

COORDINACIÓN DE INFORMACIÓN Y ESTUDIOS DEL TRABAJO

DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN Y ESTUDIOS LABORALES

MDT-DIEL-0024-2025

COMPARATIVO REGIONAL DE LA APLICACIÓN DE UNA POLÍTICA NACIONAL DE CALIDAD PARA MEJORAR LOS SERVICIOS PÚBLICOS

SEPTIEMBRE, 2025



Antecedentes	3
Objetivos	3
Objetivos Específicos	3
Introducción	4
Desarrollo	4
Países latinoamericanos que han implementado políticas públicas de calidad en el servicio público	4
Chile	4
México	6
Colombia	13
Argentina	14
Perú	19
Comparativo entre países para detectar brechas, factores de éxito y áreas de mejora.	21
Conclusiones	23
Síntesis final	24
Recomendaciones	25
Bibliografía	28

Antecedentes

Con Memorando Nro. MDT-CIET-2024-0116-M, de 13 de diciembre de 2024, la Dirección de Investigación y Estudios Laborales (DIEL) solicitó a todas las áreas de esta Cartera de Estado la identificación de necesidades de estudios, con el propósito de estructurar la Agenda de Investigación 2025.

En atención a este requerimiento, el 16 de enero de 2025 se mantuvo una reunión entre la DIEL y la Subsecretaría de Calidad del Servicio Público, en la cual se definió la temática de investigación a desarrollarse en el presente año, estableciéndose como eje principal: *“Comparativo Regional de la Aplicación de una Política Nacional de Calidad para mejorar los servicios públicos”*.

Objetivos

Identificar, de manera comparativa, la implementación de políticas nacionales de calidad en distintos países de la región para determinar su impacto en la mejora de los servicios públicos y proponer recomendaciones que fortalezcan y homologuen su aplicación.

Objetivos Específicos

- Analizar el grado de implementación de la política nacional de calidad en diferentes países de la región, identificando los marcos institucionales, normativos y programáticos vigentes.
- Identificar las buenas prácticas y los principales desafíos enfrentados por los gobiernos en la aplicación de dichas políticas, resaltando experiencias exitosas y limitaciones estructurales.
- Comparar los resultados obtenidos entre países con el fin de detectar brechas, factores de éxito y áreas de mejora que permitan orientar el diseño de lineamientos comunes



El presente estudio tiene como propósito ofrecer a los lectores una visión integral acerca de las políticas implementadas en distintos países de la región, orientadas a fortalecer la calidad de los servicios públicos. Estas experiencias internacionales evidencian cómo la aplicación de políticas de calidad contribuye a consolidar un Estado más eficiente, transparente y comprometido con su misión fundamental: garantizar el bienestar de la ciudadanía.

En este contexto, se reconoce el papel esencial de los servidores públicos como actores estratégicos en la ejecución de las políticas gubernamentales, cuya labor no solo incide en la eficacia de los servicios, sino también en la confianza ciudadana hacia las instituciones. De este modo, la investigación busca ampliar la perspectiva sobre los avances, retos y lecciones aprendidas en la región, aportando elementos de análisis y propuestas que coadyuven al diseño de políticas más sólidas, coherentes y orientadas a mejorar la calidad de vida de la población, en concordancia con los planes de desarrollo y gobierno

Desarrollo

Países latinoamericanos que han implementado políticas públicas de calidad en el servicio público

Chile

Políticas Públicas

Chile constituye uno de los países referenciales en la región en materia de modernización del Estado y mejora en la eficiencia de los servicios públicos. Su marco normativo se ha orientado a fortalecer la profesionalización de la administración pública, la transparencia en los procesos de selección y la eficacia en la gestión institucional.

En este sentido, la Ley N.º 20.955, promulgada en 2016, introdujo reformas sustanciales a la Alta Dirección Pública (ADP) y al Sistema de Evaluación de Desempeño. Entre las principales innovaciones se destacan:

- Fortalecimiento del Sistema de Alta Dirección Pública (SADP): Se redujo el impacto de los cambios de gobierno mediante la eliminación de los directivos transitorios y provisionales, reemplazándolos por subrogantes legales o por directivos de segundo nivel jerárquico designados a través del SADP.
- Designaciones presidenciales limitadas: La Presidencia de la República puede nombrar hasta 12 cargos correspondientes a jefaturas de primer nivel de la ADP durante los tres primeros meses de su mandato, convocar concursos hasta los últimos ocho meses de gestión y solicitar la renuncia

de altos directivos de segundo nivel jerárquico en los primeros seis meses de un nuevo gobierno.

- Profesionalización del servicio público: Se prioriza el mérito en la selección de los directivos a través de concursos públicos transparentes, convenios de desempeño y continuidad de los cargos, garantizando idoneidad y estabilidad institucional. (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2025).

Adicionalmente, se promulgó la Ley N.° 19.553, mediante la cual se creó el Sistema de Evaluación y Control de Gestión (SCG), cuyo objetivo es mejorar la eficiencia y eficacia del gasto público al vincular la asignación y uso de recursos con los resultados de gestión institucional. Este sistema se compone de los siguientes instrumentos:

- Balances de Gestión Integral (BGI).
- Evaluaciones de programas gubernamentales.
- Indicadores de Desempeño Institucional (IDI).
- Formato estándar de presentación de iniciativas de presupuesto.

La evaluación del desempeño en Chile contempla tres mecanismos de incentivos para las instituciones y servidores:

1. Programa de Mejoramiento de la Gestión (PMG).
2. Ley médica.
3. Metas de Eficiencia Institucional (MEI). (Casetti, 2014).

En conjunto, este marco de políticas públicas ha permitido fortalecer la gobernanza administrativa del Estado chileno, vincular la gestión con la planificación presupuestaria y consolidar una administración basada en la meritocracia y en la evaluación de resultados.

Resultados obtenidos

Si bien Chile no cuenta con una única Política Nacional de Calidad, ha desarrollado un sistema de evaluación y mejora de la gestión pública que se caracteriza por su robustez y eficiencia. Este se implementa principalmente a través de los Programas de Mejoramiento de la Gestión (PMG), entre los cuales se destacan:

- Sistema de Calidad de Servicio y Experiencia Usuaría.
- Sistema de Evaluación y Monitoreo de Programas Públicos.
- Propuesta de Agencia de Calidad de Política Pública.
- Índice de Calidad de la Gobernanza Regional (CEDIT), que mide tres dimensiones fundamentales:

- Calidad de los servicios públicos.
- Imparcialidad en la entrega.
- Ausencia de corrupción.

