficiente materia para lograrlo. Por eso saludamos muy especialmente a los invitados

PALABRAS DEL SECRETARIO GENERAL

El PRESIDENTE: A continuación me complace solicitar la presentación del Secretario General. Por encontrarse hoy en un evento oficial de la OEA en Montevideo, él no puede estar físicamente, pero nos ha dejado su mensaje grabado. .

[Se muestra el video con las palabras del Secretario General]

El SECRETARIO GENERAL: Buenos días y me es muy grato saludar a los Embajadores y Representantes presentes en esta sesión extraordinaria del Consejo Permanente sobre el tema de la calidad de la gestión en el sector público. Me es muy grato saludar también al Presidente del Consejo; a los señores expositores, Gary Cort, del Canadá, Presidente Mundial del International Organization for Standardization; al señor Armando Espinosa, de México, el Presidente Corporativo del Instituto Latinoamericano de la Calidad; al señor Luis Enrique Velásquez, de Colombia, Coordinador General de la Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión; y al alcalde de la municipalidad de Providencia, en Chile, señor Cristián Labbé.

También un saludo muy especial a los invitados colombianos del Presidente del Consejo Permanente Luis Alfonso Hoyos, el señor Fabio Tobón, Director del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación; el señor Rodrigo Vera, Coordinador Nacional de Calidad de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional; y a la señora Myriam Cabuya, Asesora de Calidad de la Agencia Presidencial para la Acción Social y la Cooperación Internacional. Un saludo para todos ustedes y muchas gracias por estar aquí.

El funcionamiento del Estado y las instituciones del sector público, así como la necesidad de apoyar su proceso de modernización, han sido motivo de análisis en el Hemisferio en las últimas tres décadas. Los años ochenta marcaron un retorno a la democracia en gran parte en los países de la región y esta libertad política demanda al Estado hacerse cargo de una enorme deuda social acumulada por muchos años.

Sin embargo, la asignación constitucional de nuevos y legítimos derechos económicos y sociales a la ciudadanía se confronta con la realidad de un Estado debilitado en el campo fiscal y ese Estado parece incapaz de atender tales demandas de manera sostenible.

El arranque de un amplio proceso de privatización fue la más contundente respuesta que ofrecieron los gobiernos de la época en el ámbito de las llamadas “reformas estructurales de segunda generación”. La redefinición del rol del Estado de agente productor a agente regulador y la renovación de sus capacidades de inversión en temas claves como educación, salud, seguridad ciudadana y de coordinación de las estrategias nacionales orientadas hacia el crecimiento reductor de la pobreza y de la desigualdad fue precisamente un intento de dar respuesta a esta incongruencia. Pero el bloqueo político de una agenda de reformas estructurales más profundas, que asignaban costos concretos y presentes para grupos de intereses específicos y minorías sociales políticamente organizadas, así como beneficios futuros para una mayoría silenciosa y desorganizada, resultó en un nuevo marco institucional incompleto, fragmentado y divergente y agotó el soporte político de las iniciativas reformistas.

La encuesta Latinobarómetro, conocida de todos ustedes, muestra que después del período de reforma y ajustes estructurales el sistema democrático sigue presentando una profunda crisis de

funcionalidad que implica, a su vez, otra crisis más profunda, más grave, de legitimidad. Esta crisis está basada en la falta de capacidad de los gobiernos elegidos democráticamente para responder de manera eficaz, eficiente y efectiva a las demandas ciudadanas en dos ámbitos fundamentalmente: producir y distribuir bienes públicos de calidad y cantidad adecuada, y promover más directamente el crecimiento y la transformación productiva que incorpore integralmente a los más pobres; todo esto sin la captura de esa agenda transformadora por grupos de interés específico.

El fin último de la democracia, lo sabemos, es el ciudadano. Es desde él que parte toda la cadena de reconocimiento y confianza que otorga a la democracia su legitimidad. Por esa razón es necesario que busquemos iniciativas que garanticen, de manera muy concreta, que la democracia sea capaz de entregar los productos del desarrollo social y económico a la mayor parte de sus habitantes, iniciativas que aseguren la provisión de los servicios públicos y fomento del desarrollo que, además de ser eficientes y eficaces, sean iniciativas que incorporen a todos los segmentos pertinentes de la sociedad civil en el diseño en la implementación y en el monitoreo de las políticas públicas.

La Secretaría General de la OEA está atenta a este problema. Basándonos en los múltiples mandatos recibidos del Consejo Permanente, proponemos iniciar un proceso de consulta a los países miembros con vistas al diseño conjunto de programas de alcance hemisférico en materia de calidad de la gestión en el sector público de las Américas, con foco en los principios de gobernabilidad democrática presentes en la Carta Democrática Interamericana.

Los sistemas de gestión de calidad son un importante instrumento de dirección a una democracia más efectiva y más cercana al ciudadano. Estos sistemas de gestión de la calidad representan un mecanismo por excelencia para la mejora continua de la administración pública. Asimismo, son herramientas que pueden ser utilizadas por administraciones de cualquier signo político y garantizan la continuidad de la prestación de servicios y obligaciones permanentes del Estado.

Reconocemos los avances que algunos países han obtenido en la elaboración y la adopción de estándares nacionales de certificación de calidad específica para el caso del sector público. Sin embargo, su implementación, aún fragmentada o parcial, no es solución definitiva y total al déficit que en estas materias tiene la gerencia del Estado, especialmente en el campo de los servicios públicos que siguen aún bajo al aprovisionamiento estatal directo.

Entendemos que tales iniciativas no han incorporado de manera integral elementos de gobernabilidad democrática, transparencia, acceso a la información, participación ciudadana, rendición de cuentas, así como metas concretas para la provisión de servicios públicos en América Latina.

Del mismo modo, conocemos los esfuerzos de distintas agencias multilaterales, la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, el Banco Mundial, que han elaborado estudios señalando la importancia de la gobernabilidad como factor clave de la calidad del crecimiento de los países del Continente, y que igualmente han diseñado indicadores de gobernabilidad aplicables a los procesos, productos y servicios brindados por las organizaciones estatales a la ciudadanía.

Sin embargo, hace falta aún una evaluación sistemática de la aplicación práctica de estos indicadores y su consistencia con las particularidades de los países y las experiencias concretas de gestión de instituciones públicas en las Américas.

Instamos a los Estados Miembros a tomar un rol protagónico en esta iniciativa hemisférica que queremos iniciar a partir de este Consejo Permanente y seguimos en la mejor disposición de apoyar a los Estados Miembros en la construcción permanente de una democracia integral en las Américas.

Muchas gracias.

El PRESIDENTE: Agradecemos al Secretario General su mensaje.

A continuación vamos a escuchar las presentaciones de los invitados a quienes reiteramos nuestro agradecimiento. Han venido a la ciudad de Washington exclusivamente a estas reuniones de trabajo con el equipo de la Secretaría General de la OEA y para dar comienzo a estas conversaciones que a partir de ahora debemos tener entre los Estados para definir la manera en que podemos implementar los apoyos a los sistemas de gestión de calidad.

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ TÉCNICO 176 DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE LA NORMALIZACIÓN (ISO)

El PRESIDENTE: Para empezar, le vamos a ofrecer la palabra al señor Gary Cort, quien anoche llegó de Canadá para esta reunión. Es el Presidente Mundial del Comité Técnico 176 de la Organización Internacional de Normalización (ISO), con sede en Ginebra, Suiza, de la cual forman parte 160 países del mundo.

Señor Gary Cort, bienvenido y tiene usted la palabra.

EL PRESIDENTE DEL COMITÉ TÉCNICO 176 DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN: Mr. Chairman, members of the Council, distinguished guests, ladies and gentlemen:

On behalf of Secretary General Rob Steele, I bring you the greetings of the entire International Organization for Standardization (ISO) family of nations.

The ISO is a collaboration of 160 member nations working together, having created a body of international consensus standards to facilitate trade in an ever more interdependent world. Through the efforts of more than one hundred technical committees, each comprised of a cross section of technical experts from the various member nations, to date, ISO has published more than seventeen thousand such standards. Focusing on uniformity and compatibility, these technical standards touch virtually every modern product.

In the 1980s, ISO embarked on a new initiative: to create an entirely new class of standards that address organizational performance, behaviors, and outcomes, rather than simply the physical attributes of items. Thus was born the ISO 9000 family of standards, currently the most

widely used and successful standards ever devised, having been adopted by more than one million organizations around the world.

I am here today as the leader of ISO Technical Committee (TC) 176, the committee responsible for this landmark work. This body of standards has fundamentally changed the way business is done. They unlock the potential of organizations, large and small, to meet the needs of their customers in ever more innovative, sophisticated, and effective ways, and they have played a crucial role in the quality revolution that we have seen unfold over the last 30 years.

With more than one hundred member nations actively collaborating in the development efforts, the ISO 9000 standards embrace the ISO ideals of international cooperation for the common good. Since their original publication in 1994, more than a dozen other management systems standards have been developed in its form and cover such diverse topics as environmental management and food safety.

Two key concepts distinguish the ISO 9000 standards and all of the follow-on management systems standards from their technical predecessors. The first is the notion of creating a quality culture, harnessing the competitive drive and the professional pride of organizations to unlock ever higher levels of performance and success. This idea is not new. Ancient guilds, veiled in secrecy, formed around similar goals and personal commitments. But ISO 9000 and its brethren are fundamentally different in that they invoke a consistent, proven, and open system for creating and sustaining high performance in virtually any organization.

The second big idea embodied in ISO 9000 is the concept of certification, through which the level of performance of an organization can be independently assessed against the criteria of the standard. This has obvious advantages from a diagnostic perspective for any organization that is trying to get better, but it is also a critical element in building trust with an organization's key customers and clients. In a world in which confidence in all of our institutions, be they commercial, financial, governmental, or societal, seems to be eroding, this is a very, very, important dynamic.

Together, these notions of quality culture to ensure high execution and certification to promote credibility form the foundation of modern management system theory.

So why are these ideas of interest to this distinguished group? What is the opportunity to be seized or the reward to be gained? It is simply this: for almost sixty years, roughly since the end of World War II, the nations of the earth have striven, individually and in concert, to advance their situation largely by focusing on improving the means of production. Across industries and entire economic sectors, they have applied the tools and lessons of ISO 9000 standards and other landmark management systems to accomplish this mission. The geographic focus of much of this work has been the Far East, notably Japan. The result has been to transform the global economic equation and realign the world economic order.

