

Proceso de la Administración Pública

La administración pública y la empresa privada son diferentes, lo cual es un punto indiscutible, el ciudadano está muy habituado a trabajar con empresas privadas y obtener un nivel de calidad en los servicios o en los productos que hace que espere niveles semejantes desde la administración pública, los ciudadanos esperan:

- Procedimientos claros y en el mismo idioma (lenguaje) que el que utiliza habitualmente, es decir, que el sistema sea comprensible para el ciudadano.
- Que el sistema administrativo responda a sus necesidades.
- Que sea un proceso accesible.

Las administraciones públicas deben asegurar la continua mejora de los procedimientos, servicios y prestaciones públicas, teniendo en cuenta los recursos disponibles, de manera que los ciudadanos puedan resolver sus asuntos mediante sistemas telefónicos, informáticos o telemáticos.

Para poder acometer estas tareas desde la administración pública y ser lo más eficaces posible, es importante la implantación de conceptos como la Gestión por Procesos, en sus siglas inglesas BPM.

Son ocho puntos importantes en los que se obtiene mejoras:

1. Conseguir la excelencia del servicio público, mediante la mejora de los procesos e incremento de la productividad.
2. Satisfacer a los ciudadanos, facilitando el acceso y mejores servicios a través del Gobierno y la Administración Electrónica.
3. Cumplimiento de las leyes y normativas, a través de la legalidad y flexibilidad en los cambios administrativos.
4. Gestionando y racionalizando las estructuras, uso de expedientes electrónicos y realizando una estandarización de los procesos.
5. Mejora de la productividad, mediante la mejora en la toma de las decisiones con información de los procesos en tiempo real, y combinando de forma correcta personas, procesos y tecnología.

Proceso de la Administración Pública

6. Mejora de la comunicación, mediante la integración de los sistemas de información, automatización de los procesos y coordinación entre los entes administrativos.
7. Control de los riesgos, minimizando riesgos operativos, controlando el uso de los presupuestos y el fraude.
8. Valoración del servicio, a través de la monitorización de los indicadores principales, la productividad y el uso de los recursos.

Referencia:

Guerrero O. (1990), introducción a la Administración Pública (primera edición)

México.