Estos mecanismos han consolidado a Chile como uno de los países con los sistemas de gestión pública más sólidos de la región. Los resultados obtenidos se reflejan en:

- Un Estado meritocrático y eficiente, donde la selección y evaluación de los servidores públicos privilegia la idoneidad y el mérito.
- Estabilidad institucional, dado que los planes de carrera del personal y el reducido nivel de rotación en las cúpulas directivas permiten sostener la continuidad de las políticas públicas.
- Calidad en los productos y servicios públicos, lo que se traduce en un mayor sentido de bienestar para la ciudadanía y en una gestión estatal más confiable y cercana.
- Capacidad de ejecución de los planes de desarrollo, independientemente de los cambios de gobierno, gracias al diseño institucional que protege la continuidad de la gestión.

En síntesis, los avances logrados muestran cómo un modelo orientado a la evaluación permanente, la profesionalización y la transparencia puede fortalecer la gobernanza pública y garantizar servicios de calidad a la población. (Dirección Nacional del Servicio Civil, 2025).

México

Políticas Públicas

México ha avanzado en la consolidación de un marco normativo orientado a la calidad en los servicios y bienes públicos a través de la Política Nacional de Calidad, emitida en la Ley de Infraestructura de la Calidad, publicada en el Diario Oficial de la Federación en 2020. Esta norma derogó la antigua Ley Federal sobre Metrología y Normalización, estableciendo las bases para el desarrollo de estándares de calidad en bienes, servicios, procesos y sistemas en todo el territorio nacional.

En este contexto, se implementó la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), instrumento estadístico a cargo del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), cuyo objetivo principal es evaluar la experiencia, percepción y satisfacción de la ciudadanía respecto a los servicios públicos que ofrecen los diferentes niveles de gobierno (INEGI, 2024).

Adicionalmente, como parte de la reforma al artículo tercero constitucional, en 2019 se creó la Comisión Nacional para la Mejora Continua de la Educación

(MEJOREDU) mediante decreto presidencial. Este organismo descentralizado, con autonomía técnica, operativa, presupuestaria y de gestión, sustituyó al Instituto Nacional para la Evaluación de la Educación (INEE).

El MEJOREDU tiene como finalidad promover la excelencia y equidad en los servicios educativos a través de estudios, evaluaciones diagnósticas, formativas e integrales, emisión de lineamientos y generación de información clave para la mejora continua del Sistema Educativo Nacional (INEGI, 2024).

Ley General de Mejora Regulatoria

La Ley General de Mejora Regulatoria, promulgada en 2018, constituye uno de los pilares de la política pública mexicana para garantizar un gobierno más eficiente, transparente y orientado a resultados. Su objetivo central es establecer las bases y principios que permitan simplificar trámites, eliminar duplicidades normativas y fortalecer la competitividad del país mediante la reducción de cargas administrativas innecesarias tanto para la ciudadanía como para el sector productivo.

En su aplicación práctica, esta Ley ha promovido la construcción de un Sistema Nacional de Mejora Regulatoria, coordinado por la Comisión Nacional de Mejora Regulatoria (CONAMER), y respaldado por el Catálogo Nacional de Regulaciones, Trámites y Servicios (CNRTS), el cual actúa como una herramienta central de transparencia y homologación de requisitos. Este catálogo recopila y organiza información sobre todos los trámites de los tres niveles de gobierno, lo que permite identificar duplicidades, mejorar la interoperabilidad institucional y facilitar la digitalización de procesos a través del portal único gob.mx.

A nivel subnacional, varios estados han adoptado buenas prácticas enmarcadas en esta Ley, orientadas a modernizar la gestión pública y mejorar la experiencia ciudadana. Un caso emblemático es el del Estado de Guanajuato, que se ha consolidado como referente en la implementación de los lineamientos del Sistema de Mejora Regulatoria. Este estado ha impulsado la simplificación administrativa, el rediseño de procesos y la incorporación de estándares internacionales de calidad en la gestión institucional.

Un ejemplo concreto es el Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Guanajuato (CECyTEG), que logró la certificación ISO 9001:2025. Este hito refleja la articulación entre la mejora regulatoria y la gestión de calidad educativa, pues no solo fortalece los procesos académicos, sino que también optimiza la administración interna, garantizando mayor eficiencia en la prestación del servicio educativo y mayor confianza en la gestión pública estatal.

De esta manera, la Ley General de Mejora Regulatoria no se limita a establecer un marco normativo, sino que también impulsa cambios culturales e institucionales en la administración pública mexicana, al promover la innovación, la transparencia y la rendición de cuentas como ejes fundamentales de la gestión pública. En el marco del informe comparativo regional, este caso ofrece

evidencia del impacto positivo que puede tener la regulación inteligente cuando se articula con objetivos de calidad y desarrollo institucional, siendo un ejemplo replicable en otros países de América Latina.

Acuerdo Presidencial 2x1

El Acuerdo Presidencial 2x1, firmado por el expresidente Enrique Peña Nieto y publicado en el Diario Oficial de la Federación el 8 de marzo de 2017, constituye uno de los mecanismos más innovadores en materia de mejora regulatoria implementados en América Latina. Su propósito central fue reducir la carga regulatoria que enfrentan ciudadanos y empresas, mediante la simplificación de trámites y la eliminación de duplicidades normativas que representaban costos adicionales y barreras al desarrollo económico.

El principio rector del acuerdo es claro: por cada nueva regulación que una dependencia federal desee emitir, debe eliminar al menos dos obligaciones regulatorias preexistentes del mismo sector o materia. Este mecanismo buscó no solo moderar la creación de nueva normativa, sino también impulsar un proceso de depuración y modernización regulatoria en las instituciones públicas.

En términos de política pública, el Acuerdo 2x1 se inscribe dentro de una estrategia más amplia de mejora regulatoria y eficiencia gubernamental, complementando la creación del Sistema Nacional de Mejora Regulatoria y la posterior promulgación de la Ley General de Mejora Regulatoria en 2018. Estas acciones articularon un marco integral para fortalecer la competitividad, mejorar la calidad de los servicios públicos y fomentar un entorno económico más atractivo para la inversión.

Desde la perspectiva de gestión de calidad, el acuerdo aportó varios elementos relevantes:

- **Prevención de la sobrerregulación:** Evitó la proliferación normativa que suele dificultar el acceso ciudadano a trámites y servicios.
- **Simplificación administrativa:** Redujo tiempos y costos asociados a la realización de trámites, beneficiando tanto a personas como a empresas.
- **Impulso a la transparencia y eficiencia:** Al obligar a revisar regulaciones existentes, promovió la actualización y homologación de normas, reduciendo inconsistencias y obstáculos burocráticos.
- **Orientación hacia resultados:** Colocó el foco en el impacto real de las regulaciones, en lugar de priorizar la cantidad de disposiciones emitidas.

