

Dentro del tema “*Exigencias organizativas, procedimentales y presupuestarias para una nueva Administración*”.

LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DESDE LA BASE: LOS PEQUEÑOS MUNICIPIOS

Autor: Marcelino Manuel Gil Alcrudo

Departamento de Entidades Locales Iasoft Aragón S.L.

Avda. Pablo Gargallo, 100.

50003 Zaragoza

Tf. 976-46-95-30

Marcelino Manuel Gil Alcrudo

Diplomado en Derecho por la Universidad de Zaragoza. Durante más de ocho años ha sido Secretario-Interventor de los Ayuntamientos de Sarrión y de Orihuela del Tremedal (Teruel). Actualmente trabaja en el Departamento de Administración Pública de Iasoft Aragón S. L., desarrollando su labor en el campo de asesoría de Entidades Locales de menos de cinco mil habitantes.

Resumen:

El propósito de esta Comunicación, no es descubrir el camino mágico hacia la modernización administrativa, si no más bien, introducir un elemento de reflexión acerca del inicio de los programas de modernización, en la base misma de la administración pública, los pequeños municipios.

LA MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DESDE LA BASE: LOS PEQUEÑOS MUNICIPIOS

Autor: Marcelino Manuel Gil Alcrudo

Departamento de Entidades Locales Iasoft Aragón S.L.

1.- INTRODUCCIÓN

La peculiar configuración de la Administración local en España, en la que alrededor de 6.900 municipios de los 8.095 municipios españoles tienen menos de 5.000 habitantes es la excusa más citada por los consultores y responsables de otras administraciones públicas a la hora de acometer con decisión la modernización administrativa en las entidades locales de menor tamaño.

Aduciendo la falta de medios personales y materiales, se acallan las conciencias, de otras administraciones que deben prestar:

“La coordinación de los servicios municipales entre sí para la garantía de la prestación integral y adecuada a que se refiere el apartado a) del número 2 del artículo 31 (LBRL).

La asistencia y la cooperación jurídica, económica y técnica a los Municipios, especialmente los de menor capacidad económica y de gestión.”

Es a mi juicio imprescindible superar esta mentalidad, y apoyar decididamente a los pequeños Municipios para que se implanten los medios adecuados que permitan la modernización administrativa, por la base misma del sistema administrativo del Estado.

Uno de los instrumentos idóneos para alcanzar unas cotas más aceptables de eficacia y eficiencia, es el adecuado uso de las nuevas tecnologías que ofrece el sector de las comunicaciones. La permeabilización de las Administraciones Públicas a esta nueva realidad y la asunción de estos

procesos constantes de innovación son condición inexcusable de supervivencia para el sector público.

Es necesario tener en cuenta que el proceso de globalización que generan las nuevas tecnologías, permite mejorar la comprensión de los entornos locales y optimizar su gestión, como bien define el Libro Blanco para la Mejora de los Servicios Públicos “lo global reside también en lo local”, “la globalización ha llevado consigo una revalorización de lo local”

El proceso de modernización de las pequeñas administraciones locales debe recorrer un extenso páramo, es precisa de una decisión política clara, que considere el margen de tiempo necesario para acometer una nueva estructura organizativa, y el compromiso de los servidores públicos, de romper el inmovilismo del sistema de la función pública, y ser capaces de afrontar la evolución de la sociedad acompañándose a su ritmo de cambio.

2.- EL PASO PREVIO A LA MODERNIZACION, CAMBIO DE LA CULTURA POLÍTICO-ADMINISTRATIVA:

Las ventajas observadas en el sector privado, las mejoras de los productos y de los servicios que ofrecen a sus clientes, proporcionan algunas lecciones que pueden ser aprovechadas, en su justa medida y con las debidas adaptaciones, por las organizaciones públicas para responder a los desafíos y atender las nuevas demandas de los ciudadanos y de la sociedad.

El Objetivo de las Administraciones Públicas, es el de servir cada vez mejor y más satisfactoriamente al ciudadano, y en ese sentido ha de dirigirse cualquier actuación administrativa, que suponga cambios en el modo de gestionar los procesos a través de los que los servicios públicos se ofrecen; profundizando en los valores de servicio público y con un compromiso renovado de orientación de la Administración a los ciudadanos

Esta nueva concepción de la relación administración-ciudadano, obliga a cambiar rutinas de trabajo y romper resistencias “culturales” por parte de los

funcionarios; es imprescindible que la nueva cultura organizativa, que se pretende implantar con el uso de las nuevas tecnologías, promueva el conocimiento de los funcionarios de las ventajas que suponen esos nuevos usos, reconociendo, valorando, confiando y apoyando las capacidades de los trabajadores públicos.

