

# documentos

## **Chile: Probidad, transparencia y acceso a la información pública para una gestión de calidad\***

María Alejandra Sepúlveda T.\*\*

---

PRESENTA LOS AVANCES EN LA AGENDA DE TRANSPARENCIA, PROBIDAD, MODERNIZACIÓN DEL ESTADO Y CALIDAD DE LA POLÍTICA, IMPULSADA EN CHILE, SEÑALANDO LAS INICIATIVAS EN TÉRMINOS DE NORMATIVA, ESTRUCTURA, PROYECTOS Y ACCIONES, ASÍ COMO LA EXPERIENCIA OBTENIDA HASTA EL MOMENTO EN ESTA MATERIA.

PALABRAS CLAVES: MODERNIZACIÓN DEL ESTADO / CHILE / ACCESO A LA INFORMACIÓN / TRANSPARENCIA

### **Introducción**

A mediados de la década de los noventa gran parte de los gobiernos de América Latina desarrollaron iniciativas destinadas a mejo-

rar y modernizar el funcionamiento de las instituciones públicas poniendo como eje de los cambios a los ciudadanos, fortaleciendo la eficiencia, la eficacia y la calidad de la gestión pública, y diseñando procedimientos e instrumentos que favorecen la rendición de cuentas y la transparencia de los actos de la administración.

---

\* Documento presentado en el XIV Foro de la Función Pública del Istmo Centroamericano, Panamá y República Dominicana: "Profesionalización de la Función Pública y Gestión de Calidad", realizado del 16 al 18 de julio del 2008, en Santo Domingo, República Dominicana, y organizado por el Instituto Centroamericano de Administración Pública, ICAP, y la Secretaría de Estado de Administración Pública, SEAP, de República Dominicana.

---

\*\* Asesora de la Comisión para la Probidad y Transparencia de la Agencia para la Probidad y Transparencia de Chile.

Recibido: 2 de junio del 2008.  
Aceptado: 14 de julio del 2008.

La reforma del Estado y la modernización de la gestión pública, se asume como un proceso continuo e incremental, orientado a consolidar el Estado de Derecho y la gobernabilidad democrática, y a mejorar la calidad de la información y servicios prestados a los ciudadanos. Por ello, es importante para los Estados tener como estrategia de país la revisión permanentemente de su institucionalidad y mecanismos de gestión, para evaluar si éstos están resultando eficientes y eficaces para los objetivos propuestos. Es así, como la modernización del Estado en Chile ha sido un proceso gradual y sostenido de ajustes institucionales y de mejoramiento de la gestión pública.

Estos procesos constituyen un requisito esencial del desarrollo económico y del bienestar social, y para el asentamiento de regímenes democráticos con altos grados de legitimidad social, para ello el Estado debe contar con una estructura flexible y con una gestión eficaz, eficiente, participativa y transparente, de manera que el Estado actúe y se perciba cercano a los ciudadanos. En este sentido el desempeño y la calidad de los servicios públicos es fundamental.

Tenemos hoy una sociedad más consciente de sus derechos, con personas más informadas, organizadas y exigentes que demandan la atención de sus necesidades, la solución de sus problemas y mayores oportunidades.

Surge, entonces, la necesidad de generar condiciones para el crecimiento sustentable, corregir las grandes desigualdades sociales, fortalecer las capacidades institucionales y de gestión del Estado, mejorando su desempeño en la elaboración, implementación y evaluación de sus políticas.

Por ello se requieren instituciones más fuertes, más capaces, más competentes para entregar la información y los servicios que las personas necesitan para ejercer sus derechos, cumplir con sus obligaciones, percibir los beneficios que el Estado otorga y, en definitiva, mejorar sus condiciones de vida.

Para estos efectos no sólo es necesaria la definición de una política pública, escuchando al ciudadano que quiere un desarrollo con equidad, también se requiere comunicarla, explicar en qué consiste y que las personas comprendan claramente sus beneficios. Además, se precisan los acuerdos necesarios con los sectores políticos y el Parlamento para concretarlas, y desarrollar sistemas de evaluación que permitan comprobar si están sirviendo para los fines propuestos.

No cabe duda del rol fundamental que corresponde a los actores principales de estos procesos, los funcionarios públicos, quienes dan vida a las instituciones y que requieren ser permanentemente capacitados y motivados para desempeñarse con calidad.

