FITEL
FONDO DE INVERSIÓN EN TELECOMUNICACIONES

PERÚ PROGRESO PARA TODOS

Nueva Gestión Pública con lineamientos del CEPLAN

Hacia la modernización del Estado

Eco. Guillermo Bustamante
Especialista en Planificación y Formulación de Proyectos TIC

Presentación para la 2da Jornada de Capacitación a los Gobiernos Regionales

Nueva Gestión Pública

- Persigue la creación de una administración eficiente, eficaz y efectiva.
- Persigue una administración que satisfaga las necesidades reales de los ciudadanos al menor coste posible.
- Promueve el desarrollo de servicios de mayor calidad.

Nueva Gestión Pública

Pensamiento burocrático	Pensamiento de la Nueva Gestión Pública
• Busca el interés general	• Busca RESULTADOS
• Enfoque en necesidades ciudadanas	• Enfoque en las necesidades de los ciudadanos - clientes
• Busca la eficacia	• Busca calidad y valor agregado
• Se basa en administración y control	• Se basa en la producción y el servicio
• Se basa en funciones, autoridad y estructura	• Se basa en Misión, Visión y Resultados

Nueva Gestión Pública

Pensamiento burocrático	Pensamiento de la Nueva Gestión Pública
• La medición del desempeño esta basado en el cumplimiento normativo y las funciones	• La medición del desempeño esta basado en la entregabilidad de los servicios y la verificación de resultados
• Organización jerárquica	• Organización horizontal, flexible, roles cambiantes, empoderamiento en la toma de decisiones, evaluación de desempeño
• Resuelve problemas de adentro hacia afuera	• Resuelve problemas de afuera hacia dentro
• Se centra en la racionalidad y la división del trabajo	• Se centra en la competencia y el servicio al cliente

Nueva Gestión Pública

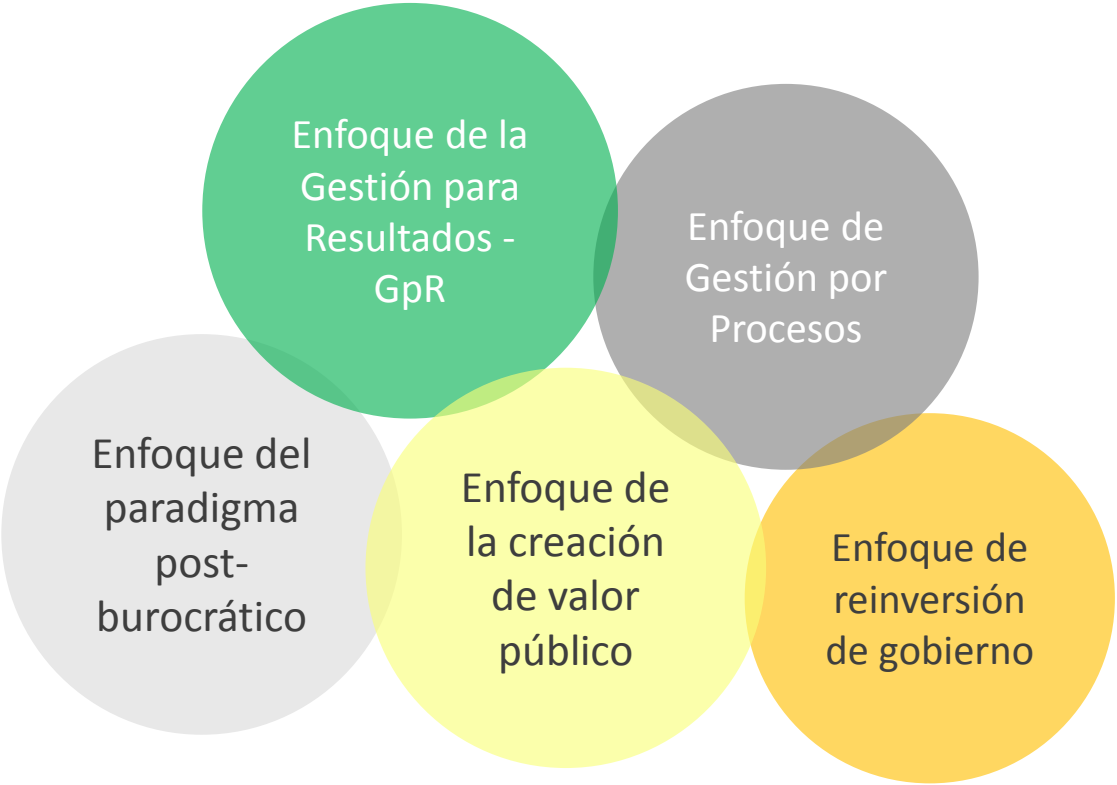
Pensamiento burocrático	Pensamiento de la Nueva Gestión Pública
• El ciudadano puede ser marginal y hasta irrelevante	• El ciudadano (cliente) es el eje de la acción pública
• El Estado es un fin en si mismo	• El Estado es un **medio** para alcanzar fines sociales y colectivos

