

# AGENCIA ESPAÑOLA DE EVALUACIÓN (AEVAL)

## 5TA CONFERENCIA ESTATAL DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS “TRANSPARENTAR LA CALIDAD, EVALUAR LA TRANSPARENCIA”

Conferencia:  
GOBIERNO ABIERTO, SERVICIOS PÚBLICOS Y ESTADO  
SOCIAL Y DEMOCRÁTICO DE DERECHO

Octubre 20, 2105, Madrid, España

Gregorio Montero  
Secretario General

- Estado Social y Democrático de Derecho
  - Cláusula Democrática
  - Cláusula de Derecho y Principio de Legalidad
  - Cláusula Social y de Justicia
  - Derechos Fundamentales y Garantías
  - Reforma y Transformación del Estado
  - Un Estado Presente/Capacidad Estatal
  - Estrategia Nacional de Desarrollo Sostenible
  - Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)

- Administración Pública en el Siglo XXI
  - Políticas Públicas Inclusivas
  - Desigualdad y Pobreza
  - Reposicionamiento del Ciudadano (a)
  - Derecho Público y Seguridad Jurídica
  - Seguridad Ciudadana y Crimen Organizado
  - Defensa del Medio Ambiente y Desastres Naturales
  - Profesionalización de la Función Pública
  - Sistemas de Merito y Nuevo Servidor Público
  - Capacitación y Gestión del Conocimiento

- Administración Pública en el Siglo XXI
  - Evaluación Institucional
  - Modelos de Gestión de Calidad
  - Innovación y Mejora Continua
  - Evaluación y Transparencia
  - Gestión para Resultados y Desarrollo Sostenible
  - Cooperación Público-Privada
  - Eficacia, Eficiencia y Efectividad de la Gestión
  - Participación Ciudadana
  - Derecho Fundamental a la Buena Administración
  - Buen Gobierno y Gobernabilidad Democrática

- Los Servicios Públicos en la Actualidad
  - La Nueva Concepción
  - Servicios Públicos y Derechos Fundamentales
  - Bienestar Social y Dignidad Humana
  - Servicios Públicos y Desarrollo Humano
  - Demandas Crecientes
  - Principios Rectores
    - Juridicidad/Interés General
    - Universalidad/Obligatoriedad
    - Regularidad/Continuidad
    - Calidad/Oportunidad
    - Igualdad/Uniformidad/Mutabilidad

- Los Servicios Públicos en la Actualidad
  - Derechos de los Usuarios de Servicios Públicos
    - Acceso
    - Quejas y Reclamaciones
    - Asociación y Participación
  - Deberes de los Usuarios de Servicios Públicos
    - Respetar la Buena Marcha
    - Abonar los Precios Establecidos
    - Hacer Uso de ellos, Cuando son obligatorios
    - Contribuir a la Mejora

- Gobierno Abierto y Servicios Públicos
  - Construcción del Concepto
    - Nueva Forma de Gobernar
    - Calidad de los Servicios Públicos
    - Participación Ciudadana
    - Transparencia y Controles
    - Ética, Anticorrupción y Rendición de Cuentas
    - Las TIC y el Gobierno Electrónico
    - Libre Acceso a la Información
    - Datos Abiertos y Aportes a la Gestión
    - Colaboración
    - Nuevo Modelo de Servidor Público y Liderazgo
    - Legitimidad de la Gestión

- Avances del Gobierno Abierto
  - Alianza Global
  - 15 Países de América Latina
  - Foros de Discusión
  - Estrategias de Desarrollo
  - Compromisos Nacionales y Planes de Acción
- Limitantes al Desarrollo del Gobierno Abierto
  - Brecha Digital
  - Autoritarismo y Opacidad
  - Privacidad e Intimidad de las Personas
  - Seguridad Informática/Seguridad Nacional



- Gobierno Abierto, Calidad y Transparencia
  - Visión y Acciones del CLAD
    - Cartas Iberoamericanas
    - Buen Gobierno
    - Gobierno Electrónico
    - Calidad en la Gestión Pública
    - Gestión Pública Iberoamericana para el Siglo XXI
    - Foros Regionales de Discusión
    - Ejes del Congreso Internacional
    - Proyecto de Carta Iberoamericana de Gobierno Abierto
    - Concepción Regional del Tema
    - Estado Abierto
    - Enfoque en la Calidad de los Servicios Públicos



**CLAD**

**Centro Latinoamericano de  
Administración para el Desarrollo**

Países Miembros:

ARGENTINA	BOLIVIA	BRASIL	CHILE	COLOMBIA	COSTA RICA
CUBA	ECUADOR	EL SALVADOR	ESPAÑA	GUATEMALA	HONDURAS
MÉXICO	NICARAGUA	PANAMÁ	PARAGUAY	PERÚ	PORTUGAL
REPÚBLICA DOMINICANA	URUGUAY	VENEZUELA			

# ¡MUCHAS GRACIAS!

Av. Ppal. de Los Chorros, cruce con Av. 6. Casa CLAD, Urb. Los Chorros, Caracas 1071, Venezuela.  
Apartado Postal 4181. Caracas 1010-A, Venezuela | Teléfono máster: (58-212) 2709211 Fax: (58-212) 2709214  
e-mail: [clad@clad.org](mailto:clad@clad.org) > [www.clad.org](http://www.clad.org)