

Entrega-recepción institucional 2003. Sistema que fomenta la transparencia de la función pública

Contraloría del H. Ayuntamiento
de León, Guanajuato

Misión

Apoyar a las dependencias centralizadas y descentralizadas de la Administración Municipal de León, en el diseño y desarrollo estandarizado del documento de entrega-recepción, que evidencie la instalación del modelo de organización del servicio además de la situación financiera, y presupuestal; de deuda pública y pasivos diversos; y recursos federales y estatales, con el objeto de hacer una transparencia completa de recursos y estrategias desarrolladas en la presente administración municipal.

Visión

Ser una herramienta indispensable en la definición de estrategias y toma de decisiones de la Administración Municipal 2003-2006, del Ayuntamiento de León, Guanajuato. Así como definición de planes operativos de las dependencias.

Objetivo

Preparar el proceso de entrega recepción, paralela al desarrollo del modelo de organización de los servicios, de manera que garantice transparencia en el desarrollo de la función pública, a través del registro de evidencias de mejora continua, sobre los resultados de operación de los servicios que prestan las dependencias de la Administración Municipal de León.

Resumen ejecutivo

La Presidencia Municipal de León, Guanajuato, tiene a bien participar en el Premio Anual de Transparencia con el proceso de “Entrega-Recepción Institucional 2003”, en virtud de ser una práctica de control y prevención de la corrupción, a través de la asesoría y desarrollo administrativo de las dependencias centralizadas y descentralizadas del ayuntamiento de León, por las áreas de contraloría, tesorería y planeación y desarrollo, con lo cual se busca realizar la rendición de cuentas al término de la gestión de la presente administración municipal, de una manera transparente que fortalezca los procesos de transición de la administración entrante y saliente.

La razón de ser de esta práctica, es realizar una transición donde se refleja la situación no sólo presupuestal y de bienes y recursos con que cuenta la actual Administración Municipal, sino también aportar a los nuevos mandos directivos, las prácticas de desarrollo institucional desarrolladas durante la actual administración, en bien de la mejora continua y la satisfacción de nuestros usuarios. El Ayuntamiento actual propuso al órgano rector de la entrega-recepción de los ayuntamiento del Estado de Guanajuato, la Contaduría Mayor de Hacienda del Estado de Guanajuato, el proyecto de entrega-recepción a través del modelo de calidad total, que evidencie las prácticas de mejora continua, en el cual no sólo

fue autorizado, sino que se incentivó a varios municipios del Estado, a conocer el modelo de entrega-recepción, para adaptarlo a sus respectivos procesos para este fin.

Se buscó hacer una entrega institucional de fácil acceso e identificación, es decir, todas nuestras dependencias centralizadas y descentralizadas, instalaron y desarrollaron modelos de calidad total en sus organizaciones y se generaron reportes estandarizados, de manera que se prepararon medios magnéticos que facilitan la disposición de manera ligera e inmediata.

El proyecto se comenzó a trabajar desde octubre del 2002 visualizando hacer un trabajo paralelo al desarrollo de la operación normal de las dependencias, de manera que no sea una carga más de trabajo, al momento de llegarse la fecha para este proceso.

Antecedentes

Los procesos de entrega recepción tradicionales, se concretaban a reflejar situaciones presupuestales, de recursos y equipos existentes en las dependencias, conformados a través de una guía determinada por la Contraloría Municipal, la cual era desarrollada cuando mucho dos meses antes de los cambios de ayuntamiento. Esto obligaba a invertir tiempo y sobrecargas de trabajo en los últimos meses de la gestión municipal, restando el nivel de respuesta y calidad a la prestación de los servicios que otorgan las dependencias.

Aunado a lo anterior, se armaban pesados paquetes de entrega con cajas de archivos de difícil acceso, y por tanto difíciles de revisar.

Como estrategia de desarrollo institucional, en Presidencia Municipal se trabaja con herramientas de mejora continua, a través de la instalación de modelos de gestión de calidad.

Lo anterior genera sinergia organizacional en las diferentes áreas de la Administración Municipal, bajo el enfoque de satisfacción al usuario tanto interno como externo, dando como resultado muestra evidente de mejora en la calidad del servicio, y por ende en la mejora calidad de vida para los ciudadanos del Municipio de León.

Ante la necesidad de hacer del proceso de entrega recepción un instrumento ágil y transparente que apoye en la definición de estrategias para el nuevo gobierno, se decidió incluir el modelo de organización de los servicios al documento de entrega para evidenciar el estándar de satisfacción del usuario, aspectos de estrategias de liderazgo instaladas, así como los sistemas de atención al personal de las dependencias, además de los resultados logrados en cada organización del ayuntamiento.

Diagnóstico

Los procesos de entrega recepción se realizaban sólo por cumplir una normatividad, atendiendo justamente a los requerimientos que la misma define. El proceso era importante en el momento del acto de la entrega, siendo un respaldo para quien o quienes dejan los cargos públicos, es decir, difícilmente se consideraban insumos para la planeación y toma de decisiones y ni siquiera una fuente de consulta. A no ser para algún reclamo sobre faltantes de equipo o materiales.

