

“LOCAL DEMOCRACY AND MUNICIPAL GOVERNMENT: TOWARDS AN EFFECTIVE PUBLIC SERVICE DELIVERY”

June 17 – 20, 2013 / Hilton Downtown Hotel - Miami, FL

Local Democracy and Municipal Government: Strategies and Innovations Towards an Effective Public Service Delivery

MUNICIPIO: CENTRO DE LA GOBERNABILIDAD DEMOCRÁTICA

Saludos protocolares

- Luis Mella, Alcalde de Quillota, Chile
- Richard De Villiers, Condado de Miami-Dade
- David Franz, Gobernador del Departamento de Itapua, Paraguay
- Isabel Beltran Villavicencio, Especialista del Programa Ciudades Sostenibles, BID
- Gilberto Toro Giraldo, Director Ejecutivo de la Federación Colombiana de Municipalidades
- Guido Bertucci, Director Ejecutivo de Governance Solutions International

Agradecer al Dr. Allan Rosenbaum, y a Cristina Rodriguez-Acosta, Director y Directora Adjunta del Instituto de Administración Pública de FIU por la invitación a este importante evento y por la oportunidad de dirigirme a este público tan distinguido que congrega a autoridades locales de nuestra región y que da atención especial al tema de la *Prestación Efectiva de Servicios Públicos*, que es el área principal de trabajo del Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA.

Hoy, en mi presentación, me referiré a la importancia del Municipio como Centro de la Gobernabilidad Democrática.

Esta exposición está desarrollada en **dos secciones**:

- La primera expone alcances sobre la gestión pública local y la gobernabilidad democrática, procurando delinear los principales retos de esta relación y los desafíos de los gobiernos locales en la región.
- La segunda parte desarrolla brevemente aspectos sobre el Programa de Modernización de la Gestión Municipal que estamos impulsando desde el Departamento para la Gestión Pública Efectiva de la OEA y que queremos aprovechar la oportunidad para dar a conocer algunos de sus proyectos e iniciativas.

La preservación de los avances democráticos, así como su expansión y profundización, son un pilar central del quehacer de la Organización de los Estados Americanos (OEA).

Hoy en día nuestra región es una de las más democráticas del mundo, ya no existe ningún cuestionamiento en cuanto a la celebración de las elecciones. Eso ya se da por sentado.

Sin embargo, es preciso prestar atención a vulnerabilidades políticas con profundas raíces en la región –como la corrupción o la exclusión política de determinados grupos sociales—así como también a nuevas y más sofisticadas amenazas a la democracia como lo son el extendido desencanto con la política, la erosión de los frenos y contrapesos, la aparición de contextos políticos incompatibles con una competencia electoral justa y la erosión de la legitimidad derivada del mal desempeño de las instituciones gubernamentales.

Gran parte de los desafíos, hoy en día, están relacionados con la **deficiencia de las capacidades institucionales para atender las demandas ciudadanas** de manera efectiva, lo cual afecta directamente a la legitimidad de la democracia y de sus gobiernos.

La **governabilidad democrática** se fortalece si los gobiernos electos democráticamente cuentan con un **aparato estatal** que pueda atender y responder de manera transparente, eficiente y efectiva a las demandas ciudadanas.

Por esta razón, uno de los actuales desafíos de nuestros países es el de encontrar iniciativas que garanticen la **provisión de los servicios públicos** -de forma eficiente, eficaz, y transparente- así como la **incorporación de todos los segmentos de la sociedad** en el desarrollo de las políticas públicas. Todo esto en el marco de una amplia agenda democrática sustentada en la Carta Democrática Interamericana.

Ahora bien, quisiera resaltar la **importancia de los gobiernos locales** como unidades básicas de la gestión gubernamental y de la democracia, en tanto encierran en sí mismos un amplio abanico de competencias que se relacionan con el quehacer diario y cercano de los ciudadanos.