No obstante, distintos análisis señalan que la aplicación del Acuerdo 2x1 también enfrentó desafíos significativos:

- Capacidad institucional limitada: No todas las dependencias contaban con diagnósticos actualizados sobre sus regulaciones, lo que dificultaba identificar cuáles debían eliminarse.
- Riesgo de desregulación excesiva: En algunos sectores, la exigencia de eliminar dos normas por cada una nueva pudo generar vacíos regulatorios o debilitar marcos de protección (ambiental, laboral o de seguridad).
- Carácter temporal y dependiente del Ejecutivo: Al ser un acuerdo presidencial, su permanencia estuvo condicionada a la voluntad política del gobierno en turno, lo que limitó su sostenibilidad.

En el marco del informe comparativo regional, el Acuerdo Presidencial 2x1 de México se convierte en un caso de estudio relevante por su enfoque innovador en la reducción de la carga regulatoria, que puede ser contrastado con otras experiencias regionales más centradas en evaluación de desempeño (como en Chile) o en la institucionalización de políticas de calidad (como en Colombia y Brasil). Su aporte principal radica en mostrar cómo un mecanismo simple y obligatorio puede generar cambios inmediatos en la cultura regulatoria del aparato estatal, aunque también evidencia la necesidad de acompañarlo de evaluaciones de impacto, sostenibilidad institucional y salvaguardas sectoriales para evitar retrocesos en ámbitos sensible

Observatorios Ciudadanos

Los Observatorios Ciudadanos constituyen un instrumento innovador de participación social en la gestión pública en México. Se trata de órganos plurales, especializados y de carácter honorario, conformados por representantes de distintos sectores de la sociedad civil, la academia y, en algunos casos, del propio sector público. Su función principal es monitorear, analizar y proponer mejoras en las políticas públicas, lo cual los convierte en un mecanismo relevante para fortalecer la transparencia, la rendición de cuentas y la corresponsabilidad entre gobierno y ciudadanía.

Estos observatorios pueden operar en diferentes niveles de gobierno: federal, estatal y municipal, adaptando sus líneas de acción a las necesidades específicas de cada territorio. Su carácter voluntario y no remunerado refuerza la legitimidad de sus aportes, al consolidar un espacio de colaboración cívica que trasciende los ciclos gubernamentales.

Entre los más destacados se encuentra el Observatorio Nacional Ciudadano, orientado principalmente a temas de seguridad, justicia y legalidad, que se ha convertido en un referente en la producción de información independiente y en la evaluación de políticas sectoriales. Asimismo, existen observatorios locales

certificados por redes nacionales, los cuales fortalecen el análisis territorial y permiten la comparación de resultados entre entidades federativas y municipios.

Desde la perspectiva de la gestión de calidad en el sector público, los Observatorios Ciudadanos aportan valor en al menos tres dimensiones:

- Monitoreo y vigilancia social: brindan a la ciudadanía información accesible y confiable sobre el desempeño institucional.
- Propuestas de mejora: generan recomendaciones y buenas prácticas que pueden ser adoptadas por las administraciones públicas en distintos niveles.
- Confianza y legitimidad democrática: al involucrar a actores sociales en la supervisión de las políticas, contribuyen a cerrar la brecha entre gobierno y sociedad, fortaleciendo la gobernanza.

Los Observatorios Ciudadanos de México representan una experiencia relevante de articulación entre política pública y control social, complementando los sistemas formales de evaluación y mejora regulatoria. Su existencia demuestra cómo la participación social organizada puede convertirse en un pilar de las políticas de calidad, aportando legitimidad, sostenibilidad y orientación ciudadana a la gestión pública.

Estrategias de Digitalización

Las estrategias de digitalización en México se han consolidado como un eje transversal de modernización del Estado, orientado a transformar la relación entre el gobierno y la ciudadanía mediante el uso intensivo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Su propósito central es promover una gestión pública más eficiente, transparente e inclusiva, capaz de responder de manera ágil a las demandas sociales y a los retos derivados de contextos críticos, como la pandemia de COVID-19.

Uno de los principales instrumentos en este ámbito ha sido la Estrategia Digital Nacional (EDN), la cual articula acciones para:

- Impulsar la digitalización de trámites y servicios, reduciendo tiempos, costos y barreras burocráticas.
- Fomentar la apertura de datos gubernamentales (datos abiertos), con el objetivo de garantizar la transparencia, el acceso a la información y la reutilización de datos públicos por parte de la sociedad civil y la academia.
- Fortalecer los mecanismos de participación ciudadana digital, permitiendo mayor involucramiento de la sociedad en procesos de consulta, diseño y evaluación de políticas públicas.
- Avanzar en la interoperabilidad de sistemas y plataformas gubernamentales, lo que favorece la coordinación entre dependencias y evita duplicidades administrativas.

Durante la pandemia, estas iniciativas adquirieron una relevancia particular al posibilitar la continuidad de trámites y servicios en modalidad virtual, ampliando las capacidades de respuesta del Estado y reduciendo la exposición de la ciudadanía a riesgos sanitarios.

Asimismo, las estrategias de digitalización se encuentran estrechamente vinculadas con el portal único gob.mx, que integra información, servicios y trámites de distintas dependencias en un mismo espacio virtual, constituyendo una ventanilla digital de acceso ciudadano al aparato gubernamental.

Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicano – VUCEM

La Ventanilla Única de Comercio Exterior Mexicano (VUCEM) constituye uno de los avances más significativos en la digitalización de trámites en México. Se trata de un punto de contacto digital único entre la ciudadanía y el gobierno, que permite realizar diversos trámites relacionados con el comercio exterior desde un solo portal, evitando la fragmentación y duplicidad entre dependencias gubernamentales.

Entre sus principales aportes destacan:

- Eficiencia administrativa: al centralizar trámites en un solo canal, se reducen los tiempos de gestión, los costos operativos y la carga burocrática tanto para los usuarios como para las instituciones.
- Transparencia y lucha contra la corrupción: al disminuir la interacción presencial con funcionarios públicos, se reducen los espacios de discrecionalidad que pueden dar lugar a actos de corrupción.
- Acceso ciudadano y derecho de petición: la plataforma fortalece el derecho de los usuarios a realizar trámites, solicitudes o denuncias, ampliando los mecanismos de control social sobre la administración pública.
- Facilitación del comercio exterior: al unificar procesos, la VUCEM fomenta un entorno de negocios más competitivo, alineado con los compromisos internacionales de México en materia de comercio y modernización aduanera.

Más allá de su carácter técnico, la VUCEM representa un instrumento de empoderamiento ciudadano, ya que simplifica los procesos administrativos y amplía las capacidades de la sociedad para incidir en la toma de decisiones públicas vinculadas con el sector económico y regulatorio.

Resultados obtenidos

La implementación de la Ley General de Mejora Regulatoria ha generado resultados concretos en la modernización de la gestión pública y en la consolidación de ecosistemas de calidad. Uno de los casos más destacados es el del Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Guanajuato (CECyTEG), que en agosto de 2024 obtuvo la certificación ISO 9001:2015 tras una auditoría realizada por el Organismo de Normalización y Certificación Electrónica (NYCE).