Now we stand at the doorstep of a new millennium. We are faced with a new set of ethical issues, challenges that transcend mere organizations, regardless of their size or scope. Our focus must necessarily shift from questions of production, from making things better and faster and less expensively, to questions of sustainability and social responsibility. These are problems without

borders, problems that can only be solved by grand alliances of people of goodwill, acting through responsible governments and engaged transnational organizations.

The fundamental focus of the quality movement that has already brought us so far must change. The new emphasis must now be on people, not on production, and the really good news is that this work has already begun in earnest, not in the Far East or elsewhere in Asia, not in Europe, but here in this hemisphere, and in particular in Latin America. Led by a small group of visionaries, many of whom are here in this room with us, the outlines of an entirely new system of quality are emerging. Focused on enabling and empowering people, this system is exemplified by committed leaders working tirelessly to establish entirely new cultures of performance and accountability.

I am proud to say that much of this work is based on the ISO 9000 standards but with innovative and significant changes that revitalize this venerable system in applying it to an entirely new domain. Allow me to cite some specific examples:

- The inspired efforts of President Uribe Vélez of Colombia to bring quality management and certification to the public administration represent a fundamental paradigm shift in how government services are delivered to the citizenry.
- I have seen the remarkable results produced by Alcalde Labbé through the practical, people-focused application of quality management principles in Providencia, Chile.
- I marvel at the work of the Latin American Institute for Quality Assurance (INLAC), led by the tireless Armando Espinoza, focusing quality principles on youth and education throughout the Hemisphere.

And there are many others, too numerous to name, citizens of the nations represented here, carrying on this great work as we meet here today. The new quality revolution has begun.

So I'm here today to ask you—indeed, to plead with you—to become involved, to learn more, to adapt and enhance and embrace these pioneering approaches for the benefit of your citizens and the global community for generations to come. But in a much larger context, I see a world in desperate need of the solutions being formulated in the Hemisphere today. It calls to the New World, yet again, for guidance and leadership. This is the call of destiny, and when destiny calls, one must answer.

Thank you.

El PRESIDENTE: Muchas gracias a Gary Cort por esta clara presentación y, además, por el entusiasmo que nos genera, por el reto que nos plantea y por su indicación de ese nuevo modelo que empieza a surgir con el llamado a pensar, más que en la producción, en el ser humano, que es uno de los retos a los cuales puede contribuir el conjunto de experiencias que empiezan a emerger en América Latina, pero que requerirá un esfuerzo muy grande de todos los gobiernos de todo tipo.

Muchas gracias por su presentación y por venir usted de la organización más importante del mundo en materia de estandarización.

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE CORPORATIVO DEL INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA CALIDAD (INLAC)

El PRESIDENTE: Vamos a tener unas presentaciones muy puntuales, cada una de cinco minutos, sobre una serie de organizaciones que están trabajando en el Continente y como estas hay muchas más. Aquí tenemos una muestra de ellas para empezar este diálogo hemisférico en los próximos meses y contribuir a este nuevo modelo de gerencia a escala humana que pueda producir mejores resultados en mucho menos tiempo.

A continuación tiene la palabra el señor Armando Espinosa, Presidente Corporativo del Instituto Latinoamericano de la Calidad (INLAC), con presencia en diez países y con sede en México.

El PRESIDENTE CORPORATIVO DEL INSTITUTO LATINOAMERICANO DE LA CALIDAD: Señor Presidente del Consejo Permanente Embajador Luis Alfonso Hoyos, un saludo al Secretario General, don José Miguel Insulza, saludamos también al Secretario General Adjunto Embajador, Albert R. Ramdin, al Secretario de Asuntos Políticos, Víctor Rico, Embajadoras y Embajadores presentes, señoras y señores:

Mucho agradecemos en nombre del Instituto Latinoamericano de la Calidad A.C. (INLAC) la oportunidad de sumarse a esta importante iniciativa para la región.

La misión de INLAC es promover la cultura de normalización y evaluación de la conformidad y en lo que se refiere también a la gestión ambiental.

INLAC opera como organismo de enlace con diferentes comités que vamos a ver y, como se mencionó, tenemos representaciones en los países que ven ustedes en la pantalla.

INLAC, en esa misión de promover la cultura, evidentemente, tiene la responsabilidad de promover el uso de diferentes documentos de los comités relacionados con los Sistemas de Gestión de la Calidad, ISO 9000, Sistemas de Gestión Ambiental, ISO 14000; Evaluación de la Conformidad y Responsabilidad Social, ISO 26000. Preside también el Grupo ISO/TMB/IWG A4 de directrices para la implementación de sistemas de gestión de calidad ISO 9001 en gobiernos locales y también opera como delegado por Latinoamérica en el Consejo Mundial de la Calidad.

Un objetivo importante para cumplir esa misión, como les mencioné, es operar como canal de comunicación entre los expertos que generan las normas y los usuarios de las mismas. Evidentemente, esto viene a hacerse la voz del usuario latinoamericana.

En el desarrollo de esta misión y en encuestas realizadas se ha detectado que muchos de estos documentos no son utilizados ni aplicados en un gran porcentaje debido a una baja cultura de normalización en países de la región.

Por otra parte, en las instituciones de educación superior latinoamericanas, preciso, la normalización no es un tema prioritario en los programas de estudio de las mismas, lo cual provoca que los alumnos egresen con un perfil que no cubre, en algunos casos, las expectativas que exigen las organizaciones industriales y las dependencias gubernamentales de la región.

Para cimentar y reforzar esta cultura basada en principios y valores es importante iniciar el reforzamiento de hábitos desde la formación primaria. Tenemos que pensar en los nuevos usuarios de estas normas y documentos.

Por lo anterior con ocho universidades de México iniciamos un proyecto llamado de enlace generacional que tiene como objetivo crear una red de conocimiento y actualización en normalización ISO, principalmente, relacionada con la gestión de calidad, la gestión ambiental y la responsabilidad social, involucrando a las entidades de administración pública, a gobiernos locales, con las instituciones de educación superior, el sector productivo y las escuelas primarias para aumentar la competitividad de la región a través de la transmisión de las mejores prácticas de gestión y de la normalización internacional.

De acuerdo con este proyecto, como ven en la pantalla, se formarán grupos de opinión en las universidades latinoamericanas con veinte estudiantes y cinco maestros, con un líder que estará en contacto con el facilitador INLAC para abrir el canal de comunicación y opinión.

La segunda fase del proyecto es la capacitación de este grupo, formándolos como auditores internos de evaluación de la conformidad y como instructores de maestros y niños de educación primaria.

En la tercera fase se prepararán maestros teniendo alumnos de las universidades como instructores para aplicar el modelo de fomento a la calidad y hábitos con niños de educación primaria.

El ciclo se cerrará con la visita a oficinas de administración pública, municipios, empresas de manufactura y de servicios para llevar a cabo evaluaciones de la madurez de los sistemas de gestión conducidas por un líder auditor INLAC, dos alumnos y dos niños como observadores, formándose también en esas organizaciones grupos de opinión ISO.

En la historia de Latinoamérica muchos líderes y estadistas han intentado unir la región, pero no se ha logrado el objetivo por la falta de infraestructura basada en la cultura, en general, y en la normalización principalmente. Por lo anterior, nos es muy grato sumarnos a esta iniciativa de la presidencia del Consejo Permanente, recordando que la verdadera calidad no está en las cosas que hace el hombre, sino en el hombre que hace las cosas.

Muchas gracias.

El PRESIDENTE: Muchas gracias a Armando Espinosa por su presentación y por el trabajo que viene haciendo hace tantos años, tanto en México como cuando estuvo en Japón y a lo largo del Continente y, sobre todo, por esta iniciativa ahora en una docena de países trabajando con la gente joven en una cultura de la calidad.

PRESENTACIÓN DEL COORDINADOR GENERAL DE LA RED IBEROAMERICANA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN (REDIBEX)

El PRESIDENTE: Ahora, por cinco minutos, escucharemos a Luis Emilio Velásquez, que coordina la Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión (REDIBEX), organización donde hay

catorce países de nuestro continente y que trabaja en los reconocimientos nacionales de calidad. Tiene usted la palabra.

El COORDINADOR GENERAL DE LA RED IBEROAMERICANA DE EXCELENCIA EN LA GESTIÓN: Muchas gracias.

Buenos días para el señor Presidente del Consejo Permanente de la OEA, para el señor Secretario General Adjunto, para el señor Secretario de Asuntos Políticos, para los señores Embajadores, para todos los presentes.

Vengo en representación de la Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión (REDIBEX), de la cual soy Coordinador General, una red que existe en trece países y una organización adicional, como los que aparecen aquí, o sea, once países en Latinoamérica y dos países en Europa, en la península ibérica.

Tenemos una misión fundamental que es la de promover la cooperación e intercambio de conocimiento, y todo esto, fundamentalmente, para que termine en elevar la calidad de vida de los habitantes del Continente o de los países iberoamericanos.

Hacia el futuro, nosotros queremos ser un referente internacional por la generación y transferencia de conocimiento de excelencia en la gestión y por la contribución al incremento de la competitividad de Iberoamérica, competitividad que debe estar reflejada en todos los casos en una mayor creación de riqueza, pero que esté combinada con prosperidad colectiva.

Los miembros de REDIBEX, las organizaciones, somos los que aparecemos acá. Es interesante destacar que en los miembros de REDIBEX hay organizaciones públicas oficiales que están adscritas a los gobiernos, hay organizaciones privadas, hay organizaciones mixtas. Es importante que es una red que incluye países de más de quinientos millones de habitantes, que ha formado más de cincuenta mil personas que pueden actuar como multiplicadores en programas de excelencia en la gestión, que, a la vez, tiene redes con universidades, con empresas, con entidades oficiales.

Además, REDIBEX participa como miembro de Global Excellence Model (GEM), en el cual, digamos, hace conexión con Norteamérica, con Europa, con el Oriente. Por ejemplo, en Norteamérica, específicamente en los Estados Unidos, tenemos alianza con National Institute of Standards and Technology (NIST), que maneja el premio Malcolm Baldrige en los Estados Unidos.