### **Agenda de transparencia, probidad, modernización del Estado y calidad de la política**

La reforma del Estado y la modernización de la gestión pública, han sido parte del esfuerzo permanente de los gobiernos de la concertación, y han sido incluidas en todos los Programas de Gobierno, por cuanto se requiere un Estado mejor, más capaz, más inclusivo, más transparente y participativo que responda a las necesidades de la ciudadanía con calidad y oportunidad.

La transparencia, la probidad y el acceso a la información son compromisos democráticos irrenunciables.

Los principales avances en estas materias han surgido de problemas que se aprovecharon como oportunidades. Cuando el tema de la falta de transparencia y probidad se ha instalado en el debate público, se han logrado las voluntades y los acuerdos necesarios, en los que confluyen todos los sectores políticos para proponer las iniciativas que permitan seguir avanzando con soluciones adecuadas a los problemas que plantea la gestión pública.

En noviembre del 2006, la Presidenta de la República, Michelle Bachelet, promulgó la Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción, oportunidad en que señaló que la transparencia y la probidad son valores y principios que

deben estar siempre presentes en el desempeño de la función pública, y sobre la base de lo realizado en estas materias en los tres gobiernos democráticos precedentes, anunció que se había constituido un equipo de trabajo conformado por un grupo de expertos del sector público, privado y académico que se dedicaría a formular una propuesta para promover la eficiencia, la responsabilidad pública y la calidad profesional de la gestión del Estado que favorezcan la probidad, la transparencia de la gestión pública y la modernización del Estado.

Con estos objetivos y sobre la base del informe entregado y de las recomendaciones que contiene, se aprobó una agenda de trabajo en materia de transparencia, probidad, modernización del Estado y calidad de la política, en la que se contemplan iniciativas legislativas y de carácter administrativo, que dan cuenta de la decisión y el compromiso político y administrativo del gobierno para llevar a cabo una gestión pública de calidad, ética y transparente que responda a las exigencias de la sociedad actual.

Las iniciativas contenidas en la agenda tienen por finalidad la promoción de la ética en los servidores públicos y la transparencia en la gestión y, por lo tanto, están dirigidas a transparentar la información pública, prevenir y disminuir las irregularidades y las faltas a la probidad, perfeccionar las instituciones y mecanismos de control y los sistemas de contratación pública.

La agenda contó con un Secretario Ejecutivo a cargo de un equipo de trabajo quienes tuvieron la misión de impulsar, implementar y monitorear el avance de las iniciativas.

## **Transparencia**

### ***Ley de Transparencia de la Función Pública y de Acceso a la Información de la Administración del Estado***

Se requiere regular y garantizar el derecho de acceso a la información pública de los órganos del Estado bajo el principio de máxima divulgación, para ello el gobierno impulsó una iniciativa legal para consagrar el pleno derecho de acceso de los ciudadanos a los actos y documentos de la administración, suprimir las trabas administrativas, establecer los procedimientos para el ejercicio de este derecho y su amparo, y promover la mayor publicidad de la acción de los órganos del Estado. Asimismo, las causas de reserva o secreto quedarán establecidas directamente en la ley, circunscritos a los internacionalmente aceptados, entre otros, defensa y seguridad nacional, seguridad pública, y vida privada de las personas.

El acceso a la información es una condición esencial de la gobernabilidad democrática, la rendición

de cuentas y la participación ciudadana. Tener una ley transparente y de acceso a la información significa un gran progreso, pero no basta, es necesario continuar con mejoras y regulaciones adicionales, y hacer avanzar estas materias promoviendo una nueva cultura, por cuanto estas normativas adquieren todo su sentido cuando las personas se apropian de ellas para mejorar sus condiciones de vida, y es necesario que se conviertan en un elemento cotidiano de la democracia participativa, lo que constituye todo un desafío.

Esta Ley complementa el principio de publicidad administrativa consagrado en la Ley de Bases Generales de la Administración del Estado y en el Artículo 8 de la Constitución Política que establece:

“El ejercicio de las funciones públicas obliga a sus titulares a dar estricto cumplimiento al principio de probidad en todas sus actuaciones. Son públicos los actos y resoluciones de los órganos del Estado, así como sus fundamentos y los procedimientos que utilicen. Sin embargo, sólo una ley de quórum calificado podrá establecer la reserva o secreto de aquéllos o de éstos, cuando la publicidad afectare el debido cumplimiento de las funciones de dichos órganos, los derechos de las personas, la seguridad de la Nación o el interés nacional”.

