



## Boletín Reforme N° 296

Avances en gestión pública - 4 de septiembre de 2009



### Acciones de Reforma

#### Brasil: Decretos para el fortalecimiento de la capacidad institucional y la mejora de la calidad en los servicios públicos prestados al ciudadano

Brasil da un paso importante hacia el fortalecimiento institucional de su administración y la mejora continua de los servicios públicos con la promulgación de los Decretos No. 6944 y No. 6932



[Escudo de Brasil](#)

El 11 de agosto de 2009 se promulgó el [Decreto No. 6932](#), que dispone medidas para la simplificación de la atención al público e instituye la Carta de Servicios al Ciudadano para la mejora de la calidad en los servicios públicos.

El artículo 1 señala que los órganos y entidades del Poder Ejecutivo Federal deberán observar los siguientes lineamientos en sus relaciones con el ciudadano: la presunción de buena fe; el intercambio de información, de conformidad con la ley; racionalización de los métodos y procedimientos; la eliminación de formalidades y requisitos cuyo costo económico o social sea superior al riesgo que envuelven; la aplicación de soluciones tecnológicas encaminadas a simplificar los procesos y procedimientos de servicio al ciudadano y ofrecer mejores condiciones para el intercambio de la información; enlace con los Estados, Distrito Federal, Municipios y otras instancias para potenciar la integración, racionalización y simplificación de la prestación de los servicios



#### [Boletín Reforme](#)

[Boletín Reforme N° 296](#)

[Boletín Reforme N° 295](#)

[Boletín Reforme N° 294](#)

[Más...](#)

Suscripción Boletín Reforme

Suscribase al [Boletín Reforme](#) para recibir

públicos.

Por su parte, la Carta de Servicio al Ciudadano tiene como objetivo informar sobre los servicios que proporciona una determinada dependencia o entidad, las formas de acceso a estos, así como los estándares de calidad en la prestación de los servicios públicos y los compromisos que la institución asume con sus ciudadanos.

En concordancia con lo anterior, el 21 de agosto de 2009 se promulga el [Decreto No. 6944](#), que establece medidas para la mejora de la Administración Pública Federal directa, así como normas generales para el fortalecimiento de la capacidad institucional con el fin de brindar un desempeño eficiente en el ejercicio de sus competencias, en especial las relacionadas con la ejecución de los programas del Plano Plurianual (PPA). Entre las directrices señaladas se encuentran:

- Organización de la acción de gobierno por programas.
- Eliminación de la superposición y la fragmentación de acciones
- Aumento de la eficiencia, la eficacia y efectividad del gasto y la acción administrativa.
- Orientación hacia resultados.
- Racionalización de los niveles jerárquicos y aumento del poder de mando.
- Adecuación de la propuesta presentada con las competencias de la organización y los resultados que se pretenden alcanzar.

El Decreto establece que dicho fortalecimiento de la capacidad institucional se logrará a través de:

- Creación y transformación de los cargos y funciones.
- Creación, reorganización y extinción de dependencias y entidades.
- Realización de concursos públicos para la contratación y provisión de cargos y empleos públicos.
- Adopción y revisión de los reglamentos internos y estatutos.
- Reubicación o redistribución de cargos y funciones públicas.
- Autorización para la contratación temporal de excepcional interés público, de conformidad con la Ley No. 8745 del 9 de diciembre de 1993.

## [Noticias del Congreso](#)

- Ahora usted puede **pagar a través de PayPal**, ahorrando el costo de la transferencia bancaria internacional y utilizando su tarjeta de crédito o débito Visa, MasterCard y American Express. [Consulte las condiciones.](#)
- Las habitaciones del Hotel Pestana Bahia se agotaron a partir del 6 de agosto de 2009. Se sugiere reservar a la brevedad posible en [hoteles cercanos](#).

## [Otras Publicaciones](#)

semanalmente  
información  
actualizada sobre  
temas importantes.