Aquí algunos de los modelos rápidamente, que en cada país hay, no voy a entrar en detalle pero quiero resaltar que todos los modelos que se han desarrollado en los países son modelos de excelencia en la gestión, modelos integrales que involucran todos los elementos de la gestión moderna. Aquí está el modelo brasileño, por ejemplo, que es de los más exitosos a nivel del mundo; está el modelo chileno; está el modelo colombiano, que también se viene trabajando bastante con el Gobierno colombiano desde hace varios años; está el modelo iberoamericano, que se aplica para las organizaciones que hayan ganado los premios nacionales en sus correspondientes países, está el modelo mexicano, que es un modelo que le está apuntando a la competitividad y a la sostenibilidad después de unas reflexiones muy interesantes que han hecho en ese país en los últimos tiempos.

Aquí unos elementos de referencia para el caso de tener la idea de un modelo interamericano de excelencia en la gestión, pues, lógicamente, ese modelo interamericano debe alinear los esfuerzos de los gobiernos de los países miembros en un lenguaje común de excelencia. La idea es tener estados superiores de desarrollo en las administraciones públicas para transformarlas en organizaciones de excelencia.

Los elementos que se deben incluir y, lógicamente, no son inventos externos, sino fundamentalmente los mandatos estipulados en la Carta Interamericana, acordados por los Estados Miembros de la OEA, los conceptos universales de excelencia en la gestión y prioridades, enfoques y alcances nacionales, o sea, para respetar lo que cada país tiene en sus culturas, etcétera.

Además de estos elementos de referencia anterior, la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, que fue aprobada por la Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma del Estado, en San Salvador, en 2008, es un aporte significativo. Lo importante, creo, es que esta es una red muy grande, con muchos recursos de gentes, con mucha disponibilidad, con mucho conocimiento.

Nosotros pensamos que la OEA, y particularmente en el día de hoy, es un día histórico donde están haciendo un quiebre, donde están planteando una revolución en la gestión pública hacia el futuro y lo que yo les quiero expresar, en nombre de la Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión es que REDIBEX está dispuesta a acompañar a la OEA en todos estos propósitos de hacer esa revolución, de hacer ese quiebre hacia a administraciones públicas y a gestión pública de excelencia.

Muchas gracias.

El PRESIDENTE: Muchas gracias a usted y, en su nombre, a los trece países que forman parte de la Red Iberoamericana de Excelencia en la Gestión y que en las últimas dos décadas han desarrollado los premios nacionales de calidad y recientemente el Premio Iberoamericano, el último entregado en la reciente cumbre en Estoril, en Portugal.

PRESENTACIÓN DEL DIRECTOR EJECUTIVO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN (ICONTEC)

El PRESIDENTE: A continuación hablará Fabio Tobón en nombre de la delegación colombiana. Quiero reconocer la presencia de Rodrigo Vera, de mi país, y Myriam Cabuya, quien está aquí detrás, que hacen parte de un esfuerzo que se está haciendo en mi país, como hay muchos en todos los países.

Fabio Tobón es el Director Ejecutivo del Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC) y también como otros institutos nacionales, hace parte de este esfuerzo. Tiene la palabra por cinco minutos.

El DIRECTOR EJECUTIVO DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE NORMAS TÉCNICAS Y CERTIFICACIÓN: Gracias, señor Presidente, y un saludo muy especial a todos los miembros de este panel que nos acompañan, a todos los Embajadores y a los presentes.

La calidad y la internalización del comercio mundial se basa en dos conceptos fundamentales que son los pilares de ellos: la normalización técnica y la certificación.

La normalización pone los principios, características y especificaciones de un producto, de un sistema, y la certificación simplemente ve que esté conforme con eso.

Las normas técnicas son un gran apoyo al desarrollo de nuestros países y una gran herramienta de transferencia tecnológica. Todos los organismos de normalización utilizamos las reglas de la Organización Mundial del Comercio para que nuestras normas técnicas sean transparentes, abiertas y no interfieran en el comercio mundial.

Quizás la organización más importante de normalización es la Organización Internacional de Normalización (ISO), pero también hay otras como la Comisión Electrotécnica Internacional (IEC) y la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT), a la cual pertenecemos nosotros, como Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación (ICONTEC), en representación de Colombia.

La calidad, a través de la ISO 9000, tal lo dijo el señor Gary Cort, es la norma técnica que más se utiliza en el mundo entero, yo diría que con más de 1.200.000 entidades certificadas hoy en día. Sin embargo, el sector público ha abrazado poco esta ley de la calidad o esta vocación de calidad. En mi país y en casi todos los países del mundo las certificaciones de calidad con ISO 9000 realmente no pasan del 4 al 7% en el sector público.

Quiero repetir una frase que se ha hecho popular en Colombia: “No puede haber un país competitivo con un sector privado fuerte trabajando con calidad y un sector público débil sin calidad”.

Nosotros, como ICONTEC, somos una organización privada sin ánimo de lucro, que tiene cuarenta y seis años, pero somos el Organismo Nacional de Normalización, tenemos esa función pública de hacer las normas técnicas para el desarrollo de Colombia. Hoy tenemos 2.250 entidades afiliadas al Instituto y trabajamos fundamentalmente en hacer las normas técnicas colombianas. Tenemos 5.800 normas técnicas colombianas en este momento. Trabajamos en certificación. Hoy en día tenemos más de 7.500 entidades certificadas en los diversos sistemas en el país y manejamos la calidad en el sector de salud en Colombia, que es uno de los sectores más importantes en los cuales se debe trabajar con calidad.

Hoy somos básicamente una multinacional. Tenemos ICONTEC Chile, ICONTEC Perú, ICONTEC Ecuador, ICONTEC Centroamérica, con sede en El Salvador, ICONTEC Guatemala y Honduras, y tenemos representación en Bolivia, en Panamá, en Costa Rica, en República Dominicana, en Nicaragua, de manera que estamos presentes en trece países donde podemos realmente colaborar con la Organización de los Estados Americanos en los programas de calidad.

Nuestro sistema de certificación está acreditado en el mundo entero por distintas entidades en Europa, en Estados Unidos y en Latinoamérica.

Quiero referirme a COPANT, que es la Comisión Panamericana de Normas Técnicas, que agrupa los organismos nacionales de normalización de los distintos países, como se ve en este mapa, donde se ven los miembros activos de COPANT al lado izquierdo y, al lado derecho,

miembros adherentes de COPANT, que son organismos de normalización que nos ayudan en el desarrollo de COPANT. La misión de COPANT y su organización, y tal vez su influjo en Latinoamérica, posiblemente el señor Joe Bhatia lo va a decir en seguida.

En la parte del sector público, yo quería decir que Colombia tiene un sistema que es único en la calidad en el sector público. Por ley de la República, la ley 872 de 2003, se pidió a todos los organismos del nivel central de la administración colombiana que implementaran un sistema de gestión de la calidad. Este sistema de gestión lo desarrollamos nosotros con el Departamento Administrativo de la Función Pública en Colombia, basándolo fundamentalmente en la ISO 9000, el referencial mundial de la calidad, pero va más allá de la ISO 9000, porque no solamente debe medirse la eficacia, sino la eficiencia y la efectividad de la organización pública en lo que hace y también tiene organismos para demostrar la transparencia del sector público.

Los beneficios de la calidad que hemos visto nosotros en el sector público en Colombia son innumerables. Diría que los más importantes son:

- Se introducen indicadores para medir la eficacia, la eficiencia y la efectividad. Esto ayuda muchísimo a mejorar la estructura y la labor de todas las organizaciones públicas.
- Se implementa una administración por procesos, mejorando también la labor por equipos y dándole una importancia muy grande también al liderazgo de la alta dirección dentro de las entidades públicas.
- Brinda a la institución mayor transparencia porque le solicita que tenga un mapa de riesgos para evitar tener problemas en transparencia.
- Centra el servicio alrededor de la satisfacción de los ciudadanos y todo lo que haga al sector público que esté en beneficio de mejorar la calidad de vida de todos los ciudadanos del país.
- Impulsa el compromiso de los colaboradores de una manera muy grande.
- Se trabaja especialmente dentro de la calidad hacia un mejoramiento continuo buscando la excelencia del sector público.

Como ICONTEC estamos apoyando este programa y estamos para servirlos en los distintos países donde estamos y a través de COPANT, con toda seguridad, para apoyar la calidad en el sector público en Latinoamérica y en todos los países de la OEA.

Muchas gracias.

El PRESIDENTE: Agradezco mucho a Fabio Tobón y a mis compatriotas colombianos que vienen con él en esta delegación.

PRESENTACIÓN DEL PRESIDENTE Y DIRECTOR GENERAL DEL
INSTITUTO ESTADOUNIDENSE DE NORMALIZACIÓN (ANSI) Y
VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN PANAMERICANA DE
NORMAS TÉCNICAS (COPANT)

El PRESIDENTE: A la continuación, por cinco minutos, la presentación va a estar a cargo del señor Joe Bhatia. Él es Presidente y Director General del Instituto Estadounidense de Normalización (ANSI), y además es Vicepresidente de la Comisión Panamericana de Normas Técnicas (COPANT). Adelante.

El PRESIDENTE DEL INSTITUTO ESTADOUNIDENSE DE NORMALIZACIÓN (ANSI) Y VICEPRESIDENTE DE LA COMISIÓN PANAMERICANA DE NORMAS TÉCNICAS (COPANT): Good morning, everyone! Thank you very much for the opportunity to be with you.

I speak to you on behalf of three organizations. I am the President and Chief Executive Officer of the American National Standards Institute (ANSI). I am accompanied here today by Mr. Lane Hellenback, the Vice President of all our accreditation functions, including the certification accreditation processes involving quality. We conduct the standards development and certification accreditation functions, personnel certification, and accreditation of all types of new programs, such as greenhouse gas verifications. So there is a lot going on.

My second hat, if you will, is the role that I assumed as Vice President of the Pan American Standards Commission (COPANT) earlier this year. Third, I am one of the five permanent members of the International Organization for Standardization (ISO) Council, in which I represent the United States.

COPANT is made up of national bodies from 26 countries in the region. Frankly, it's 25 right now. Because of the political situation in Venezuela, the National Standards Body of Venezuela is currently not a member. We hope it will come back in some form. We also have adherent members from other regions of the world. If you recall the chart that Fabio showed, we have members from Germany, Australia, Spain, Italy, France, Portugal, and South Africa.

