



Por el Bienestar y la Cohesión Social.

Aportes para una mejor gestión municipal
cercana a la gente.

Manual 1

Elementos básicos
para el desarrollo
de Mejores Prácticas
en Municipios




**Alas para
el Cambio**

Presentación

La Secretaría de Bienestar, a través de la Dirección General para el Bienestar y la Cohesión Social, tiene el firme propósito de brindar y acercar elementos que permitan a las autoridades municipales desarrollar y fortalecer sus capacidades institucionales a fin de promover y fomentar acciones de gobierno que repercutan en el bienestar y felicidad de las familias, además de que contribuyan a la recuperación del tejido social, motivar la participación de las comunidades para que incida en la cohesión social y la co-construcción de paz en los territorios.

Por ello, a fin de contar con instrumentos sencillos y de fácil aplicación, ponemos en tus manos este material formativo de aprendizaje en el cual se abordarán diversos temas que te permitirán, como servidora pública, ampliar tus conocimientos y aplicarlos en el ejercicio de tus funciones para el fortalecimiento institucional del municipio, desde un enfoque de derechos humanos, de género e interculturalidad, lo cual repercutirá en las acciones de gobierno que se impulsen, poniendo especial énfasis en el bienestar de las personas.

En este primer número te traemos el tema **“Elementos básicos para el desarrollo de mejores prácticas”**, el cual tiene como propósito que las personas que definan, planifiquen y ejecuten acciones de gobierno lo hagan de una manera novedosa, participativa e integral a fin de que las soluciones que brinden, a una problemática específica, rindan buenos resultados en términos de eficacia, eficiencia.

Consideramos que contribuir en la mejora de los procesos de trabajo que realizamos como personas servidoras públicas, principalmente, en aquellas actividades orientadas a la gestión de trámites y a la prestación de servicios de mayor impacto a la ciudadanía, es fundamental en la Administración Pública Municipal pues, al ser el gobierno más cercano, se convierte en un referente para la ejecución de programas y acciones orientadas a satisfacer las necesidades de la población que habita en su territorio.

Por ello, en este manual, ofrecemos algunos elementos y criterios, que pueden ser de utilidad para identificar mejores prácticas de gobierno, a fin de contribuir en el desarrollo de estrategias vinculadas con la simplificación de servicios que tiene el municipio, para el bienestar de la población, así como para generar cohesión social en los territorios.

¿Qué es una mejor práctica para el desarrollo social y humano de la ciudadanía?

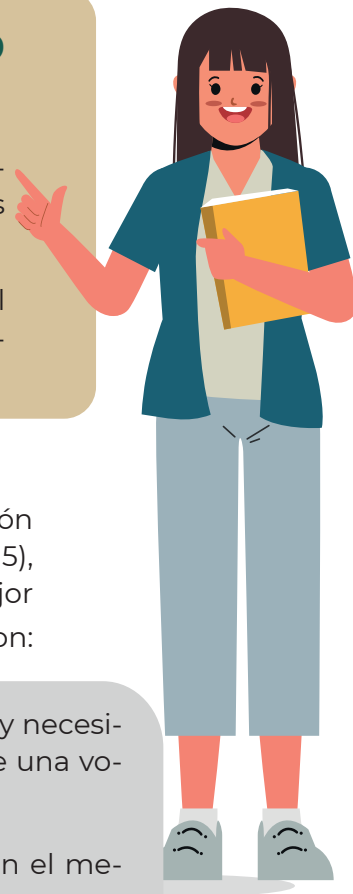
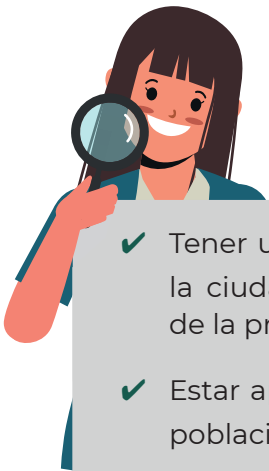
Una mejor práctica es una propuesta novedosa que ofrece resultados o soluciones a problemáticas específicas, con el objetivo de mejorar la calidad de vida de las personas, mediante la modernización o simplificación de los trámites y servicios.

Una mejor práctica puede ser aplicada de manera interna o externa, es decir, en el desarrollo de alguna actividad dentro del municipio o en la forma en que se prestan los trámites y servicios que se ofrecen a la ciudadanía.

Características de una mejor práctica

De acuerdo con la guía técnica para el desarrollo y documentación de mejores prácticas de la Administración Pública Estatal (2015), para que un proceso de trabajo adquiera la categoría de mejor práctica se sugiere que cumpla con algunos requisitos como son:

- ✓ Tener un impacto en la opinión de la ciudadanía y en los operadores de la práctica.
- ✓ Estar apegada a los intereses de la población.
- ✓ Posibilidad de medir y cuantificar sus resultados con indicadores oportunos.
- ✓ Ser sensible a las demandas y necesidades de las personas, desde una vocación de servicio.
- ✓ Tener un impacto positivo, en el mediano o largo plazo, en la región geográfica donde se practica y en sus habitantes.