Este proceso permitió estandarizar procedimientos en sus 56 unidades académicas y oficinas generales, fortaleciendo simultáneamente la calidad educativa y la eficiencia administrativa. El logro evidencia la sinergia entre el sector público y privado, y la vinculación con sectores productivos certificados, generando verdaderos ecosistemas de calidad. Más allá de la eficiencia interna, esta certificación elevó el estándar de los servicios educativos públicos, posicionando a Guanajuato como referente en gestión de calidad en América Latina (Martínez, 2024).

La certificación se articuló además con otros instrumentos nacionales, como la Ventanilla Única, la digitalización de trámites y la adopción de estándares de calidad digital, impulsados por la estrategia nacional de interoperabilidad y simplificación administrativa.

Por otra parte, la participación ciudadana también ha experimentado avances mediante la creación de Observatorios Ciudadanos, instancias honorarias y plurales que permiten evaluar, monitorear y proponer mejoras en las políticas públicas. Estas iniciativas, alineadas con el Observatorio Nacional de Mejora Regulatoria, constituyen mecanismos de vigilancia y retroalimentación social que fortalecen la rendición de cuentas, la transparencia y la corresponsabilidad entre el gobierno y la sociedad civil.

En lo que respecta al Acuerdo Presidencial 2x1, sus resultados hasta 2020 fueron significativos: al 30 de marzo de 2020 el Gobierno de México había recibido 4.032 propuestas regulatorias bajo este esquema. Los impactos más notorios se reflejaron en la reducción del costo económico de los trámites federales, que pasó del 4,25% del PIB en 2012 al 2,5% en 2018 (Congreso de la Unión, 2018). Esto supuso una disminución sustancial en la carga regulatoria para ciudadanos y empresas, incentivando la inversión y mejorando la competitividad del entorno económico.

En conjunto, estos resultados muestran que México ha logrado avances notables en materia de mejora regulatoria, digitalización de procesos, participación

ciudadana y certificación de calidad. Las prácticas implementadas han contribuido a:

- Reducir tiempos y costos asociados a trámites y servicios.
- Fortalecer la transparencia institucional y la rendición de cuentas.
- Promover la profesionalización del servicio público a través de estándares internacionales.
- Crear entornos de confianza que favorecen la inversión y el desarrollo económico.

De esta manera, México se perfila como un referente regional en políticas de calidad, combinando innovación normativa, participación social y herramientas digitales para mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía.

Colombia

Políticas Públicas

Colombia se ha posicionado como uno de los países pioneros en la región en la implementación de un marco normativo de calidad en la gestión pública, con la creación de la Política Nacional de Calidad en el Servicio al Ciudadano en el año 2003. Esta política se formalizó mediante la Ley 872, que tuvo como propósito asegurar la calidad de los servicios prestados y fortalecer la eficiencia en la gestión de las entidades del sector público.

La Ley 872 estableció el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva, que posteriormente se consolidó como parte integral del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). Este modelo constituye el marco adoptado por el Gobierno colombiano para integrar en una misma estructura los distintos sistemas de gestión existentes, bajo un enfoque orientado al mejoramiento continuo del desempeño institucional, la transparencia y la generación de valor público.

El MIPG se concibe como una herramienta de articulación entre la planeación estratégica, la gestión administrativa y la evaluación de resultados, promoviendo una gestión pública centrada en el ciudadano. Además, incorpora principios de eficiencia, eficacia y sostenibilidad, permitiendo que las entidades públicas armonicen sus procesos internos con los objetivos de política pública nacional.

Resultados obtenidos

La implementación de la Política Nacional de Calidad en el Servicio al Ciudadano y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) ha generado resultados concretos en el fortalecimiento de la gestión pública en Colombia. Entre los principales avances se pueden destacar:

- a) Fortalecimiento del enfoque sistémico de calidad: El MIPG ha logrado articular en un solo marco los distintos sistemas de gestión del Estado,

- evitando la duplicidad de esfuerzos y generando coherencia entre la planeación estratégica, la gestión administrativa y la rendición de cuentas.
- b) Mejora en el desempeño institucional: La aplicación del MIPG ha permitido que entidades de la rama ejecutiva mejoren sus procesos de planeación, control interno, gestión del talento humano y atención al ciudadano, promoviendo una gestión pública más orientada a resultados.
 - c) Generación de valor público: La calidad de los servicios al ciudadano ha mejorado a través de herramientas de seguimiento y evaluación, lo que se refleja en una mayor satisfacción de los usuarios y en la consolidación de prácticas de buen gobierno.
 - d) Reconocimiento internacional: Colombia ha avanzado en la armonización de sus estándares con organismos multilaterales como la OCDE, lo que ha incrementado la confianza internacional en la institucionalidad del país y ha fortalecido su competitividad regional.

En términos cuantitativos, el país ha logrado consolidar el Sistema Nacional de Calidad, que integra laboratorios acreditados, organismos de normalización y entidades de certificación reconocidas, lo que ha permitido mejorar la competitividad de los sectores productivos y ampliar las garantías de protección al consumidor. Asimismo, la estandarización de procesos bajo normas internacionales ha fortalecido las capacidades de los laboratorios públicos y privados, mejorando la confiabilidad de sus mediciones y evaluaciones.

Estos avances se reflejan en el hecho de que Colombia ha logrado un nivel de institucionalización de la calidad que supera al de varios países de la región, gracias a la existencia de un marco legal claro, la consolidación del MIPG como sistema transversal y el impulso a la innovación en la gestión pública. No obstante, persisten desafíos vinculados a la heterogeneidad en la capacidad de implementación entre entidades territoriales, así como la necesidad de cerrar brechas en digitalización e interoperabilidad institucional.

Argentina

Políticas Públicas

Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública

En Argentina, las políticas de calidad en la gestión pública han evolucionado hacia un enfoque participativo, transparente y orientado al valor público, vinculando la eficiencia administrativa con la satisfacción ciudadana y la rendición de cuentas.

Uno de los principales instrumentos es el Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública, creado en el marco del Plan Nacional de Calidad impulsado por el Ministerio de Producción, la Secretaría de Transformación del Estado y la Función Pública y otras áreas del Gobierno Nacional. Este premio busca reconocer y fortalecer la gestión de calidad en organismos públicos de los

tres poderes del Estado (Ejecutivo, Legislativo y Judicial), tanto a nivel nacional como provincial y municipal.

