



## **DECLARACIÓN DE LISBOA**

Durante los días 24 a 27 de noviembre de 2020 se ha celebrado en Lisboa, el XXV Congreso Internacional del Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD). Este Congreso, debido a la pandemia que azota el mundo, se ha celebrado de forma esencialmente virtual, aunque algunos de sus actos del día 24 y 25 han tenido una reducida presencia de personas, guardando las debidas medidas de distancia física y profilaxis.

En el transcurso de los actos académicos y científicos celebrados, en los debates que han tenido lugar y de los documentos que han sido presentados al Congreso, es posible destacar algunas ideas que conforman la parte sustantiva de esta declaración.

Igualmente ha de destacarse el esfuerzo, dedicación y alarde tecnológico de la República de Portugal, que ha permitido la celebración de este Congreso, que ha contado con más de 1.000 participantes, más de setenta paneles y presentaciones especiales, así como dos conferencias plenarias.

En virtud de ello, se hacen públicas las siguientes ideas que interpretan el sentir general de los asistentes tanto virtuales como presenciales.

### **PRIMERA**

La pandemia registrada en los 23 países miembros del CLAD, así como en el resto del mundo, ha supuesto una alteración sustantiva de la actuación de las administraciones públicas, porque la prestación de los servicios administrativos no ha sido posible en cumplimiento de las medidas sanitarias determinadas por las autoridades de cada país.

### **SEGUNDA**

Una parte sustancial de los servicios públicos, cuando no ha sido posible prestarlos de forma presencial, han sido sustituido por la extensión de procedimientos on line o virtuales. En muchas ocasiones, se han logrado cubrir las necesidades de los ciudadanos merced a la utilización de los instrumentos tecnológicos que los gobiernos han puesto a disposición de los empleados públicos, pero cuando esto no ha sido posible, los empleados públicos han utilizado sus propias conexiones a internet, incluyendo sus computadoras personales.

### **TERCERA**

La resiliencia mostrada por los ciudadanos en la pandemia ha sido correspondida por la dedicación y esfuerzo de los empleados públicos, que han logrado cumplir con sus obligaciones a pesar de las dificultades. Queremos destacar especialmente el trabajo de

miles de sanitarios, policías, trabajadores sociales y otros responsables de servicios esenciales que se han jugado la vida por hacer frente a sus responsabilidades.

#### **CUARTA**

Las dificultades, con frecuencia, han sido solventadas, en todo o en parte, por avances tecnológicos, nuevos procedimientos on line y la extensión de las webinars y comunicaciones virtuales entre los servicios administrativos y los ciudadanos, lo que ha supuesto un cambio modernizador de primer nivel en nuestras Administraciones.

#### **QUINTA**

En consecuencia, el reto tecnológico que han emprendido todos los países, ha sido logrado en muchos casos y ha supuesto con certeza, el inicio de un camino que es y será habitual para las relaciones entre las administraciones públicas y los ciudadanos. Hemos abierto un camino de mejora en la prestación de servicios públicos que hubiera necesitado muchos años de implantación de no ser por este reto extraordinario que ha generado la COVID 19.

#### **SEXTA**

Las dificultades generadas por la pandemia han ocasionado, así pues, la aparición de actividades innovadoras y disruptivas, así como la extensión de la respuesta asincrónica de las administraciones públicas a la demanda ciudadana, lo que supone un colosal avance de adaptación a la cuarta revolución industrial. De la misma forma, se ha producido un incremento de la digitalización de los procedimientos administrativos que aúnan rapidez y acierto, eliminando errores.

#### **SEPTIMA**

La aceleración de las innovaciones digitales debe ser aprovechada aún más por los países para que la prestación de los servicios sea más rápida y eficaz. Es el tiempo de dar un salto cualitativo y empezar a trabajar con más intensidad en el uso de big data e inteligencia artificial para predecir, analizar y evaluar, tanto en la formulación como en la directa prestación de servicios públicos

#### **OCTAVA**

En los debates celebrados en el Congreso se insiste una vez más en la profesionalización del servicio público como instrumento de una administración pública eficaz, eficiente y transparente. Las reformas organizativas y estructurales necesarias no pueden olvidarse ante los cambios de tipo tecnológico que se están desarrollando.

## **NOVENA**

Tras analizar el transcurso de los paneles, conferencias y presentaciones especiales se ha podido destacar el deseo generalizado entre los participantes de propiciar un futuro más estratégico y con mayor capacidad operativa para las administraciones públicas, de manera que se constituyan en tractor del cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible.

Este Congreso nos permite concluir con que es necesario contribuir a generar un Estado más estratégico, con unas administraciones públicas honestas, innovadoras, transparentes y eficientes, dotadas de los medios tecnológicos, materiales y humanos necesarios para hacer frente a dificultades como la pandemia y para prestar adecuadamente los servicios que los ciudadanos demandan en este tiempo complejo y cambiante que nos plantea el siglo XXI.

Lisboa, 27 de noviembre de 2020