En este contexto, la formación se configura como un factor estratégico para la mejora del conocimiento y para la adecuación sostenida del funcionariado a las sucesivas actividades que en un mismo ámbito o en ámbitos diferentes hayan de desarrollar. El capital de conocimientos obtenido por la Administración, mediante la selección de los más aptos, se verá enriquecido con el nuevo conocimiento experto fruto del trabajo diario de los empleados públicos y de su formación permanente.

Junto al conocimiento, la calidad del desempeño y de los resultados obtenidos por los empleados son factores determinantes para el logro de una organización moderna de la Función Pública. Una mayor autonomía de los empleados ha de corresponderse con la mayor exigencia de eficacia y de responsabilidad en su actuación.

La jerarquía y el cumplimiento de los procedimientos base de la actual cultura organizativa, ha de pasarse a una cultura que ponga en valor el trabajo en equipo, la gestión del conocimiento y la preocupación por la obtención de los resultados que esperan los ciudadanos y que hacen avanzar a la sociedad.

La conjunción del mejor conocimiento y unos mejores resultados, deberán configurar la asignación y distribución de responsabilidades y tareas a los empleados públicos y permitirán construir una carrera administrativa flexible que asegure la mejor adecuación posible entre persona y actividad.

3.- LA COLABORACIÓN INTERADMINISTRATIVA: HACIA UNA PLATAFORMA TECNICA HOMOGÉNEA.

Comúnmente se escucha que el Ayuntamiento es la Administración más cercana al ciudadano; y de hecho es así. Es la primera instancia a la que acude para resolver sus problemas y por supuesto para demandar servicios.

Sin embargo, también es sabido que la Administración Local española se ha caracterizado siempre por ser la hermana menor de las administraciones públicas. Es preciso afrontar una adecuada distribución competencial entre las distintas administraciones públicas territoriales que evite multiplicar servicios a distintos niveles y que tenga el principio, cada vez más admitido, de que el correspondiente servicio debe ser prestado por aquella administración que más eficazmente pueda hacerlo. Este aspecto hay que lograrlo favoreciendo el desarrollo de la tantas veces aludida vocación universalista de los servicios públicos, que permita que todos los ciudadanos, independientemente de su lugar de residencia, se beneficien en la misma medida del valor añadido que pueden ofrecer las redes de comunicación: mayor seguridad, agilidad y capacidad para el intercambio de información, y mayor accesibilidad de la gestión administrativa para aquellos ciudadanos que entablan cualquier relación con cualesquiera organización pública.

La aplicación práctica de tan bien sonantes intenciones, pasa por el establecimiento de los instrumentos de colaboración y asistencia, precisos entre las administraciones estatales y autonómicas y las Entidades locales, para la implantación de los sistemas de información adecuados para la mejora de la gestión administrativa y el acercamiento de los servicios públicos a los ciudadanos.

Potenciar la prestación y el intercambio de servicios y aplicaciones sobre una plataforma técnica homogénea, garantizaría la intercomunicación telemática de servicios, el intercambio de datos y documentos, la simplificación y agilización de los procedimientos administrativos y el acercamiento de los servicios públicos al ciudadano.

Para conseguir una plataforma homogénea de servicios administrativos lo más amplia posible, y su implantación en las administraciones locales de reducido tamaño, se debe colaborar estrechamente en actividades de soporte técnico, formación, promoción y divulgación de servicios, así como en la extensión territorial de los mismos.

4.- LA SIMPLIFICACIÓN Y MODERNIZACIÓN DE LOS PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS EN LA ADMINISTRACIÓN LOCAL DE MENOR TAMAÑO:

La simplificación y agilización de los procedimientos administrativos, en pequeños municipios pasa por la adecuación a las nuevas tecnologías a las principales tareas que en el iter administrativo diario desarrollan, los a menudo únicos funcionarios, de las citadas administraciones locales de menor tamaño.

Una propuesta de las tareas básicas con repercusión en la relación con los clientes-administrados, que deben ser objeto de la plataforma homogénea básica y inexcusable obligación para conseguir la simplificación de las mencionadas tareas puede ser:

- Entorno Contable simplificado, que permita a los funcionarios de manera intuitiva, sencilla, y practica el adecuado control de la actividad presupuestaria y contable del pequeño Ayuntamiento, y la puesta a disposición a los administrados de los datos informativos más relevantes de la mencionada actividad
- Gestión Padronal, basada en la extensión de medios telemáticos, que hagan efectiva el objetivo del Padrón y Censo continuo y el intercambio telemático de datos entre el Instituto Nacional de Estadística, ágil y efectivo, junto con el acceso a los datos por los inscritos y la solicitud de los documentos mas habituales.
- Gestión Tributaria, basada en el conocimiento permanente de la situación de sus compromisos con las haciendas públicas de los contribuyentes, y la interconexión con el modulo de contabilidad que permita la importación de datos de relevancia contable por el programa de gestión contable.
- Plataforma Gestión del Registro de Entradas y Salidas, basada en la interconexión telemática de los registros del mayor numero posible de administraciones, que allane el camino hacia la ventanilla única, a la par que gestione la situación de los

documentos que integran los distintos procedimientos administrativos, y su interconexión con las aplicaciones antes citadas que eviten la repetición innecesaria de la introducción de datos por parte de los funcionarios y el acceso a la situación del estado de tramitación de los expedientes, en los cuales tenga la condición de interesado, en un procedimiento bien sea administrativo o contable, o de contenido público.

5.- OBJETIVOS DE LA MODERNIZACIÓN EN LOS PEQUEÑOS MUNICIPIOS: EFICACIA, CALIDAD, SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA, CERCANÍA AL CIUDADANO.

Los ciudadanos, y su nueva consideración como clientes de servicios públicos, demandan una actuación coordinada de las distintas administraciones públicas y que en las pequeñas administraciones locales podemos centrara en:

- Eficacia: no se demanda exclusivamente que se hagan las cosas correctas si no también correctamente, la valoración de esta eficacia radica en el ciudadano y no en el interior de la organización administrativa.
- Calidad: El ciudadano demanda, de forma creciente servicios de calidad, sería conveniente la extensión de las “Cartas de Servicios” y la adecuación de los métodos de valoración a la participación de funcionarios y ciudadanos.
- Simplificación administrativa: Iniciativas pioneras como la del Ayuntamiento de Logroño (La Rioja), marca unas pautas a tener en consideración y que la propia entidad resume del siguiente modo:

“La meta es mejorar la calidad de los servicios mediante la planificación de los objetivos, la pormenorización de los inconvenientes y la autoelevación y la mejora continua. Implica simplificar los trámites de gestión, integrar todos los recursos de la Administración, eliminar las actuaciones que no se ajustan a las normas de calidad, realizar una auditoria que evidencia que

se actúa conforme a lo que marcan los procedimientos y registrar las actuaciones. Además, se hace hincapié en la motivación personal de los funcionarios municipales, orientando sus conocimientos a las necesidades de la Corporación”.

- Cercanía al ciudadano: El ciudadano no puede ser un nómada al servicio de las unidades centrales de decisión. Debemos acercar el producto al consumidor, el servicio al ciudadano, hacer posible que la mayor parte de los tramites puedan realizarse en la administración que físicamente este ubicada más cerca del ciudadano es el primer paso al uso de las nuevas tecnologías de la comunicación, en la relación del ciudadano con los Servicios públicos.

6.- CONCLUSIONES

Un proceso que la administración considera de futuro y la ciudadanía ve como el presente, es habitual que se manifieste, en experiencias aisladas que no han dado los frutos esperados y queden como simpáticos y bien intencionados proyectos, en algunos casos que sonrojarían a sus promotores se ha conseguido aplicar las nuevas tecnologías al servicio del ciudadano, y bajo la bandera de la proximidad la ciudadano han conseguido complicar, lo que realmente es difícil, la actividad administrativa diaria y con relación al ciudadano.

Como decía al principio de esta comunicación solo una decisión política clara, que considere el margen de tiempo necesario para acometer una nueva estructura organizativa, y el compromiso de los servidores públicos, de romper el inmovilismo del sistema de la función pública, y ser capaces de afrontar la evolución de la sociedad acompañándose a su ritmo de cambio, junto con la consideración especial de la situación de los servicios de los pequeños Municipios, hará posible la modernización de los servicios públicos.



Bibliografía:

Libro Blanco para la Mejora de los servicios Públicos MAP. Madrid 4 de febrero de 2000

Crozier M., Tilliete B., La crisis de la Inteligencia, ensayo sobre la incapacidad de las elites para reformarse. MAP 1996

Lara de Mesa, La mejora de la gestión y la calidad de los servicios públicos administrativos , Análisis Local numero 29 Marzo-Abril 2.000

Alibi, E.; González Paramo, J.M. y López Casanovas, G (1997), Gestión Pública. Ariel Economía

Ballart, Xavier, (1992) ¿Cómo evaluar programas y servicios públicos Aproximación sistemática y estudios de caso, MAP.

Borraz, S. (1999) Las Cartas de Servicios Públicos y la Administración local. Análisis Local, n' 26.