El premio constituye una herramienta clave para:

- Promover la modernización del Estado mediante la adopción de modelos de gestión basados en eficiencia, calidad y mejora continua.
- Impulsar la transparencia activa y la rendición de cuentas, reforzando la confianza ciudadana en las instituciones públicas.
- Reconocer a los organismos públicos que alcanzan resultados sobresalientes en la implementación de sistemas de gestión de calidad orientados a generar valor público.
- Fomentar una cultura organizacional de calidad, incentivando la autoevaluación, la innovación y la mejora continua.
-

El modelo de gestión aplicado en el Premio se basa en criterios de evaluación internacionales y nacionales, que incluyen: liderazgo, planificación estratégica, gestión de personas, procesos, resultados y responsabilidad social. Además, incorpora indicadores clave de desempeño (KPIs – Key Performance Indicators) como herramienta de monitoreo y evaluación, lo cual permite detectar desviaciones, generar información para la toma de decisiones y comunicar resultados a todos los niveles organizacionales. (Oszlak, 2007).

En este marco, la Secretaría de Transformación del Estado y la Función Pública, dependiente de la Jefatura de Gabinete de Ministros, junto con la Subsecretaría de Transformación y Reforma del Estado, coordinan la convocatoria y el modelo de evaluación. Dicho modelo se apoya en principios de inclusión, democracia, federalismo y mejora continua, lo cual refleja una visión integral de la calidad en la gestión pública.

Asimismo, Argentina ha promovido la institucionalización de la calidad no solo en el sector público, sino también en el privado, adoptando modelos internacionales de gestión como la certificación ISO 9001, además de desarrollar marcos propios de evaluación que refuerzan la cultura de calidad en todos los niveles.

Impactos de estas políticas públicas:

- Fomento de una cultura organizacional orientada a la calidad dentro del sector público.
- Optimización en la prestación de servicios, garantizando mayor eficiencia y capacidad de respuesta a las necesidades ciudadanas.

- Reforzamiento de la confianza de la sociedad en las instituciones estatales, gracias a prácticas transparentes y comprometidas con el valor público.

En síntesis, el Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública se constituye en un motor de transformación administrativa en Argentina, posicionando la calidad como un principio transversal en la gestión pública y contribuyendo a fortalecer la legitimidad democrática de las instituciones estatales.

Resultados obtenidos

La aplicación del Modelo de Calidad en la Gestión Pública en Argentina ha evidenciado resultados tangibles en distintos niveles del Estado nacional, provincial y municipal, generando impactos significativos en la eficiencia administrativa, la profesionalización del servicio público, el fortalecimiento institucional y la consolidación de una cultura de calidad orientada al ciudadano. Estas transformaciones han sido posibles gracias a la implementación de estrategias de capacitación continua, procesos de auditoría externa, certificaciones internacionales y un enfoque sistemático en resultados, los cuales han consolidado un conjunto de buenas prácticas replicables en la región. (Secretaría de Transformación del Estado y Función Pública, 2022).

Entre los principales logros destacan:

1. Eficiencia en trámites administrativos

La simplificación y digitalización de procesos se tradujo en:

- Reducción significativa de tiempos de espera, particularmente en trámites de licencias, habilitaciones comerciales, gestión documental y atención ciudadana.
- Digitalización de trámites en municipios como Rosario, Córdoba y San Martín, lo que no solo mejoró la experiencia del usuario, sino que también redujo costos operativos y fomentó la transparencia al limitar la discrecionalidad administrativa.
- Mayor interoperabilidad tecnológica entre dependencias, favoreciendo un acceso ciudadano más ágil y equitativo a los servicios públicos.

2. Fortalecimiento institucional

El modelo contribuyó a robustecer las capacidades organizacionales mediante:

- La creación de unidades de calidad en provincias, ministerios y municipios, que actúan como instancias técnicas responsables de velar por el cumplimiento de estándares.
- La incorporación de enfoques de gestión por resultados y de planificación estratégica, orientados a vincular recursos públicos con metas verificables.
- La mejora de la coordinación interáreas y de la toma de decisiones basada en evidencia, lo que ha reducido la fragmentación en la gestión estatal.

3. Estrategias de capacitación continua

La profesionalización del servicio público ha sido un eje prioritario:

- Más de 10.000 agentes públicos fueron capacitados en temas como liderazgo, gestión por procesos, atención ciudadana, uso de indicadores (KPIs) y herramientas digitales.
- Se promovieron programas de formación virtual y presencial en coordinación con el Instituto Nacional de la Administración Pública (INAP), contribuyendo a la actualización constante de competencias.
- Se generó una cultura de aprendizaje organizacional, en la que la capacitación dejó de ser un evento aislado para convertirse en un proceso sostenido de mejora continua.

4. Auditorías externas y certificaciones

El compromiso con la evaluación y la transparencia se ha visto reflejado en:

- La implementación de auditorías externas como requisito en el proceso de evaluación del Premio Nacional a la Calidad, asegurando objetividad y credibilidad en los resultados.
- La obtención de certificaciones ISO 9001 en áreas clave como salud, educación, administración tributaria y servicios sociales, lo que refuerza la confiabilidad de los procesos estatales.
- El desarrollo del Sistema Nacional de Evaluación Externa de la Calidad en Salud (SINECAS), mecanismo especializado que garantiza la mejora continua en el sector sanitario.

5. Enfoque en resultados y transparencia activa

El uso sistemático de indicadores y la apertura de información han permitido:

- La implementación de Indicadores Clave de Desempeño (KPIs) para medir eficiencia, impacto y satisfacción ciudadana, generando datos comparables en el tiempo.
- La publicación periódica de informes de gestión en portales de transparencia activa, garantizando que los ciudadanos tengan acceso a resultados verificables.
- La inclusión de evaluaciones educativas nacionales como APRENDER y ENSEÑAR, cuyos resultados no solo fortalecen la rendición de cuentas en el ámbito pedagógico, sino que también alimentan el debate público y comunitario.

Acciones vinculadas a la modernización del Estado

El proceso argentino de calidad se enmarca en una visión estratégica de transformación administrativa más amplia, cuyos ejes son:

1. Implementación de modelos de gestión de calidad: incorporación de estándares internacionales como la ISO 9001 y criterios de evaluación basados en liderazgo, planificación estratégica, gestión de personas, procesos, resultados y responsabilidad social.
2. Fortalecimiento institucional: creación de unidades de calidad en todos los niveles de gobierno y consolidación de redes federales como REFES, REFEPS y RFC, que promueven la coordinación interjurisdiccional.
3. Capacitación continua: desarrollo de programas de formación y profesionalización sostenidos, liderados por el INAP y organismos aliados.
4. Auditoría y evaluación técnica: procesos rigurosos de evaluación de los organismos postulantes al Premio Nacional a la Calidad y creación de sistemas especializados de monitoreo.
5. Transparencia y participación ciudadana: ampliación del acceso a la información pública, datos abiertos y evaluación independiente de servicios sensibles como la educación y la salud.