Además, la Ley crea el Consejo para la Transparencia, órgano autónomo encargado de velar por la aplicación de la normativa y hacer efectivo el derecho de acceso a la información pública del Estado. Este órgano contará con atribuciones resolutorias que promoverán la transparencia de la función pública, garantizará el derecho al acceso a la información, y fiscalizará el cumplimiento de las normas sobre transparencia y publicidad de la información aplicando sanciones en caso de infracción a ellas. También resolverá las reclamaciones que se interpongan, y podrá proponer medidas para aumentar la transparencia y realizar reportes y estadísticas sobre la materia.

Asimismo, establece principios que regulan la solicitud de entrega de información, como el de facilidad del acceso, apertura y transparencia, de no discriminación y el de máxima divulgación.

Por otra parte, esta Ley consagra la obligación legal de Transparencia Activa que se impone a todos los órganos de la administración del Estado, y que favorece la rendición de cuentas y el control ciudadano sobre los actos de la administración.

A esta fecha la tramitación parlamentaria de la Ley ha concluido, encontrándose en su última fase de revisión por el Tribunal Constitucional, y próxima a ser promulgada y publicada como ley de la República.

### ***Transparencia activa***

Instructivo Presidencial N° 008, del 4 de diciembre del 2006, sobre transparencia activa y publicidad de la información de la administración del Estado.

La transparencia activa consiste en el deber de todas las instituciones públicas, de poner a disposición del público información relevante sobre su gestión sin necesidad de petición previa, garantizando el acceso a ella por medios expeditos y gratuitos.

Este Instructivo Presidencial exige a los organismos públicos incorporar de modo permanente información en sus sitios *web* respecto de:

- Normativa que les rige, su estructura interna, funciones, atribuciones y responsabilidades, presupuesto y aspectos patrimoniales y financieros.
- Adquisiciones y contrataciones de bienes y servicios y los contratistas respectivos.
- Personal de planta, a contratar y a honorarios.
- Transferencias de fondos que se realicen a personas jurídicas.
- Actos y resoluciones que tengan efecto sobre terceros.

Para estos efectos se creó un *banner* "Gobierno Transparente" que tiene el mismo diseño y configuración para todos los organismos públicos, haciendo homogénea la presentación de la información lo que facilita su navegación.

Los organismos públicos deben publicar los antecedentes antes mencionados, actualizando sus bases de datos trimestralmente. Así, a un año de dispuesta la medida, ha sido implementada exitosamente por la totalidad de los organismos de la Administración Central del Estado, introduciendo un avance sustancial con el propósito de fortalecer la probidad y acercar el ejercicio de la función pública a la ciudadanía.

#### ***Publicidad de las declaraciones de patrimonio e intereses***

Con el objeto de resguardar el principio de la probidad administrativa y de perfeccionar el régimen de declaraciones establecido en las Leyes Nos. 19.653 y 20.088, se presentó al Parlamento un proyecto de reforma constitucional que establece, entre otras materias, la publicidad de las declaraciones de intereses y de patrimonio que deben realizar las autoridades públicas, las que deben mantener permanentemente actualizadas.

*Declaración de intereses.* Se refiere a la individualización precisa de las actividades profesionales y económicas en que participa una autoridad o funcionario público que

se formaliza por escrito y bajo juramento. Debe actualizarse cada cuatro años o cuando ocurra algún hecho relevante que la modifique. Se establecen drásticas sanciones en caso de falsedad, ocultamiento de información, o desactualización. Este procedimiento genera transparencia sobre las relaciones o vínculos que tenga el funcionario, tanto con el mundo público como con el privado. De ese modo, es posible prevenir conflictos de intereses.

*Declaración de patrimonio.* Debe contener la individualización completa de los bienes relevantes y del pasivo del declarante, con el objeto de que la ciudadanía pueda medir la evolución experimentada por el patrimonio de los servidores públicos, desde el ingreso al egreso del correspondiente cargo y prevenir el enriquecimiento ilícito de éstos.

Esta declaración debe actualizarse cada cuatro años, cuando el titular cese en su cargo o sea nombrado en uno nuevo, o cada vez que el patrimonio experimente disminuciones o aumentos.

Uno de los ejemplares debe remitirse a la Contraloría General de la República.