The objective of COPANT is to promote standardization, certification, and quality, and we work hard to advance Pan American positions in the international standards arena, such as ISO, the International Electrotechnical Commission (IEC), and even the International Telecommunication Union (ITU), if appropriate.

One of our goals is to try to harmonize the standardization activities at the national level in the Americas with similar regional bodies which in the European Union (EU), in the Asia-Pacific Economic Cooperation (APEC), and at the binational level. We also cooperate with organizations that facilitate better functional use of standardization.

COPANT is focused on outreach and on advancing the benefits and value of standardization in the Americas. Quality is a key element. Standards, when applied properly, can boost business and facilitate better utilization of resources in the public sector. Based on my experience in COPANT, in ISO, and in ANSI at the national level, I can tell you that quality actually pays.

Just last month, we elected a new Secretary General of COPANT. She is very active, poised to reach out and train people in the Americas and to advance the objectives that you are advancing: the application of quality standards at the public level. Improving performance and governance and installing a culture of quality in this region in the public domain is a very noble undertaking. If it produces success and attractiveness in this region, I would suggest that we advance these standards that are especially designed for quality in the public sector at the international level in the ISO area. It would be my privilege and honor to assist in that undertaking and in whatever else COPANT and ANSI can do, working with our partners in the region to advance these concepts, which I think are absolutely necessary as we go forward.

Thank you for the opportunity.

El PRESIDENTE: Muchas gracias por esta presentación.

PRESENTACIÓN DEL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA EN SANTIAGO, CHILE

El PRESIDENTE: En la presentación final de esta sección, por diez minutos, tenemos un invitado muy especial, y muy especial por varias razones. La primera es porque ha sido reconocido, como han sido reconocidos también otros alcaldes y autoridades locales en el Continente, por la excelencia en la prestación de servicios a su comunidad. El Alcalde Cristian Labbé, de la Municipalidad de Providencia en Santiago, Chile, ha sido escogido por los 345 alcaldes de ese país, de Chile. Está haciendo un esfuerzo muy importante en esta materia como Presidente del Comité de Calidad e Innovación en ese país. Su alcaldía ha sido reconocida con ISO 9001 en materia de calidad, con la norma ISO 14001 en materia ambiental, con la norma británica OHSAS 18001 en seguridad y salud ocupacional; ha sido reconocida como una de las primeras entidades públicas en el mundo dentro del *Great Place to Work*. El Alcalde Labbé ha sido reelegido para su cuarto período, por el 62 % de su comunidad, para ajustar 16 años como alcalde.

Si bien en países más grandes de la región, como Brasil, Argentina y México, hay un número absoluto más importante de entidades que están avanzando en calidad, también hay países medianos y más pequeños que tienen casos emblemáticos y este es uno de los que está teniendo reconocimiento a lo largo del mundo, en Europa y en Asia. El trabajo que Cristian había realizado con las 130.000 personas de su municipalidad, y con los 2.000 funcionarios que lo acompañan, ha sido paradigmático.

Por eso me complace mucho ofrecerle, por diez minutos, a Cristian Labbé la palabra para que nos hable de su experiencia y de ese intercambio de experiencias en calidad en la administración pública a nivel local.

Tiene usted la palabra.

El ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DE PROVIDENCIA EN SANTIAGO, CHILE:
Gracias, excelentísimo señor Presidente.

Señores Embajadores y Representantes ante el Consejo Permanente, invitados:

Hacer uso de la palabra en este foro es ciertamente un gran honor y lo es de manera muy especial para un alcalde, y particularmente para el Alcalde de Providencia, municipio de Santiago de Chile. Agradezco al doctor Luis Alfonso Hoyos la oportunidad que nos da a los alcaldes para presentarnos frente a ustedes.

Providencia es una de las dos o tres comunas más importantes de Chile. Pero más allá de relatar una experiencia comunal exitosa, mi interés es reflexionar sintéticamente sobre las circunstancias comunes a todos los municipios americanos.

Procedo a título personal, pero lo hago con gran humildad, pero con igual fuerza, desde el mismo nivel del poder político que cualquiera de mis colegas titulares de municipios americanos, es decir, desde la última línea de la estructura política de nuestros países, allí donde se verifica la prueba de fuego del principio hoy supremo en ciencia administrativas, en economía y en política, tal es el enfoque sea la máxima satisfacción de la vida del ciudadano y su calidad.

Aclaro que mi propósito no es ofrecer un diagnóstico del complejo tema municipal y mucho menos ofrecer sistemas filosófico-administrativo-político-jurídicos para los gobiernos locales. Tampoco me corresponde insistir en las reformas jurídicas necesarias, ya exigidas suficientemente en diversos foros y documentos oficiales.

No hay discrepancia sobre la falta que hace adelantar en estos planos. Tampoco la hay sobre la lentitud con que se desarrolla este proceso. La experiencia inmediata del poder municipal revela que es impracticable mantenerse en espera hasta que estén construidos esos edificios jurídicos, políticos o ideológicos.

En consecuencia, lo que intentaré es dar una respuesta a la pregunta medular que aquí, en este punto, se nos plantea por sí sola: y mientras tanto, ¿qué haremos? ¿Hemos de quedarnos con los brazos cruzados? La respuesta es categórica: No.

Tampoco cabe sugerir un modelo único de trabajo municipal, por la sencilla razón de que entre los municipios se dan tantas diferencias que es inconcebible un manual único para todos, tan inconcebible como generar un manual único para pilotear todos los aviones del mundo, desde un jumbo a un viejo aparato a hélices de dos pasajeros. Son 20.000 los municipios americanos y 900 millones de personas las que están afectadas por la calidad y la acción de los gobiernos locales.

Pero lo que no se consigue con un solo manual bien puede lograrse definiendo algunos principios para la acción. Principios, pero por ahora, no modelos.

Aquello que dicen los pilotos que “la velocidad y la altura conservan la dentadura” alude al principio que permite la navegación aérea; es decir, el principio de la sustentación.

A nivel de gestión municipal, el principio equivalente en importancia es hágalo; lo que está dentro de su alcance y de su foco estratégico, hágalo; luego, médalo; luego, hágalo mejor. Todo eso con transparencia.

Tan simple como este laboratorio que ustedes tienen en sus pantallas. Fijar sus objetivos: “¿Qué queremos?” Generar indicadores, proponerse metas y generar incentivos. Este pequeño laboratorio tan simple que lo puede dibujar un niño generó un virus que no tiene antídoto y ese virus

es el virus de la calidad. La calidad con calidez. No sacamos a hacer las cosas bien, si no atendemos a nuestros vecinos con calidez, en forma humana, personal.

Este sistema, que partió con este modelo de laboratorio tan sencillo, termina hoy día en Providencia como un modelo estratégico que, desde una visión comunicada y compartida con la comunidad, desarrolla una misión de ser un municipio líder en nuestra sociedad y que se maneja en cuatro grandes pilares:

- los vecinos; medir, siempre medir, segmentar, escuchar a través de consultas populares, preguntas, a los vecinos;
- las personas que trabajan en la organización. Por ello, Providencia se somete todos los años al *Great Place to Work* para generar un clima laboral de orgullo, de pertenencia, de equidad, de justicia;
- los procesos sometidos a las normas 9001, 14000, 18000, calidad, ambiente y salud ocupacional;
- las finanzas, cuarto pilar del modelo estratégico de Providencia. Todos somos responsables de los recursos y, para eso, Providencia se divide en centros de resultado donde cada uno maneja ingresos, gastos y tiene que rendir sobre el estado de resultado de su organización.

Este modelo nos ha permitido ganar premios, el Premio Nacional de Innovación, premio del mejor lugar para trabajar, incluso compitiendo con la empresa privada, para hombres y mujeres, y así sucesivamente. Pero lo más importante es que nos hemos ganado el aprecio y el corazón de los vecinos con un modelo sencillo, simple: *Just do it*. Hay que hacerlo, nada más.

Hemos terminado, antes de veniros, creando el Club de la Excelencia, una red que nos permita vincular a todos los municipios para compartir las buenas prácticas, nada más, compartir buenas prácticas.

El primer principio: Hágalo, mídalo. El segundo es el cambio copernicano del cual Gary Cort nos habló algo.

El mundo ha cambiado radicalmente, desde el enfoque al producto, o a la jerarquía en el caso de los municipales, a la autoridad, al enfoque hacia al vecino. Esa vieja estructura larga, jerarquizada, donde todo parecía girar en torno a la primera autoridad, hoy día está absolutamente obsoleta. Antiguamente, el alcalde contaba un chiste y todos se reían. Ese no es el mundo actual. El mundo actual es cuando la base se genera en la gente, en la administración por proceso, donde todos ponemos valor agregado y donde todos trabajamos el mismo elemento: la calidad. El mundo cambió copérganicamente. Hoy día la organización es la que tiene que girar en torno de la persona y no la persona en torno a nuestras organizaciones. Ese viejo paradigma ya cambió definitivamente.

El momento de la verdad donde estamos todos los gobiernos locales, los 20.000 gobiernos locales, nos indica que hay que medirlo todo. Cuando nosotros medimos los momentos de la verdad, percibimos que el alcalde, cualquiera que sea, cifra más, cifra menos, toca a cien personas al día; y la

organización, cuando uno la mide en la línea, en el mesón frontal, toca diez mil u once mil personas. Ese es el momento verdadero del servicio a la comunidad.

En consecuencia, todos los esfuerzos de la organización tienen que ponerse en las primeras líneas. Allí tenemos que encontrar la calidad y eso importa involucrar a los funcionarios, los procesos, las finanzas y a los vecinos encontrar un momento de la verdad que permita llevar bienestar a nuestros vecinos.

Estos dos elementos, hacerlo e invertir copérganicamente lo que estamos haciendo, se resumen en cuatro conceptos claves:

Hágalo de acuerdo con sus realidades. Municipios rurales, costeros, montañas, turísticos, más grandes, más chicos, no pensemos solamente en Nueva York, en Santiago, en Bogotá, en Río de Janeiro. Pensemos en una comuna que se encuentra en el rincón de un país austral y que está esperando que allá llegue la calidad. Ese es el mensaje de los 20.000 municipios y de 900 millones de personas que están esperando un aliento para encontrar una mejor calidad de vida. Y la responsabilidad es de los alcaldes: hágalo, hágalo bien siempre. Mídalo, encárguese de medir. Lo que no se mide no se gestiona. Si queremos bajar de peso, lo primero que tenemos que hacer es subirnos a la balanza. No hay otra forma.