Los resultados alcanzados muestran que Argentina ha logrado avanzar en la construcción de un Estado más eficiente, inclusivo y transparente, capaz de generar confianza ciudadana y valor público. El Premio Nacional a la Calidad ha funcionado como un catalizador de este proceso, incentivando la innovación, la autoevaluación y la adopción de estándares internacionales.

En perspectiva comparativa, la experiencia argentina evidencia la importancia de combinar instrumentos de reconocimiento con mecanismos de evaluación rigurosos y procesos de capacitación sostenida, consolidando así una política de calidad con impactos visibles en la gestión estatal y en la vida de la ciudadanía.

Perú

Políticas Públicas

Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2030

El Gobierno peruano aprobó el 19 de agosto de 2022 la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP), constituyéndose como un hito en la consolidación de un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado. Esta política se enmarca en la visión de un país orientado hacia una sociedad inclusiva, donde la justicia, la igualdad de oportunidades y el respeto a los derechos humanos se convierten en principios rectores de la acción estatal. (Presidencia del Consejo de Ministros – Secretaría de Gestión Pública, 2022).

La PNMGP busca garantizar un Estado que trabaje de manera eficiente y eficaz al servicio de las personas, promoviendo el desarrollo sostenible y asegurando un funcionamiento adecuado de los servicios públicos. Su diseño responde a la Visión Perú al 2050, que plantea una sociedad democrática, pacífica, libre de violencia y discriminación, y capaz de brindar a sus ciudadanos el goce pleno de sus derechos. (República del Perú, 2022).

La política reconoce que la modernización de la gestión pública es un proceso dinámico y de transformación constante, orientado a mejorar lo que hacen las entidades públicas, ya sea a través de bienes, servicios o regulaciones. Este enfoque supone generar beneficios concretos a la sociedad y, al mismo tiempo, elevar el compromiso y el sentido de responsabilidad de los servidores públicos en la construcción de un Estado más legítimo, confiable y orientado al valor público. (Gobierno del Perú, 2022).

Los objetivos principales de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 son:

1. Mejorar la calidad de los bienes, servicios y regulaciones públicas, asegurando estándares adecuados de eficiencia y pertinencia.
2. Fortalecer la gestión interna de las entidades públicas, promoviendo prácticas de innovación, coordinación y eficiencia administrativa.
3. Garantizar un enfoque territorial, reconociendo la diversidad del país y ajustando la gestión pública a las necesidades de cada región.
4. Fomentar la participación ciudadana y la transparencia, como pilares fundamentales de la rendición de cuentas y la legitimidad democrática.

5. Consolidar un Estado descentralizado y moderno, capaz de articularse con la ciudadanía y responder oportunamente a las demandas sociales.

En síntesis, la PNMGP 2030 representa un marco estratégico para la modernización integral del Estado peruano, orientado a cerrar brechas de desigualdad, fortalecer la confianza ciudadana en las instituciones y asegurar una gestión pública eficiente y transparente en línea con las tendencias internacionales en políticas de calidad y gobernanza.

Resultados obtenidos

La implementación de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP) ha permitido establecer una ruta país hacia la consolidación de un Estado moderno, eficiente, transparente y descentralizado, con el objetivo de garantizar una sociedad más justa, inclusiva y orientada a la satisfacción de los derechos ciudadanos.

Entre los principales resultados alcanzados se pueden destacar:

1. Diseño de políticas públicas basadas en evidencia:
 - Se incorporó el uso sistemático de información confiable y datos verificables en el diseño de políticas públicas, lo que fortaleció la capacidad del Estado para tomar decisiones más objetivas y orientadas a resultados.
 - Se avanzó en la construcción de sistemas de información integrados que alimentan el ciclo de planeación, monitoreo y evaluación de políticas.
2. Coordinación interinstitucional y articulación territorial:
 - La política impulsó la coordinación efectiva entre entidades públicas, evitando duplicidades y potenciando sinergias.
 - Se fortaleció el enfoque territorial y descentralizado, adaptando la provisión de bienes y servicios a la diversidad cultural, geográfica, socioeconómica y de género del país.
3. Mejora en el diseño de bienes y servicios públicos:
 - Se adoptó un enfoque centrado en el ciudadano, garantizando que los productos y servicios respondan a las necesidades y expectativas de la población.
 - Este cambio implicó el desarrollo de estándares de calidad en la entrega de servicios, lo cual contribuyó a elevar la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.
4. Fortalecimiento de la gestión institucional:

- Se promovió la capacidad de gestión de las entidades públicas para entregar bienes, servicios y regulaciones de calidad.
- Se consolidaron prácticas de innovación administrativa, rendición de cuentas y gestión por resultados.

5. Gobierno abierto, transparencia y confianza ciudadana:

- Se avanzó en la implementación de los principios de gobierno abierto, ampliando los mecanismos de acceso a la información, participación ciudadana y control social.
- Estas medidas han contribuido a generar mayor confianza en las entidades públicas y a legitimar la acción del Estado frente a la ciudadanía.

6. Seguimiento, evaluación y mejora continua:

- Se establecieron mecanismos sistemáticos de evaluación de desempeño institucional y de seguimiento al cumplimiento de metas nacionales.
- Este proceso ha permitido retroalimentar la gestión pública y asegurar un ciclo de mejora continua, alineado a estándares internacionales de gobernanza.

En conjunto, la PNMGP 2030 ha funcionado como una puerta de entrada para el diseño de herramientas innovadoras de gestión pública, sentando las bases de una administración pública más eficiente, descentralizada y orientada a resultados. Con ello, Perú avanza en el proceso de modernización del Estado en sintonía con su Visión País al 2050, y se posiciona en el ámbito regional como un caso relevante de política pública que vincula calidad, descentralización y participación ciudadana. (Gobierno del Perú, 2025).

Comparativo entre países para detectar brechas, factores de éxito y áreas de mejora.

Tabla 1: Cuadro Comparativo de Políticas Públicas y Resultados en Gestión de Calidad

País	Políticas Públicas	Resultados Obtenidos
Chile	• Ley N° 20.955 (2016): Reforma del Sistema de Alta Dirección Pública (SADP). • Ley N° 19.553: Sistema de Evaluación y Control de Gestión (SCG). • Incentivos: PMG, MEI y Ley Médica. • Selección basada en mérito, continuidad administrativa y concursos públicos.	• Consolidación de un Estado meritocrático y profesionalizado. • Estabilidad institucional frente a cambios de gobierno. • Implementación de programas como el Sistema de Calidad de Servicio, CEDIT y Agencia de Calidad. • Mejora sostenida en los servicios públicos.