Nueva Gestión Pública

Rasgos relevantes

- Desarrollo de criterios gerenciales con énfasis en aspectos como la gestión de los rendimientos y resultados.
- Transformación de la cultura interna y la nueva gestión de los recursos humanos.
- Mejora de la capacidad técnica de seguimiento de la gestión del rendimiento de la administración pública.
- La efectividad ocupa un lugar preeminente.

Enfoques de la Nueva Gestión Pública



Enfoque de reinversión de gobierno

- La eficacia del sector público puede ser aumentada mediante la aplicación de técnicas y valores del sector privado empresarial.
- Los ciudadanos entendidos como CLIENTES, deben ser puestos en primer lugar.
- Los productos o servicios que presta la organización deben identificarse respecto a los ciudadanos.

Enfoque del paradigma post-burocrático

- Pasar del concepto burocrático de “interés público” a RESULTADOS.
- Promueve mayor participación en la toma de decisiones a los empleados de los niveles operativos.

Enfoque de la creación de valor público

- Se debe entender la gestión pública como una acción ESTRATÉGICA.
- Los servidores públicos deben recurrir a los conceptos interrelacionados de producto o servicio, calidad, valor y efectividad.
- La satisfacción ciudadana es una de las mejores formas de medir la creación de valor público.

Enfoque de Gestión por Procesos

Temas	Enfoque funcional	Enfoque por procesos
Control ejercido	• Control externo	• Autocontrol
Actitud dominante	• Jefatura	• Liderazgo
Actitud del recurso humano	• Cumplir	• Generar valor
Orientación de resultados	• A la tarea	• Al beneficiario
Orientación colaborativa	• Hacer mi trabajo	• Trabajar en equipo
Pregunta frente a un error	• ¿Quién cometió el error?	• ¿Qué produjo o permitió el error?
¿Dónde se ve el problema?	• Los trabajadores son el problema	• El proceso tiene el problema

Enfoque de la Gestión para Resultados - GpR

- Se hace énfasis en los resultados e impactos que se logran a favor de la satisfacción y bienestar de los ciudadanos.
- El resultado es CLAVE.
- Contribuye a la asignación descentralizada de objetivos y responsabilidades; y a la evaluación del desempeño de quienes ejerzan funciones directivas.

Enfoque de la Gestión para Resultados - GpR

- ¿Cómo se logra una gestión orientada a resultados?

  - ✓ Rediseño de las instituciones.
  - ✓ Mayor y mejor participación ciudadana en cada uno de los niveles del desarrollo de las políticas públicas.
  - ✓ Mayor transparencia en la actuación de la administración.
  - ✓ Mayor responsabilidad y medición de resultados por parte de la administración; y
  - ✓ Procesos de rendición de cuentas de la administración sobre sus actividades.

Resumen

La Nueva Gestión Pública busca encontrar un punto de equilibrio entre entidades públicas más eficientes y ciudadanos con nuevas demandas y exigencias, entre ellas, la transparencia en la gestión, resultados efectivos.

Gracias

www.fitel.gob.pe