Por último, gire su foco hacia al ciudadano, no hacia a la autoridad, no hacia a la jerarquía.

Finalmente, tenga una mejora continua, una mejora que nos permita demostrar que vamos avanzando.

Cierro, señor Presidente, señalando que nunca mucho costó poco y que es posible lograr el sueño que usted nos planteó al inicio de esta sesión. Nosotros dimos un paso. Queremos compartirlo con ustedes. Este es nuestro municipio y cuando certificamos ISO 9000, 14000 18000 nos cubrimos de orgullo y le dijimos a la comunidad: Sí, se puede. Disney dijo: “Si se puede soñar, se puede lograr.”

Quiero terminar mostrándoles un corto video de la hermosa comuna que represento, de los 2.000 funcionarios que me han enviado a decirles este mensaje a ustedes, de los 20.000 alcaldes que hay en América y de los 900 millones de personas que esperan que les llevemos calidad a sus vidas. Un video de Providencia, con mucho cariño, con mucha humildad.

[Se muestra el video.]

[Aplausos.]

El PRESIDENTE: Muchas gracias, Alcalde Labbé. Le ruego que transmita a toda su comunidad y a las 2.000 personas que trabajan con usted y a los 135.000 el reconocimiento por los recientes premios que han recibido, mostrando cómo en los gobiernos locales, sin importar tendencia política ni ideológica, se pueden lograr resultados de excelencia, transparencia en la gestión, rendición de cuentas y coberturas con calidad en educación, salud y los servicios básicos.

Agradecemos a todos sus intervenciones y esperamos poder rescatar muchos de estos ejemplos de calidad que se están dando en el Continente, especialmente para que los

multipliquemos. Como usted lo ha señalado, 900 millones de personas en este continente, 20.000 gobiernos locales. Los gobiernos locales son los que están más cerca de los ciudadanos. Allí es bueno rescatar el esfuerzo que están liderando un conjunto de países desarrollando una norma técnica, con el liderazgo de México en el grupo de IWA 4 (*International Workshop Agreement 4*), y hoy con una docena de países buscando aprender de la diversidad de alcaldías y gobiernos locales en todo el mundo, independientemente de su pertenencia ideológica, identificando los elementos que puedan garantizar una mejor calidad y prestación de servicio a los ciudadanos del común, a los ciudadanos de la calle.

¡Qué bueno que podamos, en desarrollo de los mandatos de la OEA que instan a esta Organización a trabajar en prestar un mejor servicio a los ciudadanos para que los ideales sociales se hagan realidad, trabajar en acciones concretas!

PALABRAS DEL SECRETARIO DE ASUNTOS POLÍTICOS

El PRESIDENTE: Por eso me complace mucho conceder la palabra a Víctor Rico, Secretario de Asuntos Políticos, que, con su equipo, está buscando en un proceso de reorganización de esta Secretaría, darles cada vez más cumplimiento a los mandatos de la OEA en esta materia.

Tiene la palabra el Secretario de Asuntos Políticos de la OEA.

El SECRETARIO DE ASUNTOS POLÍTICOS: Muchas gracias, Presidente.

Señores Representantes Permanentes, señor Secretario General Adjunto, distinguidos amigos e invitados:

El Secretario General José Miguel Insulza, en su mensaje que escuchamos al inicio de esta sesión, mencionó la importancia que asigna la Secretaría General a todos los temas relacionados con el fortalecimiento y la modernización de las instituciones públicas, de las instituciones de la democracia en la perspectiva de que estas puedan generar los beneficios que las ciudadanas y los ciudadanos de las Américas esperan de ellas.

Con ese propósito, dentro de la Secretaría de Asuntos Políticos, el Departamento de Modernización del Estado y Gobernabilidad (DMEG) se encuentra en un proceso de reestructuración y de elaboración de un programa estratégico que nos permita atender, de manera mucho más puntual y mucho más eficaz, esas tareas que nos asignan los instrumentos jurídicos que conforman nuestra Organización y los mandatos que los órganos políticos nos otorgan.

Recientemente hemos incorporado al equipo de este Departamento, como director, a un profesional de reconocida experiencia y capacidad, Robert Devlin, que ha trabajado muchos años en la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), en el Banco Interamericano de Desarrollo.

Con la contribución de Robert Devlin y todo el equipo que colabora con él, esperamos estar a la altura de lo que los Estados Miembros esperan que nosotros podamos hacer precisamente para que las instituciones de la democracia puedan estar más cerca de los ciudadanos y de las

ciudadanas y puedan cumplir, de mejor manera, las tareas que les asignen las legislaciones y las constituciones políticas de los Estados Miembros.

Como parte de ese esfuerzo de estructuración estratégica de sus tareas, el Departamento y la Secretaría de Asuntos Políticos están trabajando en un esfuerzo para establecer un Programa Interamericano de Calidad de la Gestión para la Gobernabilidad en el Sector Público. Se ha distribuido un documento que contiene los elementos que consideramos que deberían ser parte del Programa Interamericano, que sometemos a consideración del Consejo y que serán discutidos más adelante de manera ya más puntual con cada una de las representaciones de los Estados Miembros, elementos que me voy a permitir resumir, porque ustedes tienen el documento en sus manos y le darán lectura detallada. Voy a destacar algunos de esos elementos.

El Programa se basa en los mandatos otorgados a la Secretaría General por la Asamblea General y el Consejo Permanente, por los órganos políticos. En esa perspectiva, el Departamento de Modernización del Estado puede brindar apoyo a los Estados Miembros en la construcción y mejoramiento de las capacidades institucionales y fortalecimiento de la gestión del Estado bajo la visión compartida de que el establecimiento de una relación positiva entre el Estado y las ciudadanas y los ciudadanos en nuestros países depende claramente de la capacidad de la administración pública para financiar, elaborar e implementar políticas que respondan a las demandas ciudadanas de manera de que sean percibidas como útiles y eficaces para mejorar el bienestar público.

El futuro Programa Interamericano de Calidad de la Gestión para la Gobernabilidad en el Sector Público estará orientado a promover acciones conjuntas que permitan la participación de diferentes instituciones aliadas en la región con capacidad e interés de contribuir a la promoción y sensibilización de los organismos públicos hacia el fortalecimiento de la calidad en la gestión pública de nuestro hemisferio.

Esta iniciativa reconoce la existencia de estándares y normas de calidad muy amplias, como la ISO 9001, la ISO 14001, etcétera. El apoyo brindado por la OEA estará caracterizado por la neutralidad técnica acerca de los estándares de calidad adoptados por cada institución que manifieste su interés en recibir beneficios del presente esfuerzo.

Respecto a los lineamientos generales y los objetivos de este programa, nos permitimos plantear, para la consideración de ustedes, tres de manera inicial.

El posible objetivo general es apoyar el avance de la implementación de estándares de calidad de la gestión pública en órganos de la administración pública de los Estados Miembros de la OEA en el marco de los principios de gobernabilidad democrática reconocidos por la Carta Democrática Interamericana.

El primer objetivo específico sería el de la sensibilización hacia la cultura de la calidad en el sector público, sensibilización orientada al personal de las entidades públicas del Hemisferio en torno de los modelos de calidad y excelencia, estimulando la aplicación de buenas prácticas en el servicio al ciudadano, extendiendo un gran cambio en la forma de ver la gestión pública y fomentando la construcción de una nueva cultura de resultados, de oportunidad, de eficacia, eficiencia y efectividad y, sobre todo, de cercanía a los ciudadanos.

Esta tarea de sensibilización se podrá hacer mediante:

- la identificación de los puntos focales en cada uno de los Estados Miembros de la OEA para intercambio permanente con la Secretaría de Asuntos Políticos y, en particular, con el Departamento de Modernización del Estado;
- la realización de un foro virtual para consultas a los Estados Miembros de la OEA acerca de las iniciativas en curso;
- talleres para la construcción de una agenda compartida de prioridades que posibilite el diseño de programas e iniciativas hemisféricas específicas; una serie especial de mesa redondas o cátedras de las Américas acerca de estándares de calidad en el sector público; talleres de intercambio de experiencias nacionales para elaboración de guías de mejores prácticas, y un curso básico en línea sobre estándares de calidad y gobernabilidad democrática.

El segundo objetivo específico sería el de la asistencia técnica a proyectos piloto de normalización. Este objetivo estará orientado a establecer la pertinencia de tener una norma técnica para los sistemas de gestión de calidad en las entidades públicas de las Américas, considerando las especificidades del aparato estatal en las Américas y las distintas experiencias concretas en los países de la región.

La asistencia técnica brindada por la OEA apoyará la adopción de elementos de gobernabilidad democrática, como la transparencia, el acceso a la información, integridad y ética pública, en el marco de los estándares nacionales de calidad. Este proceso incorporará los siguientes pasos:

- Realización de estudio diagnóstico de naturaleza comparada sobre los estándares ISO y los elementos e indicadores de gobernabilidad democrática. Revisión crítica de los indicadores diseñados por el Banco Mundial y la Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos (CDE), bajo las condiciones específicas de América Latina y el Caribe.
- Guías para la adopción de estos elementos en los Estándares Nacionales de Calidad para el Sector Público.
- Selección de un grupo de Estados Miembros de la OEA, que pueden ser tres en la primera etapa, para el desarrollo de proyectos piloto.
- Implementación y evaluación de los resultados de los proyectos piloto.
- Apoyo a los Estados Miembros para generación de un aparato legal modelo (*modela legislación*) en los casos aplicables.
- Fomento de la cooperación horizontal entre los Estados Miembros de la OEA para la ampliación del eje de asistencia técnica del Programa.

El tercer objetivo del Programa podría ser el otorgamiento de un Premio Interamericano de Calidad en el Sector Público como un reconocimiento a las instituciones del sector público que logran avanzar en la incorporación de elementos de gobernabilidad democrática en sus estándares de calidad.