#### **Probidad**

##### ***Proyecto de Ley que regula el 'Lobby'***

Tiene por objeto regular y hacer pública la promoción, defensa

o representación de intereses de personas, entidades, organizaciones públicas y privadas, ejercida por personas naturales o jurídicas ante las autoridades y funcionarios de los órganos de la Administración del Estado y del Congreso Nacional, y fortalecer la transparencia de estas relaciones.

Se entiende por *Lobby* la actividad remunerada que tiene por objeto promover, defender o representar cualquier interés de carácter individual, sectorial o institucional con decisiones de toda naturaleza, que en el ejercicio de sus funciones deban adoptar los órganos del Estado o el Congreso Nacional.

La Ley, en trámite en el Parlamento, establece un registro en el que se deben inscribir las personas naturales o jurídicas, chilenas o extranjeras que desarrollen actividades de *lobby*, quedando sujetas al sistema de derechos y obligaciones establecidos en la Ley. El incumplimiento de este deber de registro será suficiente para impedir el ejercicio del *lobby* sin perjuicio de las sanciones que establece la Ley.

***Protección al funcionario denunciante Ley No. 20.025 publicada en el Diario Oficial del 24 de julio del 2007***

Los funcionarios públicos y municipales de acuerdo con sus respectivos estatutos de personal, están obligados a denunciar los

hechos irregulares y las faltas a la probidad de que tomen conocimiento en el ejercicio de sus cargos.

Esta Ley dispone un sistema de protección al funcionario que, de buena fe y a través de los canales regulares, denuncie estos hechos.

De este modo, los funcionarios denunciadores no podrán ser objeto de las medidas disciplinarias de suspensión del empleo o destitución del cargo durante un cierto período; no podrán ser trasladados de localidad o de la función que desempeñen, sin su autorización por escrito; y no podrán ser objeto de precalificación anual, salvo que lo soliciten, si el denunciado fuese su superior jerárquico.

***Proyecto de Ley que establece impedimentos para ocupar cargos en instituciones privadas sujetas a fiscalización durante un cierto período***

Establece el impedimento para las ex-autoridades de instituciones fiscalizadoras de prestar servicios personales, durante cierto plazo, a organismos fiscalizados (puerta giratoria).

El proyecto está destinado a ampliar las restricciones fijadas en el Artículo 56 de la Ley Orgánica Constitucional de Bases Generales de la Administración del Estado, que dispone:

"Del mismo modo son incompatibles las actividades de las ex autoridades o ex funcionarios de una institución fiscalizadora que impliquen una relación laboral con entidades del sector privado sujetas a la fiscalización de ese organismo. Esta incompatibilidad se mantendrá hasta seis meses después de haber expirado en funciones."

***Proyecto de Ley  
sobre perfeccionamiento  
de los sistemas de compras  
y contratación pública***

Modifica la Ley de Compras Públicas N° 19.886, transformándola en una ley marco de la contratación pública, extendiéndose su aplicación a áreas como la ejecución de acciones de apoyo, la ejecución de obras, las concesiones de obras públicas, de bienes nacionales de uso público y de bienes municipales, así como a la contratación de estudios, asesorías y consultorías relacionados con proyectos de inversión.

El proyecto regula las incompatibilidades de intereses en las compras públicas, exigiendo a los funcionarios a quienes les corresponde adjudicar contrataciones o supervisar en cada entidad el sistema de compras, presentar declaraciones de intereses y de patrimonio.

Se fortalece, así, el sistema de información de compras y contrata-

ción pública que contribuye a la eficiencia y la transparencia de la administración pública.

***Regulación de conflictos  
de intereses de parlamentarios  
Inhabilidades Parlamentarias  
Reforma Constitucional  
a los Artículos 58 y 60***

Los parlamentarios deben inhibirse de intervenir en los asuntos en que tengan intereses, así por ejemplo, no deben participar en sociedades que se vinculen o relacionen con órganos que puedan ser objeto del ejercicio de atribuciones exclusivas de las cámaras del Congreso.

Además, se propone que, previa acusación ante el Tribunal Constitucional, sea causal de cesación en el cargo que un diputado o senador promueva o vote asuntos en el Congreso, que interesen directa o personalmente a ellos o a sus parientes más cercanos.

