
“Cómo Servir Mejor a los Ciudadanos”

Lic. Luis Antonio Chagoya Rivera

En este marco del V Encuentro Nacional de Institutos Estatales de Administración Pública, quiero agradecer a los directivos del Instituto Nacional de Administración Pública, la amable invitación para concurrir a este importante foro, donde hoy presentamos una obra, que con el tiempo se convertirá en un instrumento de consulta necesaria para los estudiosos de la administración pública.

“Cómo Servir Mejor a los Ciudadanos” se inscribe en el catálogo de obras destinadas a clarificar en concreto, lo que significa ser un servidor público; los valores que deben converger para encauzar su actuación; el perfil ético y curricular requerido por las instituciones gubernamentales y los factores sociológicos, jurídicos y organizacionales que confluyen e inciden como retos a futuro para desempeñar eficaz y eficientemente la función pública.

En ese sentido, con el propósito de consolidar y concentrar los esfuerzos realizados, el INAP consideró indispensable realizar una investigación de las características como las que presenta este ensayo, por considerarlo prioritario en sus programas de trabajo. Como se mencionó antes, el presente estudio está dirigido a los servidores públicos de los gobiernos federal, locales y

municipales, en la descripción del capitulo se advierten las interrogantes y respuestas que muchos funcionarios de diferentes órdenes e incluso ciudadanos, se formulan, esta obra intenta dar respuestas sencillas en un lenguaje claro y de fácil comprensión.

La metodología con la cual pretendo explicar la obra, se fundamenta en el análisis por capítulo y algunos comentarios adicionales para clarificar las ideas que pudiesen causar confusión.

I. EL SERVIDOR PÚBLICO

Define jurídica y administrativamente que se entiende por servidor público, destacando el concepto establecido en el artículo 108 constitucional, siendo aquellos quienes se desempeñan laboralmente en los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial.

Conviene destacar, que como servidor público (*lato-sensu*) es toda aquella persona que, en virtud de la relación laboral establecida con el Estado mediante nombramientos expedido por autoridad competente o contrato celebrado entre las partes, presta sus servicios en el desempeño de una función social, orientada de manera directa o indirecta al servicio de la sociedad, bajo principios de legalidad, imparcialidad, eficiencia, resguardo del interés colectivo, honradez y lealtad a la institución gubernamental y a la ciudadanía.

De lo anterior, se desprende que los servidores públicos, municipales, estatales y federales o quienes hayan adquirido esa categoría a través de un proceso electivo quedan enmarcados en la axonomía descrita.

II. ENTORNO DE TRABAJO DEL SERVIDOR PÚBLICO

El servidor público es un ente que forma parte de la sociedad, de ninguna manera se vaya a pensar o creer que es algo aislado de la misma, pues por el contrario esa pertenencia se materializa en la realidad cotidiana en la relación Estado-sociedad, al actuar como instrumento de un sistema jurídico regulador de las acciones gubernamentales en su contacto con el ciudadano.

Las tendencias contemporáneas para reformar el Estado, han provocado la apertura a una participación más amplia de la sociedad y de los ciudadanos en la toma de decisiones y las acciones de gobierno.

Por ello observamos actualmente de parte de la autoridad gubernamental, un particular interés en conocer la realidad y la demanda social, en provocar un mayor dialogo para democratizar el ejercicio del poder público, hecho que por si mismo ilustra las actuales expectativas de participación ciudadana en los asuntos de Estado.

A estas demandas de carácter social, político y económico el servidor público debe responder con rapidez y efectividad, en los más variados ámbitos de responsabilidad y especialización, lo que plantea, sea dicho con razón, es la prioridad jerárquica de modernizar las estructuras orgánicas de las dependencias, propiciar la incorporación permanente de los avances científicos y tecnológicos y por último impulsar el cambio de perfil del servidor público.

Considerando que el servidor público tiene un compromiso absoluto con la sociedad, con la administración pública y con el Estado al cual presta sus servicios para servir a la ciudadanía,

podemos en este momento anotar los tres factores básicos del entorno: Sociedad, Administración Pública y Estado.

III. VALORES QUE ORIENTAN LA ACTUACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO

En un sistema político como el nuestro de incipiente desarrollo democrático, cuyo propósito fundamental es alentar el avance económico, social y cultural de la sociedad, los servidores públicos adquieren la obligación histórica de atender adecuadamente la demanda social, apoyados en un sistema de valores y principios que encaucen las acciones gubernamentales en armonía con los intereses generales.

Estos valores morales o sistema axiológico son las grandes líneas de conducta, que orientan al desempeño de la función pública a cargo de una persona, es decir del servidor público, que como parte integrante y activa del gobierno en sentido amplio debe propiciar una relación positiva con la ciudadanía.

Así legalidad, honradez, vocación de servicio, eficiencia y eficacia, imparcialidad y lealtad, son el catálogo de virtudes públicas de un buen servidor público.