País	Políticas Públicas	Resultados Obtenidos
		• Reducción en la rotación de altos cargos. • Mayor confianza y satisfacción ciudadana.
México	• Ley de Infraestructura de la Calidad (2020). • Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG). • Ley General de Mejora Regulatoria y Acuerdo Presidencial 2x1. • Estrategias de digitalización (EDN, VUCEM, gob.mx). • Uso de certificaciones internacionales (ISO 9001:2015).	• Certificación ISO en instituciones como CECyTEG (Guanajuato). • Mejora en procesos internos y eficiencia administrativa. • Fortalecimiento de la calidad educativa y administrativa. • Creación de ecosistemas de calidad público-privados. • Reducción del costo de trámites federales del 4,25% al 2,5% del PIB (2012–2018). • Observatorios Ciudadanos y digitalización fortalecen transparencia y participación.
Colombia	• Ley 872 (2003): Sistema de Gestión de Calidad en la Rama Ejecutiva. • Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG). • Comisión Intersectorial de la Calidad. • Sistema Nacional de la Calidad (SNCA).	• Avances en la integración sistémica del SNCA. • Reconocimiento de 76 normas internacionales de la OEC. • Mejora en laboratorios públicos, innovación y competitividad. • Coordinación interinstitucional entre políticas y sistemas de calidad. • Fortalecimiento de la protección al consumidor y creación de valor público. • Reconocimiento internacional en procesos OCDE.
Argentina	• Plan Nacional de Calidad impulsado por la Secretaría de Transformación del Estado. • Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública. • Modelo de gestión basado en inclusión, democracia, federalismo y mejora continua. • Uso de KPIs, liderazgo, planificación estratégica, gestión de personas y responsabilidad social como criterios de evaluación.	• Mayor eficiencia en trámites: digitalización y reducción de tiempos. • Fortalecimiento institucional con unidades de calidad. • Capacitación de más de 10.000 agentes públicos. • Auditorías externas y certificaciones ISO 9001 en salud, educación y administración tributaria. • Uso sistemático de KPIs para toma de decisiones. • Transparencia activa mediante portales de gestión y evaluaciones públicas (APRENDER, ENSEÑAR). • Implementación en niveles nacional, provincial y municipal.

País	Políticas Públicas	Resultados Obtenidos
Perú	- Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030 (PNMGP). - Enfoque en Estado moderno, descentralizado, eficiente y transparente. - Orientación hacia la Visión Perú al 2050. - Promoción de la participación ciudadana y el gobierno abierto.	- Establecimiento de una ruta país clara hacia un Estado moderno y eficiente - Diseño de bienes y servicios adaptados a la diversidad cultural, territorial, socioeconómica y de género. - Coordinación interinstitucional con base en datos y evidencia. - Consolidación de la confianza ciudadana mediante gobierno abierto y transparencia. - Fortalecimiento de capacidades institucionales para entregar bienes y servicios de calidad. - Generación de satisfacción ciudadana y legitimidad del Estado.

Fuente y elaboración: Dirección de Investigación y Estudios Laborales

Conclusiones

El análisis comparativo de las experiencias de Chile, México, Colombia, Argentina y Perú permite constatar un compromiso regional sostenido con la mejora de la calidad en la gestión pública. Cada país, con distintos enfoques y herramientas, ha contribuido a consolidar un panorama donde la eficiencia administrativa, la transparencia, la rendición de cuentas y la orientación al ciudadano constituyen pilares fundamentales del quehacer estatal.

En conjunto, estas iniciativas han favorecido la construcción de Estados más confiables y legítimos, capaces de garantizar bienes y servicios públicos de calidad y de responder a las crecientes demandas ciudadanas en contextos de cambio y complejidad.

Factores comunes

1. Participación ciudadana y control social: Los cinco países han incorporado mecanismos de involucramiento ciudadano, ya sea a través de observatorios, encuestas, portales de transparencia o procesos de gobierno abierto. Esto refuerza la corresponsabilidad entre sociedad y Estado.
2. Cultura de mejora continua: La evaluación sistemática del desempeño, el uso de indicadores (KPIs) y la incorporación de estándares internacionales de calidad han sido herramientas compartidas, orientadas a garantizar la sostenibilidad de las políticas públicas.
3. Generación de valor público: Más allá de los logros técnicos, las políticas de calidad han contribuido a fortalecer la confianza ciudadana, mejorar la

percepción de legitimidad institucional y fomentar una cultura organizacional basada en resultados.

Distinciones nacionales

- Chile: Se posiciona como uno de los sistemas más estables e institucionalizados de la región, con un fuerte énfasis en la meritocracia, la profesionalización y la continuidad administrativa frente a los cambios de gobierno.
- México: Ha avanzado en la incorporación de estándares internacionales y en la medición de percepción ciudadana (ENCIG), destacando casos estatales innovadores (Guanajuato) y herramientas digitales (VUCEM, Acuerdo 2x1).
- Colombia: Desarrolla un modelo integral y robusto (MIPG) que articula planeación, gestión y evaluación, alineado a estándares internacionales y con amplio reconocimiento de normas técnicas.
- Argentina: Basa su estrategia en premios, auditorías y certificaciones, fortaleciendo la cultura de calidad en todos los niveles de gobierno mediante el uso intensivo de KPIs y la capacitación masiva de agentes públicos.
- Perú: Se distingue por su visión estratégica a largo plazo (2030–2050), que integra descentralización, inclusión, diversidad cultural y gobierno abierto como ejes para la modernización estatal.

Lecciones regionales

- La existencia de un marco legal sólido asegura sostenibilidad y continuidad en las políticas de calidad (casos de Chile y Colombia).
- Los mecanismos de innovación regulatoria y digitalización permiten resultados medibles y tangibles en el corto plazo (México).
- La evaluación y el reconocimiento mediante premios y certificaciones generan incentivos para la mejora continua (Argentina).
- La integración sistémica y el enfoque de largo plazo garantizan la articulación de esfuerzos y la adaptación a contextos cambiantes (Colombia y Perú).

Síntesis final

Las políticas de calidad en gestión pública en América Latina han pasado de ser esfuerzos aislados a convertirse en estrategias estructurales y sostenidas. Este proceso evidencia una convergencia hacia un modelo de administración pública más eficiente, inclusivo, transparente y orientado a resultados, capaz de responder a los retos de gobernanza del siglo XXI.

En perspectiva comparada, se configura un modelo regional de referencia en el cual:

- Chile y Colombia aportan solidez institucional.
- México impulsa la innovación regulatoria y digital.
- Argentina promueve la cultura organizacional y el aprendizaje institucional.
- Perú marca el horizonte de largo plazo con inclusión y modernización territorial.

En definitiva, estas experiencias consolidan a la región como un espacio de aprendizaje mutuo y buenas prácticas, con potencial de cooperación y transferencia de conocimiento para seguir fortaleciendo la gestión pública y la calidad de los servicios que los Estados brindan a su ciudadanía.

Recomendaciones

Del análisis comparado de las experiencias de Chile, México, Colombia, Argentina y Perú, se pueden extraer lecciones aplicables al contexto ecuatoriano. La construcción de un Estado moderno, eficiente y orientado al ciudadano requiere consolidar políticas de calidad sostenibles que fortalezcan las instituciones y garanticen la confianza social en el aparato estatal.