***Calidad de la política***

***Proyecto de Ley que modifica  
la Ley N° 19.884 sobre  
Transparencia, Límites y  
Control de los Gastos  
ElectORAles y establece normas  
contra la intervención electoral***

Esta iniciativa responde a la necesidad del sistema político de



contar con una legislación que garantice los más altos niveles de transparencia respecto del origen y destino de los recursos empleados en las campañas políticas, con el objeto de fortalecer la transparencia de la relación del dinero con la política. Para ello propone modificar diversos textos legales.

El proyecto crea la Subdirección de Control de Gasto Electoral en el Servicio Electoral, con el objeto de fortalecer las atribuciones de los organismos encargados de fiscalizar y sancionar a quienes infrinjan la normativa electoral. Esta Subdirección estará encargada de auditar y controlar las normas sobre transparencia, control y límite del gasto electoral.

### ***Prohibiciones al Intervencionismo Electoral del Estado***

Se propone incorporar modificaciones al sistema de urgencias legislativas y a la presentación de proyectos de reforma constitucional en períodos electorales, de modo que las campañas políticas no se vean afectadas por la agenda legislativa en curso.

Asimismo, se prohíben los avisos publicitarios del gobierno, y la realización de colectas con fines de campaña en servicios públicos durante la vigencia del período de campañas electorales.

### ***Regulación de las primarias***

Tiene por objeto regular la realización de primarias en los partidos políticos, con la finalidad de evitar conflictos al interior de los partidos y coaliciones sobre los mecanismos utilizados para seleccionar a sus precandidatos.

### **Modernización del Estado**

#### ***Proyecto de Ley que perfecciona el Sistema de Alta Dirección Pública y modifica el Estatuto Administrativo en materia de concursabilidad del tercer nivel***

Este proyecto amplía la cobertura a la gran mayoría de los servicios públicos, y perfecciona la institucionalidad del Sistema de Alta Dirección Pública, con el objeto de avanzar en la transparencia y profesionalización de los servicios públicos y de agilizar los procesos de selección de funcionarios.

Para perfeccionar el sistema se propone:

- Fortalecer el rol corporativo del Consejo de Alta Dirección Pública, separándose los roles de la Dirección Nacional del Servicio Civil y del Consejo de Alta Dirección Pública, y estableciéndose un nuevo trata-

miento de las dietas de los consejeros.

- Potenciar las funciones del Consejo de Alta Dirección Pública en materia de revisión y aprobación de perfiles de selección, de participación en los Comités de Selección de segundo nivel jerárquico, y de su participación en el establecimiento de los convenios de desempeño de altos directivos públicos.
- Establecer la obligación del Consejo de informar anualmente al Senado respecto del avance de la implementación del Sistema de Alta Dirección Pública.
- Disponer la obligación al Director Nacional del Servicio Civil de informar semestralmente al Consejo respecto del avance de la política de personal de la administración civil del Estado.
- Mejorar el proceso de selección de altos directivos públicos, incorporando plazos que aseguren la aplicación del sistema.

### ***Modernización de la Contraloría General de la República***

Desde su creación en 1927, la Contraloría General de la República es la principal institución de control

externo de los órganos de la administración. Sin perjuicio de su importante y valiosa trayectoria institucional, los cambios sufridos por la administración pública exigen adecuar su diseño institucional y sus funciones.

Para ello, se elaborará un Anteproyecto de Nueva Ley Orgánica Constitucional de la Contraloría General de la República, que considerará el proyecto de modernización que ha estado llevando a cabo la propia Contraloría y las experiencias comparadas más relevantes.

### **Proyecto de Ley que establece el Sistema de Auditoría Interna del Gobierno**

Se encuentra en tramitación legislativa un proyecto que otorga rango legal al Consejo de Auditoría Interna General de Gobierno que fue creado como Comisión Asesora Presidencial mediante el D.S. N° 12 de 1997, encargado de velar por el respeto, aplicación y cumplimiento de las normas que regulan la organización y funcionamiento de los servicios públicos desde la perspectiva de la auditoría interna.

El proyecto considera la figura de los auditores ministeriales, uno por cada ministerio que deberán ser seleccionados mediante el Sistema de Alta Dirección Pública y auditores institucionales, uno por cada servicio público.

Además en cada Ministerio existirá un Comité de Auditoría Ministerial, que fortalecerá el control interno de la administración pública.

### ***Agencia de Calidad de las Políticas Públicas***

Se propondrá la creación de un órgano encargado de controlar y evaluar el impacto de las políticas y programas públicos. Los resultados de las mediciones que realice la Agencia de Calidad de las Políticas Públicas estarán a disposición del público, y serán elaborados con objetividad e independencia.