En definitiva, señor Presidente, distinguidos Representantes Permanentes, el propósito del Programa es ayudar a los Estados Miembros en los distintos esfuerzos que están haciendo para mejorar la gestión de calidad de las instituciones públicas. Como se ha podido ver acá, hay Estados Miembros que están más avanzados en este esfuerzo, hay otros Estados que probablemente estén menos. Nuestro propósito es darles valor agregado a los esfuerzos de los Estados Miembros vía políticas nacionales, para no dupliquemos esfuerzos, sino, por el contrario, hacer un aporte sustantivo a las políticas nacionales de los países en beneficio de la consolidación y el perfeccionamiento de la democracia en nuestros países.

Muchas gracias.

El PRESIDENTE: Muchas gracias a Víctor Rico y a su equipo.

INTERVENCIÓN DE LOS ESTADOS MIEMBROS

El PRESIDENTE: Pasamos a las intervenciones de los Representantes de los Estados para reaccionar frente a estas presentaciones para empezar este diálogo, que obviamente tendrá dos escenarios simultáneos: uno, el del diálogo y las consultas que se dan aquí al interior de la OEA, y el otro, los intercambios que ya se han venido y se seguirán dando, y esperamos que crezcan, entre distintos Estados y organizaciones, para hacer aprendizajes de experiencias positivas y cada uno adecuarlas a su realidad.

Tiene la palabra el Representante Permanente de Chile.

El REPRESENTANTE PERMANENTE DE CHILE: Muchas gracias, Presidente.

Quiero agradecerle sinceramente la iniciativa de traer este tema al Consejo. El tema de la gestión de calidad es un elemento central de la modernización de las instituciones del Estado. Es un tema que está vinculado, como digo, a la idea de la modernización, que es fundamental, es el primer concepto; segundo, la gobernabilidad democrática, porque aquí se ha citado, el propio artículo 6 de la Carta Democrática así lo plantea, creo que ese es un segundo concepto que hay que retener; en tercer lugar, que es el más importante de todos en cualquier fenómeno social, es el cambio cultural, aquí se ha planteado la cultura de la calidad. El Alcalde Labbé ha dicho: "Háganlo, médanlo", no importa el nivel de sofisticación. Lo importante es generar el cambio de cultura; ese es el tercer elemento que yo quisiera retener.

Por eso valoramos el establecimiento del Programa de Calidad de Gestión para la Gobernabilidad en el Sector Público aquí en la OEA. Se lo agradezco al Secretario General, al Secretario de Asuntos Políticos y a quienes ya están trabajando en el tema, a Pablo y a su gente. ¿Por qué? Porque lo importante es por qué discutimos esto, por qué reflexionamos sobre esto en este foro que es un foro político de gobiernos. Porque queremos tener una democracia más cercana a la gente, que es el tema central.

La OEA, y ese es un punto que quiero destacar, debe ser un espacio, en nuestra modesta opinión, para que los Estados compartan buenas prácticas. ¿Buenas prácticas de qué? De cómo los Estados, cómo los gobiernos, cómo los municipios, los gobiernos locales, han asumido la definición política de mejorar la calidad de gestión. No se trata aquí de crear duplicidades –ese no es el tema, frente a instancias técnicas, sino más bien utilizar las capacidades de esta Organización para generar valor agregado y poder responder mejor a la gente.

Por eso que nos preocupa mucho lo que la OEA pueda o no pueda hacer para fomentar, como lo ha dicho el señor Víctor Rico, la cultura de calidad, los estándares, pero, sobre todo, la cooperación, porque este es un organismo de cooperación, y no de certificación que va a generar tensiones entre países, entre los países miembros y la administración. Entonces, lo importante es tener también en esa nueva mentalidad la idea de la cooperación.

Nosotros queremos destacar la calidad de las exposiciones que aquí se han hecho. He vivido gran parte de mi vida en Suiza y conozco lo que la ISO hace. Así que quiero felicitarlos porque, desde pequeño, en el colegio aprendí lo que ISO hace para mejorar la calidad. La calidad está vinculada a la gente, no solo al mercado.

Destacamos aquí la presencia de expositores con gran experiencia y con la dimensión, yo diría, también –y eso es muy sabio, la dimensión regional. Quiero destacar aquí, soy chileno, lo quiero hacer, la labor que ha hecho el Alcalde Cristián Labbé, que ha conducido con gran liderazgo la comuna de Providencia y se ha convertido en una experiencia positiva de eficiencia y de innovación en sistemas de gestión de calidad. De hecho, esa municipalidad ha logrado –el Presidente lo ha señalado certificaciones en normas internacionales, y creo que eso no son modelos, son experiencias a compartir. Mi país – ese es el enfoque que tenemos, lo multilateral siempre está dispuesto a mostrar nuestra experiencia y a aprender de buenas prácticas de otros lugares.

Los sistemas de evaluación por resultado, más allá de tratarse de la técnica administrativa, que puede ser técnicamente muy elevada, cumplen una función política de política pública, en el buen sentido, con un instrumento de modernización.

En nuestro país hemos implementado –quiero referirme a dos herramientas que hemos utilizado, dos sistemas de evaluación de control de gestión. El primero es el Programa de Mejoramiento de Gestión (PMG). Creo que ese es un elemento interesante, es parte de un mecanismo de incentivo de carácter monetario asociado a metas de la gestión institucional. Ha tenido un resultado positivo tratando de aspirar a que estos mecanismos de gestión cumplan los sistemas de certificación de ISO.

El sistema es complejo, pero ha logrado irse desarrollando adecuadamente en el aparato público. Ya tenemos algo de 155 organismos que forman parte del programa básico de PMG y 83 instituciones han participado en un programa avanzado de ISO. Ese es un esfuerzo que nosotros queremos compartir. Es posible hacerlo.

El segundo modelo que a nosotros nos interesa compartir es el Balance de Gestión Integral. Fue concebido como un mecanismo de transparencia de cuenta pública. Las instituciones informan acerca de su desempeño sobre metas, compromisos y recursos establecidos. Ese informe se entrega al Congreso de la República, ahí tienen la dimensión ciudadana, y este se pone a la disposición de la ciudadanía. Han trabajado con este sistema algo de 122 organismos.

¿Qué quiero decir con esto? ¿Qué es lo que decía el Alcalde Labbé? Esto hay que hacerlo. Hay que generar el estímulo para ese cambio de mentalidad. Nuestra preocupación es que la OEA sea el espacio de cooperación para estimular esas buenas prácticas y, por eso, valoramos – quiero decirlo nuevamente– el trabajo que la OEA está desarrollando y pueda desarrollar en esta área, desde donde ofrecemos toda nuestra cooperación para el éxito del Programa Interamericano.

Tres ideas concretas:

Primero, abrir, señor Víctor Rico, un esquema sencillo, modesto de capacitación para promover la cultura de la calidad. .

Segundo, articular una cooperación estructurada con instancias técnicas, unir en lo que yo llamaría el enfoque multilateral de la calidad. La OEA no puede estar ausente de eso. Aquí el tema de la democracia no es solo las elecciones, sino que también la calidad de los servicios que se le dan al ciudadano. Ahí está el enfoque multilateral.

Tercero, le consultaba hace un momento a Pablo qué memorandos de entendimiento podemos suscribir con ISO o con otras instancias técnicas, precisamente para generar, para articular esta lógica de calidad, esta cultura de calidad.

Tres ideas modestas. Ojalá podamos abrir ese camino para que la OEA tenga algo que decir y mejore la competitividad social, que yo llamaría de la región en el mundo.

Muchas gracias.

El PRESIDENTE: Muchas gracias al Embajador de Chile por sus aportes y por sus ideas. A continuación el Representante de México tiene la palabra

El REPRESENTANTE ALTERNO DE MÉXICO: Muchas gracias, señor Presidente.

En primer lugar, permítanme agradecer en nombre de mi Delegación las palabras del señor Secretario General, así como las claras y muy interesantes exposiciones de los señores exponentes. Agradecemos también la exposición del señor Víctor Rico, Secretario de Asuntos Políticos.

Mi Delegación quiere expresar su reconocimiento a usted, señor Presidente, por su preocupación por traer estos temas de calidad de la gestión gubernamental al Consejo Permanente.

Una de las prioridades del Gobierno de México es la de garantizar las condiciones para el desarrollo humano sustentable. Por lo tanto, los servidores públicos están obligados a facilitar el acceso de la población a los beneficios que le corresponden. Para proveer con eficacia y eficiencia los bienes públicos que demanda la sociedad es necesario mejorar el desempeño y los resultados de la gestión pública. Una administración pública eficaz, eficiente, transparente y honesta contribuye, sin duda, a consolidar la confianza ciudadana en las instituciones gubernamentales.

En ese sentido, el Plan Nacional de Desarrollo 2007–2012 establece como objetivo el mejorar la regulación, la gestión, los procesos y los resultados de la administración pública federal para satisfacer las necesidades de los ciudadanos en cuanto a la provisión de bienes y servicios públicos.

El propio Plan establece cinco estrategias:

- elevar los estándares de eficiencia y eficacia gubernamental;
- hacer más eficiente la operación y el gasto de las dependencias públicas federales;
- profesionalizar el servicio público;
- adoptar un modelo de diseño del presupuesto basado en resultados que facilite la rendición de cuentas y genere los incentivos para que la administración pública federal cumpla las metas planteadas;
- evaluar el desempeño de los programas de gobierno y su impacto en la población.

Para instrumentar el Plan en las dependencias del Ejecutivo Federal se estableció el Programa de Mejora de la Gestión Pública, instrumento del Ejecutivo Federal que se enfoca a realizar las mejoras que orienten sistemáticamente la gestión de las instituciones públicas y del Gobierno Federal al logro de mejores resultados.

El Gobierno de México hace propios diversos postulados de la nueva gestión pública, tales como reducir la desigualdad en el grado de desarrollo de las organizaciones públicas mediante la mejora de áreas comunes y la estandarización en la aplicación de las mejores prácticas; facilitar la mejora de la gestión de las instituciones mediante reformas al marco regulatorio de la administración pública federal; permitir una toma de decisiones informada considerando los resultados de la gestión; mejorar la rendición de cuentas mediante la generación y difusión de información sobre el desempeño institucional y de la administración pública en su conjunto.

Estamos ciertos de que un número importante de gobiernos de la región han adoptado, en mayor o menor medida, sistemas de calidad en la gestión gubernamental en beneficio de la ciudadanía. Sin duda, es mucho lo que se ha avanzado, pero es cierto que también falta mucho por hacer.

