

**Carta
Iberoamericana
de la Calidad en la
Gestión Pública**

Carta iberoamericana de la calidad en la gestión pública

- **Aprobada por la X Conferencia Iberoamericana de
Ministros de Administración Pública y Reforma del
Estado
San Salvador, El Salvador, 26 y 27 de junio, 2008**
- **Adoptada por la XVIII Cumbre Iberoamericana de
Jefes de Estado y de Gobierno
San Salvador, El Salvador, del 29 al 31 de octubre, 2008**

(Resolución No. 25 del "Plan de Acción de San Salvador")

Finalidad de la carta Cap. I (Ep.1-3)

- a. Promover un enfoque común en Iberoamérica sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública
- b. Conformar un cuerpo de principios y orientaciones que sirvan de referencia a las diferentes Administraciones Públicas
- c. Proponer la adopción de instrumentos que incentiven la mejora de la calidad en la gestión pública

Gestión pública orientada a la calidad

Ep. 2

- a) Una gestión pública centrada en el servicio al ciudadano
- b) Una gestión pública para resultados

PRINCIPIOS INSPIRADORES DE UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD 1/4

- *Satisfacción de los ciudadanos*
 1. Principio de servicio público (4)
 2. Principio de acceso universal (10)
 3. Principio de continuidad en la prestación de servicios (11)
 4. Principio de evaluación permanente y mejora continua (17)

PRINCIPIOS INSPIRADORES DE UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD 2/4

- *Gestión por resultados*
 1. Principio de eficacia (13)
 2. Principio de eficiencia (14)
 3. Principio de economía (15)

PRINCIPIOS INSPIRADORES DE UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD **3/4**

■ Gestión

1. Principio de legitimidad democrática (Ep 5)
2. Principio de transparencia y participación ciudadana (Ep 6)
3. Principio de legalidad (Ep 7)
4. Principio de imparcialidad (Ep 12)

PRINCIPIOS INSPIRADORES DE UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD 4/4

- *Referidos a los funcionarios*
 1. Principio de coordinación y cooperación (Ep 8)
 2. Principio de ética pública (Ep 9)
 3. Principio de responsabilización (Ep 16)

Orientaciones para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública 1/2

- 1. Para una gestión pública al servicio de la ciudadanía (Sección I Ep 24)
- 2. Hacia una gestión pública para resultados (Ep 26)
- 3. Compromiso social y ambiental (Ep 27)
- 4. Responsabilidad directiva, liderazgo y constancia de objetivos (Ep 28)
- 5. Gestión por procesos (Ep 29)

Orientaciones para formular políticas y estrategias de calidad en la gestión pública 2/2

- 6. Desarrollo de capacidades de los empleados públicos (Ep 32)
- 7. Participación de los empleados públicos para la mejora de la calidad de la gestión (Ep 34)
- 8. Proceso continuo de aprendizaje, innovación y mejora de la calidad (Ep 35)
- 9. Relaciones de colaboración y cooperación orientadas a la mejora de la calidad (Ep 36)

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS PARA UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD ^{1/4}

- *Acceso a la información*
 1. Acceder a cualquier servicio público recibiendo una atención ágil, oportuna y adecuada (El 18.a)
 2. Solicitar y obtener información pública de interés general (Ep 18. b)
 3. Conocer el esquema de organización, los servicios, los requisitos, condiciones, trámites y procedimientos (Ep 18.c)
 4. Identificar a las autoridades, funcionarios públicos encargados de los servicios (Ep 18.d)

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS PARA UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD 2/4

- *Acceso a los servicios públicos*
 1. Presentar con facilidad las solicitudes o reclamos, así como recibir oportuna y adecuada respuesta (Ep 18.e)
 2. Abstenerse de presentar documentos no exigidos por las normas (Ep 18.g)
 3. Acceder fácilmente a los datos de su trámite, así como la preservación de su privacidad (Ep 18. h)
 4. Exigir un trato respetuoso y deferente por las autoridades y funcionarios públicos (Ep 18.i)

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS PARA UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD 3/4

■ Participación

1. Participar en el ciclo de diseño y mejora del servicio (Ep 18.f)
2. Participar en la formación de las políticas públicas, así como en las evaluaciones del desempeño de los entes y conocer sobre su resultado (Ep. 18. j)

DERECHOS Y DEBERES DE LOS CIUDADANOS PARA UNA GESTIÓN PÚBLICA DE CALIDAD 4/4

- a. Contribuirá al sostenimiento de los costes de la gestión pública (Ep. 19.a)
- b. Dará un trato respetuoso y conforme a principios éticos a los funcionarios y autoridades públicas (Ep 19.b)
- c. Realizará un uso adecuado de los bienes y servicios públicos (Ep 19.c)
- d. Participará en el ciclo de formulación, ejecución, evaluación y control de las políticas públicas (Ep 19.b)

Acciones e instrumentos para la calidad en la gestión pública ^{1/4}

- Satisfacción de ciudadano (Ep 56, 40, 42, 47, 49)
- Sugerencias, quejas y reclamos de los ciudadanos
- Prospectiva y análisis de la opinión ciudadana
- Participación ciudadana para la mejora de la calidad
- Cartas compromisos o de servicios al ciudadano
- Mecanismos de difusión de información relevante para el ciudadano

Acciones e instrumentos para la calidad en la gestión pública ^{2/4}

- *Gestión por resultados*
- Comparación e intercambio de mejores prácticas (Ep 59)
- Adopción de modelos de excelencia (Ep 43)
- Premios a la calidad o excelencia (Ep 44)
- Medición y evaluación (Ep 52)

Acciones e instrumentos para la calidad en la gestión pública ^{3/4}

- *Gestión administrativa*
- La dirección estratégica y el ciclo de mejora (Ep 38)
- La gestión por procesos (Ep 45)
- La mejora de la normatividad (Ep 50)
- El gobierno electrónico (Ep 51)

Acciones e instrumentos para la calidad en la gestión pública 4/4

- *Funcionarios públicos*
- Los equipos y proyectos de mejora (46)
- La gestión del conocimiento (58)
- Aportaciones y sugerencias de los funcionarios públicos (60)