### **Iniciativas administrativas**

#### ***Manual de Probidad***

Fue elaborado por el Ministerio Secretaría General de la Presidencia, la Secretaría Ejecutiva de la Agenda de Probidad y Transparencia y la Dirección Nacional del Servicio Civil, con el propósito de reunir y sistematizar en un solo texto las normas, jurisprudencia de la Contraloría General de la República y buenas prácticas en materia de gestión de transparencia y probidad, para ponerlas a disposición de las instituciones y funcionarios de la administración pública, para ser usado en actividades de capacitación e inducción de los nuevos funcionarios públicos que ingresen a la adminis-

tración, y sirva para elevar los niveles de transparencia en el actuar de los organismos públicos y fortalecer el desempeño ético de sus integrantes.

### ***Premio a las Buenas Prácticas en Probidad, Transparencia y Acceso a la Información Pública***

Con el objeto de conocer las buenas prácticas en probidad y transparencia desarrolladas por las instituciones del Estado y de difundir su conocimiento, se realizó un concurso, en el que ochenta servicios públicos presentaron sus buenas prácticas. Con sus resultados se realizó una exposición de los servicios premiados, y la publicación de sus experiencias en el libro Buenas Prácticas en Probidad y Transparencia y Acceso a la Información en la Administración del Estado.

El jurado estuvo compuesto exclusivamente por actores de la sociedad civil.

### **Gobierno electrónico**

En la sociedad global, la construcción de una nación moderna y desarrollada requiere del acceso pleno de los ciudadanos a las nuevas oportunidades que brindan las tecnologías de la información y las comunicaciones, por ello cuando se habla de gobierno electrónico se refiere a una construcción que va más allá de su incorporación en la

administración pública. El esfuerzo es también de gestión y su sentido es contribuir al desarrollo del país y al bienestar social, mejorando la calidad de la información y de los servicios prestados a los ciudadanos, aumentando la eficacia y la eficiencia de la función pública, fortaleciendo la transparencia del sector público y fomentando la participación ciudadana.

Nuestro país ha experimentado importantes avances en esta materia, diversos *ranking* internacionales así lo confirman, y teniendo en cuenta que toda la población se relaciona con el Estado, el uso gubernamental de las tecnologías tiene un efecto catalizador y promotor del proceso de modernización del país y de su inserción en la sociedad de la información.

Se puede mencionar como ejemplo, que las acciones emprendidas por el Servicio de Impuestos Internos generaron un círculo virtuoso, que impulsó la creación de soluciones capaces de soportar importantes volúmenes de transacciones electrónicas, y también condujo a los ciudadanos y las empresas a abandonar las filas y los papeles, facilitándoles la relación con el Estado y generando mayores beneficios.

Algo similar ha ocurrido con el Portal de Compras y Contrataciones Públicas, "Chile Compra", que tiene como objetivo garantizar elevados niveles de transparencia y eficiencia en la gestión estatal, así como importantes ahorros de costos en las compras del Estado.

Por otra parte, el Portal de Trámites Públicos, Trámite Fácil, cuenta con información de más de 1.600 trámites, 420 de los que se pueden realizar en línea a través de una sola dirección en Internet.

### Algunas conclusiones

- La transparencia, la probidad y el acceso a la información pública fortalecen la democracia.
- La voluntad política claramente expresada es esencial para respaldar los planes de acción.
- El complemento entre iniciativas legales y medidas administrativas genera mayor impacto.
- El diseño de instrumentos transversales facilita la implementación de las iniciativas.
- La capacitación de los funcionarios, el fortalecimiento del empleo público y la participación funcionaria son elementos indispensables para ejecutar los planes de acción y hacerlos sostenibles.
- Ver el problema como una oportunidad para generar consenso e impulsar las iniciativas.

- La promoción y difusión de las buenas prácticas potencia la calidad de la gestión.
- La participación de los ciudadanos y la cooperación de la sociedad civil favorece los planes de acción.
- La participación de los sectores público, privado y académico en el desarrollo de las estrategias genera corresponsabilidad en los resultados.
- El desarrollo del Gobierno Electrónico mejora y acerca la relación del ciudadano con el Estado, y facilita la transparencia y la participación ciudadana.
- La cooperación internacional permite compartir experiencias y aprendizajes ◇