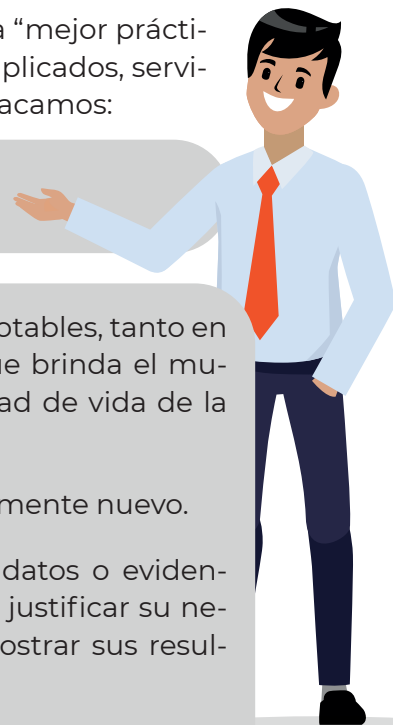


Componentes

Ahora, para que un programa o proceso de trabajo sea considerado como una “mejor práctica”, es importante tomar en cuenta una serie de **componentes** que, una vez aplicados, servirán como referente para su valoración o calificación, dentro de los cuales destacamos:

- Que impacte o beneficie a un proceso, como puede ser un trámite, un servicio o una actividad de gestión interna.

- Que contenga mejoras notables, tanto en la calidad del servicio que brinda el municipio, como en la calidad de vida de la ciudadanía.
- Que sea innovador o realmente nuevo.
- Que se fundamente en datos o evidencias objetivas, tanto para justificar su necesidad como para demostrar sus resultados.
- Que sea sostenible ya sea económica, organizativa y/o técnicamente, a fin de garantizar su continuidad a largo plazo.
- Que se evalúe periódicamente, según las necesidades del usuario o de la propia Administración Pública Municipal.



1 Primera fase: Detección y definición de problemas

Consiste en identificar un problema u oportunidad de mejora, se enlista las situaciones mejorables, se priorizan, se asignan responsabilidades y se definen equipos de mejora.

En este punto se deben especificar los objetivos a alcanzar, en el proceso de resolución y, también, cómo se puede involucrar a la ciudadanía para que sea una propuesta que fomente la participación y la cohesión social.

4 Cuarta fase: Monitorización

Esta es la última etapa en la que se deben revisar los resultados obtenidos, con el objetivo de seguir buscando oportunidades de mejora, es en esta fase cuando se reinicia el ciclo, pues es donde se identifican aquellos contextos en donde se requiere la intervención del gobierno municipal para atender las demandas sociales de la población.

2 Segunda fase: Análisis de las causas, raíz del problema

En esta fase se analizan las causas del problema, se consideran las posibles soluciones, se escogen las más factibles, se establecen mecanismos de control y, por último, se detectan y analizan las resistencias al cambio. En este apartado, es importante identificar a aquellos actores sociales que originan el problema o, bien, pueden contribuir a su solución.

3 Tercera fase: Definir e implantar la solución al problema. Mejora

Aquí se aplica la solución final adoptada, que permitirá la optimización del proceso o programa a mejorar. Cabe mencionar que, para elegir la solución óptima, se debe considerar el costo de la solución, la relación costo/beneficio, la resistencia al cambio de los impactos derivados de la solución y el tiempo de implementación.

En esta etapa, se debe desarrollar el plan de implementación, mediante el cual se den a conocer los procedimientos, los responsables, el cronograma y el seguimiento del plan. Así, también, se ubican aquellos actores sociales que fungirán como aliados para que esta propuesta tenga mayor impacto. Estos actores pueden ser: el líder de la colonia, algún docente que sea reconocido por la comunidad, un grupo de jóvenes, algún empresario, entre otros.



A continuación, enlistamos algunas ideas de los temas en los que se puede identificar una mejor de práctica.

Iniciativas para fomentar la participación de la ciudadanía en formulación de políticas	Generación de observatorios ciudadanos
Acciones para promover la contraloría social	Sistemas de atención a quejas, denuncias y sugerencias
Sistemas de mejora para la calidad de servicios de gobierno	Elaboración de Carta Ciudadana, Cartas Compromiso, entre otras.
Fomento de valores éticos a los servidores públicos	Mecanismos públicos de evaluación de servicios
Mecanismos para solicitar y recibir información pública	Políticas de atención ciudadana
Profesionalización de los servidores públicos	Establecimiento de políticas de tecnología de la información
Integración de sistemas y portales electrónicos	Uso de documentos electrónicos y firma electrónica



Por último, te proponemos considerar las siguientes preguntas para comenzar a pensar en el desarrollo de una mejor práctica dentro de tu municipio:

1. ¿Cuáles son los problemas más comunes que se presentan en territorio?

2. ¿Cuáles son las causas que los originan?

3. ¿Qué alternativas crees que se puedan construir?

4. ¿Cómo podrías involucrar a la ciudadanía?

5. ¿La solución a este problema, fomenta la cohesión social?

6. ¿Qué elementos pondrías en marcha para dar seguimiento?



“Kaizen-Tejan es una palabra japonesa que se traduce como sugerencia de mejoría, kaizen se ha vuelto una filosofía que supone que nuestra forma de vida: trabajo, vida social, vida familiar, merece ser mejorada de manera constante” (Ríos, 2009).

Por ese motivo, esperamos que los elementos proporcionados contribuyan para el desarrollo de Mejores Prácticas en Municipios y despierten el interés y la creatividad, en las y los funcionarios públicos municipales con la finalidad de replantear las actividades desempeñadas y, por ende, mejorar la calidad en la prestación de servicios a la ciudadanía, desde una visión humanista, de derechos humanos y perspectiva de género.



Referencias:

Gobierno del Estado de México. (2015). **Guía Técnica para el Desarrollo y Documentación de Mejores Prácticas de la Administración Pública Estatal.**

Keisen Consultores (2015). **Control y mejora continua de procesos.**

Rios, A. (2009). **Gestión de calidad y mejora continua en la administración pública.**