El espacio municipal se constituye como el lugar de la gestión democrática por excelencia, porque en él los ciudadanos tienen la posibilidad de interactuar directamente con las autoridades ejerciendo su ciudadanía de forma mucho más cercana, lo cual obliga a las autoridades a prestar mayor atención a sus demandas y hacerlos partícipes de su propio desarrollo. En la actualidad, queda claro que no es posible hacer una gestión solamente dirigida a los ciudadanos, sino y sobre todo, con los ciudadanos

La democracia – no solo garantiza la elección de autoridades- también es en sí misma un importante incentivo para la mejora de la gestión pública local, ya que los procesos electorales permiten no sólo elegir autoridades sino además evaluar la gestión de un gobierno, por lo que las autoridades estarán motivadas para redoblar esfuerzos para servir mejor a los ciudadanos, situación inexistente en contextos de gobiernos autoritarios o no democráticos.

En ese sentido, es posible establecer una relación directa entre la buena gestión municipal y la gobernabilidad democrática siempre y cuando las autoridades respondan a las demandas ciudadanas con eficiencia, oportunidad y transparencia se incrementará el valor de la legitimidad o confianza pública en beneficio de todo el sistema político.

Sobre este último aspecto, referido al desempeño de las instituciones, quisiera traer a colación los resultados de la encuesta de Latinobarómetro¹ que concluye que es en el gobierno local donde “el Estado necesita avanzar a pasos más rápidos” en vista que no ha habido una mejora sustantiva en la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos que este nivel de gobierno provee, mostrándose indicadores de satisfacción prácticamente iguales a los de mediados de la década pasada.

Así tenemos que el servicio municipal con la más alta satisfacción promedio en la región entre los años 2006 al 2011 es la recolección de la basura con un 52% y en segundo lugar está la disponibilidad de áreas verdes con un 51%; mientras que el alcantarillado, los servicios municipales, el transporte público, y, los caminos y pavimentación, cuentan con la satisfacción de menos de la mitad de los latinoamericanos.

En promedio, casi todos los servicios públicos prestados por las administraciones locales en la región no logran tener una satisfacción plena de los ciudadanos, lo cual sin duda genera desazón, problemas de legitimidad de las autoridades y desencanto con la política.

Frente a este panorama surge entonces la necesidad de reflexionar sobre **qué aspectos son necesarios para mejorar la eficiencia de la gestión pública local y por ende de la gobernabilidad democrática**. Desde nuestro punto de vista hay tres aspectos esenciales a los que quisiera hacer referencia en esta oportunidad.

El primero se refiere a la **comprensión de la complejidad** de la agenda local en tiempos de globalización, el segundo a la importancia de la voluntad política y la necesidad de **relacionar el conocimiento técnico con la administración y la política**, y el tercero el **liderazgo político** que toma en consideración a los ciudadanos como el centro de la gestión pública y la importancia de la participación ciudadana.

En relación al primer aspecto, **comprensión de la complejidad de la agenda local**, debe notarse que los gobiernos locales han ido transitando de un período en el que sus competencias se encontraban centradas en actividades tradicionales como la limpieza y el orden de la ciudad hacia un período en el que ya no es posible concebir al gobierno local sino como un centro de promoción de desarrollo humano.

Esto significa que en la actualidad los gobiernos locales, además de las labores tradicionales, tienen que ocuparse de problemas como la promoción económica y productiva, la promoción social, la seguridad, entre otros múltiples aspectos de la vida diaria; como decía el ex alcalde de la ciudad de La Paz en Bolivia, Ronald Maclean, la gestión desde la basura hasta la cultura.

Esta nueva orientación es el producto de la **globalización** que ha sacado a luz diversas realidades sociales que antes no tenían visibilidad, como por ejemplo el tema de inclusión en cuestiones de género, juventud, indígenas, discapacitados, entre otros. Además, de la **descentralización**, que es hoy en día una realidad en casi todos los Estados de la región,

¹ Corporación Latinobarómetro (2011), “Informe 2011”, Santiago de Chile: C.Latinobarómetro, pág 104.

en tanto se ha comprendido que no es posible hacer una gestión pública para atender una diversidad de problemas públicos desde la capital, sino que es necesario acercar cada vez más la administración pública para la atención de los problemas directos de la gente.

A estas realidades se suma el hecho de que hoy contamos con ciudadanos cada vez más y mejor informados que tienen altas expectativas de respuesta de parte de sus autoridades.