1. Institucionalizar una política nacional de calidad en la gestión pública

- Se debe avanzar hacia la creación de un marco normativo robusto (similar al de Chile y Colombia) que establezca la calidad en la gestión pública como política de Estado y no como programas aislados.
- Esto permitirá asegurar la continuidad institucional más allá de los cambios de gobierno, reforzando la estabilidad y legitimidad de la administración pública.

2. Fortalecer los sistemas de información, digitalización y transparencia

- Inspirado en México (VUCEM, Acuerdo 2x1), Ecuador debe consolidar una plataforma única de trámites en línea, interoperable entre instituciones, que simplifique procesos y reduzca costos y tiempos para la ciudadanía.
- Se recomienda la implementación de portales de transparencia activa que publiquen resultados de gestión, presupuestos y tiempos de atención, contribuyendo a la confianza ciudadana.

3. Promover una cultura meritocrática y de carrera administrativa

- El caso chileno demuestra que la profesionalización del servicio civil, mediante planes de carrera y concursos basados en mérito, genera un Estado más eficiente y estable.

- Se debería limitar la discrecionalidad política en los nombramientos, estableciendo mecanismos que permitan el ascenso por mérito y desempeño, fortaleciendo así la motivación y estabilidad de los servidores públicos.
4. Institucionalizar la evaluación del desempeño como motor de mejora continua
- La evaluación no debe entenderse como mecanismo de sanción, sino como una herramienta para:
 - Identificar fortalezas y áreas de mejora de los servidores públicos.
 - Reconocer y promover a quienes generan mayor valor en la gestión.
 - Incorporar indicadores de eficiencia, satisfacción ciudadana y responsabilidad social.
 - Ecuador podría emular experiencias como las de Argentina (uso intensivo de KPIs y auditorías externas) para consolidar un sistema de monitoreo y evaluación creíble.
5. Impulsar la participación ciudadana y el control social
- A partir de la experiencia de México (observatorios ciudadanos) y Perú (gobierno abierto), Ecuador debe fortalecer los espacios de participación ciudadana permanente, integrando mecanismos digitales para la retroalimentación sobre los servicios públicos.
 - Esto permitirá que la ciudadanía no solo evalúe, sino que también participe en el diseño y co-creación de políticas y servicios.
6. Vincular calidad con sostenibilidad y responsabilidad social
- La gestión pública debe alinearse con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS 2030), incorporando criterios ambientales y sociales en los sistemas de calidad.
 - Se puede aprovechar su institucionalidad actual (Ministerio del Trabajo y Secretaría de Planificación) para transversalizar la sostenibilidad en los planes, programas y proyectos estatales.
7. Aprovechar capacidades existentes en el país
- En el Ministerio del Trabajo ya existen áreas técnicas responsables de evaluar la calidad del servicio público desde distintas aristas.
 - Se recomienda integrar estas capacidades en un Sistema Nacional de Evaluación y Calidad en la Gestión Pública, que unifique criterios, estándares e indicadores, convirtiéndose en un referente técnico para todo el Estado.

Bibliografía

- BID. (2016). *El Sistema Nacional de Calidad en Colombia* . Bogotá: Banco Interamericano de Desarrollo. .
- Casetti, M. M. (2014). *Nueva Gestión Pública en Chile: Orígenes y efectos*. Santiago: Rev. cienc. polít. (Santiago) vol.34 no.2.
- Congreso de la Unión . (2018). *Ley General de Mejora Regulatoria* . México : Diario Oficial de la Federación .
- Departamento Administrativo de la Gestión Pública . (2016). *Modelo integrado de la calidad del Modelo Integrado de Planeación y Gestión* . Colombia: Gobierno de Colombia .
- Dirección Nacional del Servicio Civil. (22 de Julio de 2025). *Conoce más del Sistema de Alta Dirección Pública*. Obtenido de Un Hito en la Modernización del Estado en Chile: https://www.serviciocivil.cl/sistema-de-alta-direccion-publica-2__trashed/sistema-de-alta-direccion-publica/
- Gobierno de Colombia. (09 de septiembre de 2025). *Modelo Integrado de Planeación y Gestión*. Obtenido de Control Interno: <https://www1.funcionpublica.gov.co/web/mipg/como-opera-mipg>
- Gobierno de México . (2017). *Acuerdo por el que se establecen medidas de simplificación para el otorgamiento de autorizaciones, permisos, licencias o concesiones, en el ámbito de la Administración Pública Federal*. Diario Oficial de la Federación. México .
- Gobierno del Perú. (19 de agosto de 2022). Resumen Ejecutivo. *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. Lima, Ecuador: Saldaña.
- Gobierno del Perú. (24 de septiembre de 2025). *Política Nacional de Modernización de Gestión Pública a 2030*. Obtenido de <https://www.gob.pe/32166-politica-nacional-de-modernizacion-de-gestion-publica-a-2030>
- Honorable Senado de la República de Colombia. (30 de Diciembre de 2009). LEY 872 DE 2003. Bogotá, Colombia: El Congreso de Colombia.
- Instituto Nacional de Esatadística y Geografía . (2024). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2023*.
- Martínez, S. (2024). CECyTEG obtiene certificación en ISO 9001:2015. El Informador del Rincón.
- Ministerio de Economía de la Nación Argentina. (s.f.). *Plan Nacional* . Buenos Aires .

Ministerio de Producción. (2023). *Plan Nacional de Calidad – Plan Anual de Calidad 2023. Subsecretaría de Industria, Dirección Nacional de Desarrollo Regional y Sectorial*. Argentina.

Oszlak, O. . (2007). *Gestión Pública por resultados: una propuesta para América Latina*. . Buenos Aires : CLAD.

Presidencia del Consejo de Ministros Secretaría de Gestión Pública . (2022). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. Lima: Saldaña FAU.

República del Perú. (19 de agosto de 2022). Decreto Supremo N° 103-2022-PMC. *Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2030*. Lima, Perú: Consejo de Ministros.

Secretaría de Transformación del Estado y Función Pública. (2022). *Premio Nacional a la Calidad en la Gestión Pública. Gobierno de Argentina*. Buenos Aires.

Secretaría de Transformación del Estado y Función Pública. (2022). *Premio Nacional a la Calidad*. Buenos Aires .

Quito, 30 de septiembre de 2025

Acción	Nombre	Firma	Cargo
Aprobado por:	Guillermo Castro		Coordinador de Información y Estudios del Trabajo
Revisado por:	Daniela Game		Directora de Investigación y Estudios Laborales
Elaborado por:	Paola Patiño		Experta de Investigación y Estudios Laborales
Elaborado por:	Alexandra Ortega		Asistente de Investigación y Estudios Laborales