

Modernización Administrativa Municipal

LIC. SILVIA MONDRAGÓN FIESCO

Presidenta Municipal de Metepec, Estado de México

Muchas veces se piensa que la obra es lo más significativo en un gobierno municipal. Sin embargo, la obra que se realiza, cualquiera que ésta sea, pequeña o grande, es una obra localizada en el municipio, exclusivamente desde el un punto de la geografía.

Tal vez quienes estén en el norte no se enteren de la obra que se realiza en el sur y viceversa. Sin embargo, saben perfectamente que las acciones de gobierno se reflejan en todo el municipio. Las personas tal vez no se enteren que en el norte se hizo una calle, pero sí se enteran todos los días si la basura no se recolectó, si se apagó una lámpara, si hay baches, si no hubo policía o si hay inseguridad.

Esto conlleva a hacer que la administración municipal se brinde siempre con un servicio oportuno.

Existen buenos hábitos dentro de la administración pública, mismos que se deben ir mejorando e ir desechando los malos que desprestigian a los gobiernos municipales.

Existen dos problemas fundamentales: uno es la escasez de recursos, en los municipios de mayor amplitud la demanda es mayor y en los pequeños la demanda sigue siendo la misma.

Por otro lado está el apego a la normatividad, se encuentra con el cumplimiento de normas rígidas impuestas tanto por la Federación como por el estado, el seguimiento de pasos definidos que se tienen que realizar muchas veces en varios niveles de gobierno.

En la metodología que se propone para la modernización administrativa, para que esto se solucione, en primer lugar, es necesario que se realice un análisis concreto de las operaciones a realizar, simplificar la operación y ayudarnos con los modernos métodos computacionales. Primero, para agilizar el trabajo, respuestas y asegurar el control que debemos de tener en cuanto a la normatividad.

La modernización administrativa debe defender siempre que haya menos personas en los niveles medios, un nivel de operatividad mayor, y un director o supervisor que esté al pendiente de las funciones administrativas.

Se tiene un programa en Metepec, que se llama "No jefes, no ayudantes". ¿Por qué? Porque a través de los sistemas computacionales se puede revisar desde una computadora todo el trabajo que se hace y evitarnos secretarías que solamente, en algunos casos, perjudican el trabajo, personas que van de un lugar a otro, llevando papeles, y esto, en vez de facilitar la tarea la entorpece.

Esto implica que se tenga un personal de asesoría y un soporte de sistemas, así como una capacitación frecuente en la operación para hacernos autosuficientes.

Otra de las acciones que se tienen para la modernización administrativa es dar soporte al personal que realiza directamente el servicio.

Hay que depositar confianza en las personas que trabajan en la administración. Se les debe dar autonomía para que crezcan. Esta persona, en la que se está confiando, está lo suficientemente capacitada para realizar estas acciones, sin necesidad de ayudante.

Se debe tener un uso intensivo de recursos informáticos, sistemas que permitan la realización del trabajo en forma directa y no con captura que se procese posteriormente.

Se requiere tener enlace, a través de una red, para mejorar la información en un tiempo real para todos aquellos puestos que lo requiera, y diseño de formatos y solicitudes de servicio, simples, pero uniformes. Esta información debe ser esencial y congruente con los programas de la computadora.

Es muy importante, para la modernización administrativa la división de trabajos en procesos esenciales. Procedimientos de trabajo basados en la ejecución operativa de funciones básicas, claridad en las tareas para realizar cada puesto. Se necesita una forma para que todas aquellas personas que trabajan dentro de la administración pública, sepan exactamente lo que tienen que hacer y que no existan tareas que se dupliquen. Se necesita que las tareas estén perfectamente definidas.

Se requiere para la modernización un registro automático de operaciones, sistema que al registrar la información automáticamente genere las bases de datos que sirva para medir el desempeño de los servicios, evaluando eficiencias, productividad por servicio y dirección o como se desee; sistema que enlace y realice actividades secuenciales en forma automática.

Esto evita pérdida de tiempo y costos, y da factibilidad para otorgar un servicio público eficiente.

El concepto organizacional de pirámide invertida permite tener a la dirección como base de la pirámide, lo que hace que el personal operativo, realice directamente la tarea y sea el director quien revise. Orden dada y no supervisada, genera problemas.

¿Qué ventajas y beneficios resultan de esto? Rapidez de respuesta, organización simplificada, jefes y no ayudantes, solución a ineficiencias, crecimiento y motivación del personal, control estrecho a través de los sistemas, reducción en los costos de servicio, aseguramiento en el cumplimiento de requisitos, oportunidad en el servicio, mejora continua a través de medir eficiencias, productividad y niveles, rápida detección de necesidades de capacitación, retroalimentación inmediata a la ejecución de servicio, facilidad de autorizaciones electrónicas, especialización de trabajo por la división de actividades, obtención rápida de información, mayor enfoque al servicio, inclusión de restricciones y visualización de oportunidades de mejorar.

Metepec es un municipio de 450 mil habitantes, con un gran número de colonias residenciales, pero también cuenta con un gran número de unidades habitacionales populares, lo que crea la necesidad de eficientar los servicios públicos.

Es muy importante entender que el municipio hace obras, pero en este momento, el ciudadano demanda el servicio público, la eficiencia en el mismo y la administración municipal tiene la obligación de proporcionar los mejores servicios como son: limpia, seguridad pública y electrificación, entre otros.