Por esto una iniciativa para confeccionar una agenda interamericana de calidad de la gestión para la gobernabilidad en el sector público debe ser bien recibida en la medida en que posibilite el diseño de programas e iniciativas hemisféricas específicas, el intercambio de experiencias nacionales para la elaboración de guías de las mejores prácticas y el reconocimiento de las mejores prácticas.

Muchas gracias.

EL PRESIDENTE: Gracias al Representante de México. A continuación tiene la palabra el Representante de Colombia.

EL REPRESENTANTE ALTERNO DE COLOMBIA: Gracias, señor Presidente.

Ante todo, quisiera felicitarlo por la iniciativa de habernos traído este tema tan importante sobre gestión de calidad en el día de hoy. Quisiera felicitar también el acompañamiento que, de manera decidida, nos han dado el Secretario General, el Secretario General Adjunto, el señor

Víctor Rico, Secretario de Asuntos Políticos, para colaborar y tratar de desarrollar de la mejor manera posible este tema tan importante, sobre todo, enfocado al sector público.

Colombia agradece la presentación en este Consejo Permanente y el aporte que nos han brindado tan destacados líderes en la materia de la gestión de calidad en el Hemisferio.

Colombia ya ha emprendido el camino de la estandarización e institucionalización de mejores prácticas y estrategias bajo el concepto de gestión de calidad en la administración pública, a través de una ley orgánica a efectos de reforzar sus políticas de modernización del Estado que redunden en la efectividad de las mismas y acciones gubernamentales que respondan cabalmente a las demandas cada vez más acuciosas de nuestros ciudadanos.

En tal sentido, queremos expresar desde ya el interés y compromiso que nos asiste para que el Programa Interamericano de Calidad de la Gestión en el Sector Público para la Gobernabilidad se permee en la Organización, así como asegurar su permanencia, su sustentabilidad y competitividad, las que nos permitirá la implementación de estándares de calidad en la gestión pública en el marco de los principios de gobernabilidad democrática. Ello asegurará el liderazgo, uso eficiente, eficaz y efectivo de los recursos, mejor calidad de vida y bienestar de nuestros ciudadanos, de nuestras comunidades que, en última, son la razón de nuestra labor en la Organización.

Recordemos, porque muy atinadamente lo manifestó en el día de hoy el Alcalde de Providencia, el señor Cristián Labbé Galilea: es la organización la que debe girar en torno a la persona, puesto que su finalidad es justamente servir a la persona.

Por último, que sea una realidad la meta manifestada por usted, señor Presidente, de que en el año 2015 contemos en el Hemisferio con 500.000 servidores públicos que sean técnicos en mejor gerencia.

Muchas gracias.

El PRESIDENTE: Muchas gracias al Representante de Colombia. A continuación tiene la palabra el Representante Permanente del Ecuador.

El REPRESENTANTE PERMANENTE DEL ECUADOR: Muchas gracias, señor Presidente.

En primer lugar, mi reconocimiento y mi congratulación a usted, señor Presidente, así como al señor Secretario General, al señor Secretario General Adjunto, al señor Secretario de Asuntos Políticos, por traer al seno del Consejo Permanente esta iniciativa de compartir y reflexionar en torno a este tema tan importante del perfeccionamiento de la gestión pública en orden a la meta fundamental, que es el bienestar y la felicidad del ser humano, de los ciudadanos.

Agradezco y felicito a los señores panelistas, al señor Labbé, Alcalde de Providencia, por las ideas que han venido a compartir con nosotros y que, sin duda, se ensamblan con los intereses primordiales que ahora nuestros países en toda la región tenemos prioritariamente con miras al desarrollo, pero a un desarrollo humano, armónico y que tenga, repito, como centro el ser humano, el ciudadano.

Se ha dicho que en América Latina se han ensayado todos los sistemas políticos, pero siempre la deuda, el débito ha sido justamente el mejoramiento de la calidad de la vida que tiene que ver con la optimización de los servicios, con la optimización de la gestión gubernamental, con la gobernabilidad, etcétera.

Creemos y apoyamos que la OEA puede ser el marco adecuado para coordinar los procesos de cooperación en este sentido, potenciando las posibilidades existentes y, sobre todo, aprovechando las experiencias que existen tanto de organismos aquí representados como de los países, de los gobiernos seccionales de nuestro continente.

En el Ecuador también estamos haciendo esfuerzos en ese sentido para mejorar la calidad de la vida, para mejorar la gestión, para optimizar las normas, los estándares, en orden, sobre todo, a los consumidores, y tenemos algunas experiencias.

En primer lugar, los gobiernos seccionales, ciudades como Quito, Guayaquil y Cuenca, han venido aplicando las normas ISO y se han tenido realmente experiencias positivas que han mejorado la calidad de vida de la población. Esas experiencias, lógicamente, tienen que ser enriquecidas y lógicamente también podemos trasmitirlas en este esfuerzo sinérgico de cooperación regional.

Igualmente, la Secretaría Nacional Técnica de Desarrollo de Recursos Humanos y Remuneraciones del Sector Público (SENRES) está aplicando sostenidamente los estándares internacionales en este mismo sentido.

En la última Constitución, la Constitución que actualmente nos rige, se ha incorporado ya en el orden político una nueva función del Estado, que es el Consejo de Participación Ciudadana, que justamente tiene que ver, en gran parte, con la vigilancia que la ciudadanía, los representantes elegidos con un proceso riguroso de selección... se encarga esta función de vigilar, optimizar, dar experiencias y evaluar la gestión de los organismos públicos.

Justamente, en este momento, estamos en un proceso de designación, elección de los miembros de este Consejo. Se está haciendo con una observación internacional en la cual está incluida la OEA, y aprovecho para agradecer al Secretario de Asuntos Políticos el apoyo que nos está dando la OEA para que justamente quienes salgan elegidos de este Consejo lo sean de la manera más transparente posible y puedan ejercer su función adecuadamente.

De manera que todo este cúmulo de experiencias políticas y técnicas seguramente nos puede servir a todos para avanzar en el objetivo propuesto.

Reitero mi felicitación y el apoyo y el compromiso de mi país en este esfuerzo regional.

Muchísimas gracias.

El PRESIDENTE: Muchas gracias al Embajador del Ecuador. A continuación tiene la palabra el Representante del Canadá.

El REPRESENTANTE ALTERNO DEL CANADÁ: Merci Monsieur le Président.

Je voudrais pour commencer, remercier le Secrétaire général pour sa présentation, remercier également les divers présentateurs qui illustrent la diversité et l'intensité des efforts qui se font dans les normes pour l'établissement de normes de qualité à l'échelle mondiale et régionale et au Dr Victor Rico pour sa présentation sur l'initiative que lance l'Organisation.

Pour de vrais commentaires, le Canada est vraiment enthousiaste et heureux de cette initiative. Comme vous le savez, la bonne gouvernance est un des trois piliers de notre approche envers l'Amérique latine, la politique étrangère en plus de la prospérité et de la sécurité.

La paix, l'ordre et la bonne gouvernance sont fondamentaux dans la définition de l'État canadien. Nous pourrions ici vous donner beaucoup d'exemples, que le Canada a entrepris pour améliorer la question publique, mais je vais passer par-dessus ces exemples-là pour une question de temps, mais je veux signaler que nous serions certainement tout à fait disposés à partager ces multiples expériences qu'on a développées au niveau à la fois du gouvernement fédéral et diverses institutions qui constituent l'État canadien.

Je voudrais peut-être concentrer mes commentaires sur la proposition initiative qui a été présentée pour dire, d'une part que vous pouvez compter entièrement sur l'appui du Canada pour la réalisation de ce projet, c'est une initiative qui est extrêmement intéressante et qui rend compte comment seraient tout à fait nos objectifs.

Si nous regardons plus décisivemement ce que nous tentons de réaliser avec cette initiative-là. L'objectif no 1 vise essentiellement à constituer un réseau d'échange d'information d'ordre pratique, dont le résultat serait l'introduction de normes standard, de normes de bonne pratique qui permettront aux membres de pouvoir justement comparer à quelle mesure ils pourront améliorer leurs propres pratiques. Donc dans ce domaine c'est une approche tout à fait classique que je crois qu'on peut tout à fait appuyer et fournir beaucoup d'éléments d'informations et participer à l'élaboration.

Deuxièmement, en ce qui a trait au deuxième élément qui est l'objectif de standardisation des projets pilotes, je crois qu'il y a peut être lieu d'élaborer, d'éclaircir davantage les objectifs de cette initiative. Pourquoi? Est ce qu'il s'agit ici d'établir des normes américaines qui seraient différentes de celles qui existent à l'échelle planétaire, ou s'agit-il en fait d'adapter ces normes aux conditions spécifiques de chacun des pays? Auquel cas, le projet d'assistance serait un projet de mise en oeuvre spécifique pour chacun des pays, différent de l'établissement de normes communes.

Je dois probablement souligner ici que nous doutons beaucoup de l'utilité de l'établissement de normes spécifiquement américaines en quelque sorte. Pourquoi? Parce qu'il existe, comme mentionné précédemment dans les différentes présentations, des normes internationales déjà établies, et on pourrait tenter de trouver des normes qui pourraient à la fois couvrir les situations si différentes de celles de l'Amérique du nord, des Caraïbes ou de l'Amérique latine, peut être aussi complexes que d'établir des normes qui couvrent l'ensemble des pays de la planète et donc par conséquent peut-être on devrait se focaliser davantage sur l'appui technique, la réalisation des normes telles que définies par chacun des pays individuels.

Troisièmement élément sur l'établissement d'un prix. Je crois que c'est une excellente initiative. Mais ce qui est intéressant, c'est que cela pose évidemment la notion de comparabilité,

parce que, pourquoi établir un prix, je suppose qu'il y a des normes suffisamment comparables pour permettre de juger la performance de chacun des pays.

Et pour reprendre un peu l'exemple que nous a donné l'excellente présentation du Maire de Providencia, peut être pourrions-nous un peu rêver ici. Est-ce qu'on ne pourrait pas rêver d'établir un système de revue par les pairs, comme l'Union africaine l'a établi, comme L'OCDE l'a établi qui permet aux États membres de pouvoir non seulement recevoir l'appui technique des autres États, mais aussi de pouvoir comparer leur performance entre eux, en quelque sorte. Les résultats qu'on a pu observer sur l'établissement de systèmes, de revue par les pairs sont extrêmement positifs dans d'autres régions du monde, peut être cela pourrait être une initiative qu'on devrait renforcer ici.