### [Boletín RICOREP](#)

 [Boletín RICOREP  
2009-Mayo](#)

 [Boletín RICOREP  
2009-Marzo](#)

 [Boletín RICOREP  
2009-Enero](#)

[Más](#)

Si usted o su institución ha publicado a partir del año 2008 un libro o una revista (sólo la primera edición) sobre temas asociados a la reforma del Estado y la modernización de las administraciones públicas, y desea difundirlo a través del Boletín REFORME, le invitamos a remitir un ejemplar al CLAD (en versión impresa y digital) y enviar un mensaje a la cuenta [reforme@clad.org.ve](mailto:reforme@clad.org.ve) con los datos siguientes: 1. Autor; 2. Título; 3. Editorial, año y ciudad de publicación; 4. Breve resumen del documento (de no más de 1.000 caracteres, incluyendo espacios); 5. Contacto para adquirir la publicación (Nombre, Apellido, Dirección, Teléfono, Fax, E-mail, Página Web); y 6. Índice del libro, especificando el nombre de cada autor y el respectivo título del capítulo.

 [Gestão Estratégica no Ministério da Justiça](#)

West, Marcos Antonio Moreira, coord.- Brasília: Ministério da Justiça, 2009.- 233 p.

 [Revista laTitud, No. 1, Julio 2009](#)

Ministerio del Poder Popular para Ciencia, Tecnología e Industrias Intermedias. Centro Nacional de Tecnologías de Información, Venezuela

## Otros Eventos

 [Encuentro Web 2.0. Ideas que conectan](#)

Espacio Público, Venezuela

 [Encuentro Latinoamericano: "Descentralización, Gestión Territorial y Construcción de Ciudadanía en el Nuevo Contexto Latinoamericano"](#)

Oficina de Investigaciones Sociales y del Desarrollo (OFIS), Ecuador

## Cursos

 [Taller: "Cómo Monitorear la Calidad de Vida Urbana"](#)

Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). Banco Interamericano de Desarrollo (BID); Universidad Torcuato di Tella; Universidad de la Plata, Argentina

 [III Seminario sobre Control Financiero del Gasto Público: Requisitos para la Transparencia en la Gestión del Gasto Público. La Efectividad del Control](#)

Instituto de Estudios Fiscales (IEF); Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID); Intervención General de la Administración del Estado (IGAE), España

 [Curso: "Curso Nuevas Tecnologías de la Comunicación y Administración Pública"](#)

Agencia Extremeña Cooperación Internacional para el Desarrollo (AEXCID); Junta de Extremadura; Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), España

 [Curso: "Indicadores para el Desarrollo: Los Marcos Institucional y Conceptual". Curso a Distancia](#)

Instituto Interamericano para el Desarrollo Social (INDES). Banco Interamericano de Desarrollo (BID)

 [Curso: "Curso Planificación Estratégica - Plan Institucional"](#)

## Convocatorias

 [Convocatoria para la presentación de comunicaciones \(call for papers\) para el Grupo de Trabajo: "Retos y Oportunidades para el Gobierno Electrónico en Iberoamérica - El papel de las Instituciones"](#)

Observatorio para la CiberSociedad; CitiLab-Cornellà

 [Convocatoria Internacional para la Consultoría: "Diseño, Implementación y Seguimiento del Plan Estratégico Institucional de la Secretaría de Estado de Hacienda"](#)

Secretaría de Estado de Hacienda - Gobierno de República Dominicana

 [Convocatoria Internacional para la Consultoría: "Propuesta de Escala Salarial para el Personal de Salud Dominicano"](#)

Secretaría de Estado de Administración Pública (SEAP) - Gobierno de República Dominicana

## Enlaces a otros Boletines Internacionales de Interés

Con el propósito de contribuir a la difusión de las noticias en materia de gestión pública, pero evitando la duplicación de esfuerzos, se presentan a continuación los enlaces a boletines editados por otros organismos, con los cuales el CLAD tiene convenios de intercambio de información. También se incluye el enlace al Boletín RICOREP, editado por el CLAD.

 [Boletín RICOREP: Red de Instituciones de Combate a la Corrupción y Rescate de la Ética Pública, del CLAD](#)

 [Boletín Trimestral de la Red de Naciones Unidas en Administración Pública y Finanzas](#)

 [Boletín semanal de la Sociedad Americana de Administración Pública](#)

 [Boletín del Centro de Desarrollo y Asistencia Técnica en Tecnología para la Organización Pública -TOP - \(Asociación Civil\)](#)

 [Boletín trimestral del Instituto de Dirección y Gestión Pública \(IDGP\) de ESADE](#)