La inversión de tiempo para cumplir con los requerimientos de las entregas, significaba sobrecargas de trabajo, al grado de paralizar la operación de las organizaciones públicas, por desarrollar los documentos de entrega-recepción.

Los contenidos de los documentos de las entregas, estaban carentes de las estrategias organizacionales desarrolladas para la administración y logro de resultados, haciendo de este un proceso con poco valor agregado.

Estrategias

Desde octubre de 2002 se conformó un equipo de proyecto con las dependencias de Contraloría, Tesorería y Planeación y Desarrollo, de la Administración Municipal, mismas que apoyaron en asesorar a las dependencias centralizadas y descentralizada, en la conformación de la información sobre el registro de evidencias de mejora continua en los procesos que desarrollan, así como de los rubros indispensables para hacer una entrega completa y transparente.

El equipo de proyecto estuvo de cerca trabajando con cada dependencia para asegurar que no hubiese faltantes en los inventarios y recursos asignados a cada organización, así como también validando el nivel de maduración de los sistemas de calidad instalados. Todo ello a través de una red de facilitadores de calidad y de administradores de recursos de las mismas.

Se concentró información de la entrega recepción en archivos magnéticos, con anexos estandarizados, de tal forma que permita consultar la información ágil, incluye croquis de pronta localización de las instalaciones y el respaldo de los facilitadores de calidad y administración, que son personal de operación de las dependencias, quienes pueden localizar materialmente los documentos, equipos o instalaciones que se detallan en los archivos.

Se realizó un sistema integrado de informática, que permite revisar el documento de entrega-recepción de toda la Administración Municipal.

Se utilizan los últimos avances de tecnología para integrar de manera clara y eficiente la información relevante para el ayuntamiento. De tal forma que el sistema prevé diversos documentos que contendrán información impresa de fácil consulta para presentar los datos más relevantes de cada dependencia. Se entregarán discos compactos con la información de la dependencia a través de un sistema de navegación cómodo y claro que vincula a cada archivo con un índice de archivo y acceso.

Resultados

Se entregan los sistemas de calidad por parte de las dependencias incluyendo información relevante para asegurar la satisfacción del servicio al ciudadano:

- Entrega precisa de recursos financieros, materiales y humanos de las dependencias.
- Sistemas de organización de pronta localización.
- Estrategias de liderazgo para abordar los sistemas de calidad.
- Sistemas de comunicación interna.
- Clima organizacional y sistemas de fortalecimiento.
- Sistemas de atención al usuario de los servicios de las dependencias.
- Documentación precisa de los procesos para la prestación de los servicios.
- 63 Direcciones generales entregando de manera estandarizada el estatus de sus organizaciones.

-
- Se realizan mesas de entrega, antes del término de la gestión, con la administración electa sobre la situación de las dependencias.
 - Nuestras dependencias brindan atención a un millón trescientos mil habitantes del municipio de León, con orientación hacia la satisfacción de los usuarios, con sistemas de calidad atentos a la mejora continua, en bien de mejorar la calidad de vida de los habitantes de León, Guanajuato.

Sustentabilidad

Es trascendente el nivel de maduración de los sistemas de calidad instalados en las diversas direcciones, donde el monitoreo de satisfacción del usuario, es el insumo principal que opera para general movimiento en las áreas de trabajo. El presente proyecto es relevante, no solo porque promete continuidad a los modelos de calidad, cuyo esfuerzo ha sido desarrollado por cada uno de los servidores públicos de presidencia Municipal; sino también porque garantiza que el servicio no decaiga por cuestiones de transferencia de los cargos públicos.

El proceso de entrega-recepción está inspirado en la entrega transparente del ayuntamiento, para dar continuidad al servicio ciudadano, sin desmeritar lo que se ha logrado, con la metodología de entrega de una administración, sea la base para mejorar las estrategias y acciones que se han desarrollado.

Es así como se percibe que los dos procesos tanto de calidad como de entrega-recepción tienen la finalidad de ofrecer un mejor servicio al ciudadano.

Actualmente todas las dependencias trabajan 5 sistemas en el modelo de calidad:

-
- **Liderazgo**, las prácticas relevantes de la manera de motivar e influir para que los objetivos y estrategias organizacionales se cumplan.
 - **Imagen de la organización**, diseño estándares de orden y limpieza, que permitan realizar los servicios de manera eficiente y además de proveer un ambiente agradable, en los lugares de trabajo. Asimismo prevé estándares de identificación de inventarios y archivos de pronta localización.
 - **Satisfacción del usuario**, desarrollo de monitoreo sobre la calidad del servicio que ofrece la dependencia y las medidas implantadas para su mejora.
 - **Satisfacción del personal**, desarrollo de estrategias par atender las necesidades de los propios servidores públicos que pertenecen a las dependencias, haciendo énfasis en sistemas de reconocimiento instalados, así como programas de capacitación desarrollados.
 - **Sistema de resultados**, registro y seguimiento de planes de trabajo de las dependencias, con la finalidad de validar el impacto de la mejora en dichos resultados.