Et finalement pour terminer, je me permets un peu d'humour en disant que peut-être il serait utile, compte tenu de l'application de normes de bonnes pratiques, de nous présenter pour cette initiative-budget l'établissement de résultats, d'indicateurs de performance, de sources de financement, avec toutes ces bonnes normes qui nous permettraient effectivement dans quelques années de pouvoir mesurer les résultats que nous auront obtenus par l'intermédiaire de cette initiative.

Merci beaucoup, Monsieur le Président.

EL PRESIDENTE: Gracias al Representante del Canadá. A continuación, tiene la palabra el Representante Permanente de Panamá.

EL REPRESENTANTE PERMANENTE DE PANAMÁ: Muchas gracias, señor Presidente.

Distinguidos invitados, señor Secretario General Adjunto, creo que con esta sesión de hoy estamos mandando un mensaje muy claro para todos aquellos que piensan que perdemos el tiempo discutiendo cosas que no tienen mayor trascendencia.

La tonada que sirvió de fondo al video que presentó el Alcalde Labbé fue la tonada con que se despidió durante su funeral a un gran alcalde que revolucionó las alcaldías en Centroamérica, José Napoleón Duarte. Esa alcaldía, donde llevó grandes reformas a las mujeres del mercado, convirtiendo esos mercados municipales en eje de su gestión, lo llevaron después a la Presidencia de la República, primero que se la robaron con un golpe de Estado, y después que lo llevaron dos veces a la Presidencia de la República.

La próxima semana va a hacer veinte años donde este servidor ocupó la alcaldía de la Ciudad de Panamá después de la caída del dictador Manuel Antonio Noriega. Por eso me place tanto la intervención que acaba de tener el Alcalde Labbé Galilea porque refleja lo que deben ser las alcaldías. Este esfuerzo de la OEA realmente hay que aplaudirlo y este programa hay que apoyarlo.

El intercambio de lo que han hecho ciudades como Providencia, en Chile, y otras como Medellín, en Colombia, y Curitiba, en Brasil, nos debe hacer reflexionar que, a través de los municipios, es que podemos mejorar la vida, como bien dijera el Presidente de este Consejo, Luis Hoyos Aristizábal, de ese ciudadano común de la calle, ese ciudadano tan olvidado por los

gobiernos centrales y que nunca irá a una corte suprema de justicia, nunca irá a un ministerio, pero sí requerirá de la ayuda del municipio con un mejor transporte, con un mejor sistema de recolección de basura, con una mejor atención, como lo hay, por ejemplo, en Providencia, donde, si no me equivoco, todos los servicios municipales se prestan *online*, y donde el ciudadano es la base de todo, porque ese ciudadano hay que cuidarlo, hay que protegerlo, es que la ciudad es del ciudadano.

Recuerdo, cuando tomé la alcaldía –yo era diputado electo, pero el Presidente me pidió, porque habían eliminado la elección directa del alcalde, que asumiera la alcaldía –era una ciudad destruida, una ciudad sucia, una ciudad saqueada. Lo primero que hicimos a las tres semanas de haber asumido el cargo fue iniciar un programa, como bien dijera el Alcalde Labbé, donde todos somos responsables, que intitulamos “Limpia tu pedacito de ciudad”. La movilización que hubo de todos los sectores, empresa privada, barrios, comunidades, para limpiar conjuntamente la ciudad creó un sentimiento comunitario nunca antes visto en la Ciudad de Panamá. Posteriormente seguimos con otros programas como “Siembra tu pedacito de ciudad” para embellecer la ciudad, “Pinta tu pedacito de ciudad”, una ciudad que, por la crisis estaba en muy mal estado, y así logramos que el ciudadano se sintiera parte de algo que no ni siquiera sabía que existía.

Gracias a todo lo que hicimos, hoy es uno de los puestos más codiciado en el sector político de la Ciudad de Panamá y de muchas otras ciudades donde logramos enaltecer la posición del alcalde, pero ¿en función de qué? En función del ciudadano.

Así que agradezco todas las intervenciones que ha habido en el día de hoy, pero particularmente la que más me ha llegado, la del Alcalde de Providencia, ciudad donde también se aprovecha la luz natural al máximo para ahorrar energía. Ahora estamos inventamos cosas que ya otras ciudades, que otra gente, que otras comunidades están haciendo.

Así que mis felicitaciones por esta tremenda sesión que, vuelvo y repito, refleja que nosotros aquí hacemos mucho más de lo que la gente piensa. Fíjense que hoy no hay un solo periodista, quizás porque no había el previsto discurso de algunos Embajadores, y que motiva las noticias internacionales. Pero, bueno, así es la vida y así es el devenir de los medios de comunicación a los que solamente les interesan los conflictos y no las soluciones.

Muchas gracias, señor Presidente.

El PRESIDENTE: Gracias al Embajador de Panamá. A continuación tiene la palabra el Representante del Perú.

El REPRESENTANTE ALTERNO DEL PERÚ: Muchas gracias, señor Presidente.

Esta Delegación quiere expresarle a usted, señor Presidente, su felicitación, así como a la Secretaría por haber traído este importantísimo tema a la mesa de nuestro foro permanente. Democracia, inclusión, transparencia, cooperación, buenas prácticas son conceptos clave que están involucrados en la labor de modernización del Estado.

El Estado peruano ha asumido también el reto de la modernización y en ese camino algunas reparticiones públicas peruanas ya han logrado, por ejemplo, la certificación ISO. La modernización del Estado significa mejorar el acceso a los servicios de la ciudadanía y también

significa mejorar la gestión de la administración pública, pero, por sobre todo, el objetivo final es en generar las condiciones para mejorar la calidad de vida de las personas.

Por esa razón, la Delegación del Perú quiere reiterar a usted, señor Presidente, su felicitación por haber traído este importante tema a esta mesa.

Gracias.

El PRESIDENTE: Gracias al Representante del Perú. A continuación tiene la palabra el Representante de Bolivia.

El REPRESENTANTE ALTERNO DE BOLIVIA: Gracias, señor Presidente.

En primer lugar, quisiera agradecerle a usted por traer este tema a la agenda del Consejo Permanente. Las presentaciones que han hecho los diversos expositores han sido extremadamente interesantes.

Nos han parecido muy estimulantes las palabras y la experiencia del Alcalde de Providencia. Nos parece un ejemplo a seguir y una experiencia a compartir.

Queremos agradecer, en este mismo contexto, los esfuerzos de la Secretaría al introducir en las preocupaciones de este foro hemisférico, un foro de naturaleza política, un foro político por excelencia, el tema de la calidad de la gestión en el sector público y, por supuesto, en el contexto de la OEA. Se trata de un esfuerzo que valoramos y apoyamos como gobierno y en el que esperamos comprometernos mucho más a medida que profundicemos este proceso.

Al igual que el día de hoy se ha manifestado, los ciudadanos están en el centro de las políticas y las preocupaciones públicas en mi país. El esfuerzo de inclusión, el simbolismo que tiene el Presidente de Bolivia en el contexto hemisférico y probablemente mundial, hacen que este sea un tema central para nosotros.

En esa medida, consideramos que la gestión pública es un asunto central para el fortalecimiento de la institucionalidad y la gobernabilidad democrática, por lo que agradecemos este esfuerzo, las presentaciones y los criterios que ya nos ha comenzado a dar la Secretaría.

Gracias, señor Presidente.

El PRESIDENTE: Gracias al Representante de Bolivia. Pregunto si alguna delegación tiene preguntas o comentarios adicionales.

De no haber más observaciones, tomaremos nota de las presentaciones de los panelistas, de las intervenciones de los Estados. Esperamos que este proceso de cooperación al interior de las Américas pronto nos permita medir, como aquí se ha dicho, resultados de más entidades prestando mejor servicio a lo largo y ancho del Continente y que eso se traduzca en mejores servicios a los ciudadanos, sobre todo en el gran reto que tenemos cuando una parte de nuestro continente, aquella a que pertenecemos un grupo de los países aquí, Latinoamérica, a pesar de los avances, sigue siendo la zona con más inequidad del mundo. Lograr que América Latina deje de ser la región más inequitativa del mundo exige no solo una gran voluntad política, sino la expresión de esa voluntad

política en instrumentos concretos, uno de los cuales es la herramienta de tener administraciones públicas locales, regionales y nacionales con excelencia en la gerencia, excelencia en la gestión.

Por eso, desde este Consejo, creo que todos los Estados Miembros daremos seguimiento y participaremos, y eso será la mejor muestra de expresar la voluntad política, en el intercambio de experiencias, en la capacitación masiva de servidores públicos en el Continente y en el establecimiento de metas significativas que nos permitan, en los próximos años –no para dentro de algunas décadas, sino para los próximos años– mostrar que este continente pueda tener administraciones públicas de excelencia y de calidad como se lo merecen y lo reclaman los ciudadanos de las Américas.

ANUNCIO DEL PRESIDENTE DEL GRUPO DE AMIGOS DE LA BIBLIOTECA COLÓN

El señor Representante Permanente de Costa Rica tiene la palabra.

El REPRESENTANTE PERMANENTE DE COSTA RICA: Perdone, señor Presidente, es solamente que quiero hacer un anuncio al margen de la sesión para avisar que la actividad que estaba prevista para mañana a las cuatro de la tarde en la Biblioteca Colón, a cargo de la Misión del Perú, ha sido cancelada. Eso es todo. Muchas gracias.

El PRESIDENTE: Muchas gracias al Embajador de Costa Rica. El Representante del Perú tiene la palabra.

El REPRESENTANTE ALTERNO DEL PERÚ: Muchas gracias, señor Presidente.

Efectivamente, lamentablemente nos hemos visto obligados a suspender el mencionado evento, pero queremos aprovechar la oportunidad para expresar nuestro agradecimiento a la Misión Observadora de España, así como al Presidente del Grupo de Amigos de la Biblioteca Colón, el excelentísimo señor Embajador de Costa Rica, por todo el apoyo que nos han brindado para tratar de avanzar en este proceso.

Gracias, señor Presidente.

El PRESIDENTE: Muchas gracias a todos y nos veremos la próxima semana en la última sesión ordinaria del Consejo de este año.

Se levanta la sesión.

ISBN 978-0-8270-5638-1