Este nuevo modelo de gestión local ha roto el paradigma del “**Estado Dual**” en el que se pensaba que sólo el gobierno nacional debía ocuparse de los problemas económicos, sociales y de seguridad, entre otros y los gobiernos locales de las cosas básicas o prestaciones de servicios públicos del día a día como la limpieza, el alumbrado entre otros. Hoy ambos niveles comparten en sus agendas estos problemas y de ahí que se hacen necesarios desarrollar e implementar nuevas e innovadoras medidas de coordinación entre los distintos niveles de gobierno para la gestión pública.

Sumado a ello, los gobiernos locales tienen que ser capaces de actuar en condiciones de escasez. Muchos de ustedes como alcaldes y autoridades conocen de la estrechez de los presupuestos públicos en donde nunca se alcanza realizar todo lo que uno desea por falta de recursos. Para enfrentar de mejor manera este reto, se debe abordar las tareas con resolutividad, enfocándose en resultados, metas objetivas y alcanzables evaluadas por la ciudadanía. Es decir, una gestión eficiente (hacer lo correcto); eficaz (hacer lo correcto de manera correcta) y efectiva (hacer lo correcto de manera correcta para un objetivo correcto).

En segundo lugar, quisiera resaltar la importancia de la voluntad política y la **relación entre el conocimiento técnico y la política para una buena administración municipal**. La voluntad política es de trascendental importancia para generar cualquier cambio hacia la modernización de una gestión pública.

Los conocimientos técnicos son importantes porque nos dan elementos para la innovación y para el aprendizaje de otras experiencias útiles para la gestión de gobierno.

En nuestra experiencia institucional hemos podido conocer distintas iniciativas innovadoras de administraciones públicas como por ejemplo, el presupuesto participativo, la gestión por procesos, la adopción de herramientas tecnológicas en temas de seguridad o mejora de atención de salud, entre otros. Son experiencias que existen en distintos municipios de la región y que merecen ser contadas y compartidas. El intercambio de experiencias reduce costos de aprendizaje y tiempo, valores que son de suma importancia en el contexto actual en el que es necesario actuar con velocidad para atender las necesidades ciudadanas.

El tercer aspecto de esta presentación se refiere a la importancia del **liderazgo político y de la participación ciudadana**

En la mayoría de los países de nuestra región las autoridades hoy son electas a través del voto popular; no obstante, la democracia no se limita o agota con el acto electoral, siendo

necesario un liderazgo político que implica una forma de actuar y gobernar a través del diálogo y cercanía con los ciudadanos. Es decir una autoridad más próxima, más humana y más accesible.

Ciertamente en la actualidad vivimos una etapa de desencanto con la política y con los políticos en general, que algunos expertos han llamado “**democracias de baja intensidad**”, pero es ahí precisamente donde el valor de los liderazgos políticos cobra importancia porque a través de su pro actividad pueden ayudar a revertir este aspecto que erosiona a la gobernabilidad democrática.

Es decir hacer un esfuerzo por acercarse más a los ciudadanos comprendiendo que ya no es posible hacer políticas públicas sólo para los ciudadanos sino que estas deben hacerse con los ciudadanos. Se debe motivar la participación ciudadana para que los ciudadanos sean participantes activos en la construcción de una sociedad democrática. Asumir una corresponsabilidad en el ejercicio de la ciudadanía que implica el reconocimiento y ejercicio de derechos, pero también el cumplimiento de deberes sin los cuales la vida en sociedad no sería posible.

Todo esto es posible si el liderazgo está orientado a la solución de los problemas concretos de las personas, si se cuenta con una administración que tiene como foco de orientación y acción a los ciudadanos.

- Acercamiento de la autoridad al ciudadano para escucharlo y resolver sus problemas. Toma en cuenta las opiniones ciudadanas para la toma de decisiones y en algunos casos aún se va mas allá donde se involucra a la ciudadanía en la toma de las decisiones mediante consultas, encuestas.

- Dato importante: cómo ha cambiado la forma de gobernar y de hacer política

Sucede que muchas veces las administraciones públicas en general olvidan que su centro y objeto de trabajo es la mejora de la calidad de vida de su ciudadanía y caen en la rutina burocrática de hacer las cosas sin pensar en el resultado final, sin darse cuenta que los ciudadanos esperan la calidad y calidez de los bienes y servicios municipales.