IV. PERFILES DEL SERVIDOR PÚBLICO

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los diversos ordenamientos del orden federal, estatal y municipal delinean las normas de conducta de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones, las normas de conducta tienen su fundamento en los valores o sistemas axiológicos antes mencionados.

Destacaré los principios básicos que definen el perfil deseable del servidor público:

- a) Servicio;
- b) Institucionalidad; y
- c) Ética en el desempeño del servicio público.

Para concluir, sólo resta señalar que los rangos de actitud y de aptitud, fortalecerán la imagen del servidor público ante la ciudadanía.

V. FACTORES QUE INCIDEN EN EL DESEMPEÑO DEL SERVIDOR PÚBLICO

Son dos los bloques de elementos, que considero deben evaluarse con claridad y precisión;

- Factores del servidor público; y
- Factores del medio ambiente de trabajo.

Concluyo enunciando a manera de resumen, los factores principales;

- a) Aptitud del servidor público.
- b) Actitud del servidor público.
- c) Desempeño del servidor público.

- d) Suficiencia de recursos materiales.
- e) Suficiencia de personal.
- f) Clima Laboral.
- g) Suficiencia de recursos presupuestales; y
- h) Disponibilidad de normas, sistemas informáticos e información.

VI. RETOS Y PERSPECTIVAS DEL SERVIDOR PÚBLICO

Los avances del desarrollo democrático han fortalecido la conciencia ciudadana y auspiciado las exigencias sociales cada vez más enérgicas, por lo cual el servidor público es más observado y evaluado en el desempeño de sus responsabilidades y el cumplimiento de la legalidad.

Dar respuesta a la demanda ciudadana dentro de la ley, es un compromiso impostergable, que solo podrá solventarse con una nueva cultura de servicio, que posibilite la preparación y disposición exigida al servidor público.

El reto para la administración pública, es impulsar una nueva cultura de servicio que favorezca un desempeño basado en los valores de legalidad, imparcialidad, honestidad, lealtad, y eficiencia en la prestación del servicio público. Para lograr nuestra meta, es preciso asumir desafíos y ponderar las perspectivas del servidor público, entre las que destacan:

- a) Impulsar una cultura de servicio que favorezca los valores éticos en el servidor público.
- b) Fortalecer la vocación de servicio.
- c) Dignificar la tarea del servidor público ante la sociedad y ante sí mismo;
- d) Adaptarse a los cambios tecnológicos y administrativos;
- e) Sensibilizarse de la problemática económica y social del país; y
- f) Desempeñarse con calidad y productividad.

VII. PROFESIONALIZACIÓN EN EL SERVICIO PÚBLICO

Actualmente este es un debate de carácter nacional, bien vale la pena destacar que la acción impulsora de este proyecto corresponde en mérito al INAP, institución que con visión de futuro la a introducido paulatinamente en el debate político asumiendo responsablemente la autoría de múltiples ponencias sobre el tema en diversos foros de opinión que abarcan el amplio espectro de la vida política nacional.

Sobre este tema podemos explorar diversas vertientes la política, la laboral; la cultural; la sociológica, etcétera, sin embargo me circunscribiré a una perspectiva menos ambiciosa, pero no menos importante, que como el nombre del capítulo lo indica es la profesionalización del servidor público.

Como se observa en el desarrollo anterior del análisis, se requiere de un trabajador especializado de tiempo completo en el desempeño de la función que realiza en las estructuras gubernamentales, independientemente del nivel jerárquico del cargo que ocupe.

Esto significa que el servidor público no puede ser un improvisado; no se le puede improvisar y no se puede ni debe improvisar un cargo para que lo desempeñe alguien sin la formación, experiencia y sobre todo, sin una auténtica vocación de servicio.

De esta problemática surge la exigencia, para que la administración pública realice esfuerzos planeados y sincronizados con las necesidades de las diversas áreas de trabajo, para profesionalizar al trabajador del gobierno, ya sea que se desempeñe en una función de base, de confianza o de mando.

Este esfuerzo deberá ser congruente con la necesidad de contar con servidores públicos que satisfagan plenamente los requisitos del puesto desempeñado y sean capaces de mirar al futuro para identificar los retos inmediatos y de mediano y largo plazos perfilar los objetivos y fijar las estrategias para consumarlas.

La respuesta a la necesidad de profesionalizar al servidor público, es la de institucionalizarlo mediante la creación de un esquema jurídico que proporcione el soporte adecuado a un sistema cuya finalidad sería cumplir con una sola premisa:

“Sólo un servidor público profesional será capaz de proporcionar a la ciudadanía los servicios que demandan con la diligencia, honestidad, eficacia y eficiencia que ésta requiere”.

Así la profesionalización es un medio de superación del servidor público, además de constituir un factor de permanencia productiva, ascenso y promoción dentro del servicio público.

Considero que con las anteriores y breves consideraciones, puedo concluir, diciendo que en la medida que el servidor público, el ciudadano, la sociedad y el estado, cada uno en su ámbito de acción interiorizen esta nueva vertiente del desarrollo democrático, habremos dado un gran paso para pasar de la Democracia Gobernada a la Democracia Gubernante.