Al mencionar este punto, aprovecho por ejemplo de referirme al tema de la tecnología. La tecnología como herramienta para lograr una gestión enfocada en el ciudadano.

Somos conscientes de que hemos entrado en la época de las ciudades: poco espacio donde se aglomera gran parte de la población, de la actividad económica, conflictos sociales, la desigualdad se hace más evidente, al igual que el efecto sobre el medio ambiente. Problemas muy complejos que requieren soluciones innovadores y a lo mejor también complejas. El uso de la tecnología ayuda a enfrentar estos retos, pero la tecnología no es un fin en si misma sino un instrumento para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Al desarrollar e implementar la tecnología se debe de tener en cuenta ante todo su impacto y beneficios para la ciudad y sus ciudadanos.

En **conclusión** la gobernabilidad democrática se fortalece si se cuenta con una gestión pública local que preste servicios públicos con transparencia y efectividad, siendo importante para ello ser concientes de la complejidad de la agenda local; relacionar los conocimientos técnicos con la política que permitan aprovechar las diversas experiencias que existen en la región así como favorecer la innovación de las políticas públicas. Finalmente, revalorar el papel del liderazgo político y la participación ciudadana como elementos centrales de la gestión local que permiten escuchar a los ciudadanos e involucrarlos en la gestión, es decir la materialización del concepto de **Municipio**.

Para finalizar mi presentación quisiera referirme a que hacemos desde la OEA para contribuir a la gestión pública efectiva de los gobiernos locales.

A través del programa de modernización de la gestión municipal se busca contribuir al fortalecimiento de la gestión pública municipal para una mayor transparencia, eficiencia, efectividad y participación ciudadana, haciendo uso de las nuevas tecnologías y de modernas herramientas de gestión para situar al ciudadano en el centro del funcionamiento del municipio.

Este programa cuenta con aspectos formativos y transferencia de conocimiento a cada municipio participante con el fin de hacerlo protagonista de su propia transformación. Incluye todos los elementos necesarios para la transformación de la gestión de un municipio: sensibilización, formación, diagnóstico, consultoría y tecnología.

Principales objetivos:

- Apoyar a los municipios a profundizar su inserción a la sociedad del conocimiento mediante la consolidación de un equipo estable y calificado responsable del avance de los proyectos, así como del diseño de una estrategia de gobierno electrónico para el municipio
- Incrementar el nivel de eficiencia y transparencia en la gestión municipal con el que opera el municipio aprovechando las oportunidades que ofrecen las TICs y la incorporación de la gestión por resultados y el manejo de la relación con los ciudadanos.
- Favorecer la participación ciudadana en los temas de interés público facilitando el acceso a la información y proveyendo mecanismos de participación.

Este programa incluye un paquete metodológico de propiedad de la OEA que incluye distintas metodologías de diagnóstico, modelos de estrategias, manuales, guías de uso de las herramientas que se proveen.

Por otra parte, el programa incluye la donación de aplicaciones de gobierno electrónico que pertenecen a la OEA:

MuniPortal: aplicaciones para la elaboración de portales municipales

MuniCompra: aplicaciones para la gestión electrónica de compras municipales

MuniServi: aplicaciones para la puesta en línea de servicios municipales

MuniParticipa: aplicaciones para la gestión de canales para la participación ciudadana

Aspectos claves:

- La OEA realiza el entrenamiento necesario para que los funcionarios del municipio beneficiario se apropien de la tecnología y se produzca la transferencia de conocimiento.
- La OEA proporcionara al municipio beneficiario el código fuente de las aplicaciones para que este municipio pueda realizar las modificaciones que considere oportunas para que las aplicaciones se adapten a sus necesidades.

Este Programa ha sido implementado en 120 municipios de la región de 5 países: Bolivia, Costa Rica, Guatemala, Panamá, y Paraguay.

Quisiera finalizar esta presentación agradeciendo nuevamente la posibilidad de interactuar con tan importante grupo de autoridades locales y reiterando la disponibilidad de la OEA de contribuir a modernizar y fortalecer la gestión pública de los gobiernos locales de la región.

Muchas gracias.