Gestión y Comunicación de los Servicios Públicos Municipales, en tiempos de Coronavirus

Ramón Cuevas Martínez

GOBERNOVA

¿De qué servicios públicos estamos hablando?

8 señalados en la Constitución Federal desde 1917

Los consignados en 14 leyes estatales que señalan el mandato de atender servicios públicos relacionados con educación, cultura y protección civil

12 leyes estatales dicen lo mismo sobre temas de asistencia social y 11 sobre deporte y salud pública

Los dispuestos en las leyes municipales y bandos de policía en buen gobierno

En total, 43 servicios, más los que se sumen con la pandemia

TODO problema de la administración municipal, REQUIERE:

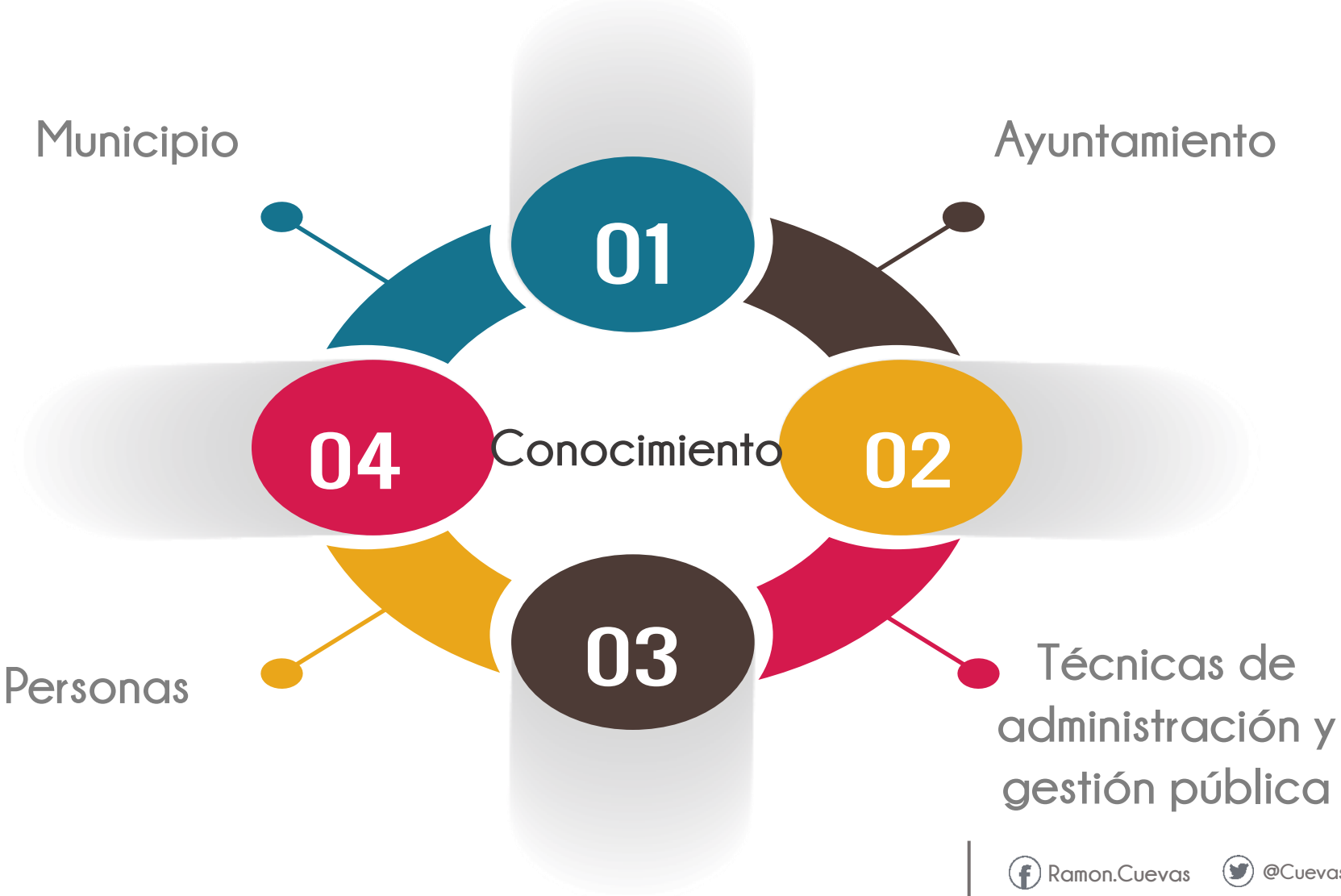
01

› Se requiere buscar apoyo del entorno político, la opinión pública, los vecinos, medios de comunicación, para que los lideres políticos se desenvuelvan en minimizar el conflicto y maximizar el apoyo y la popularidad

02

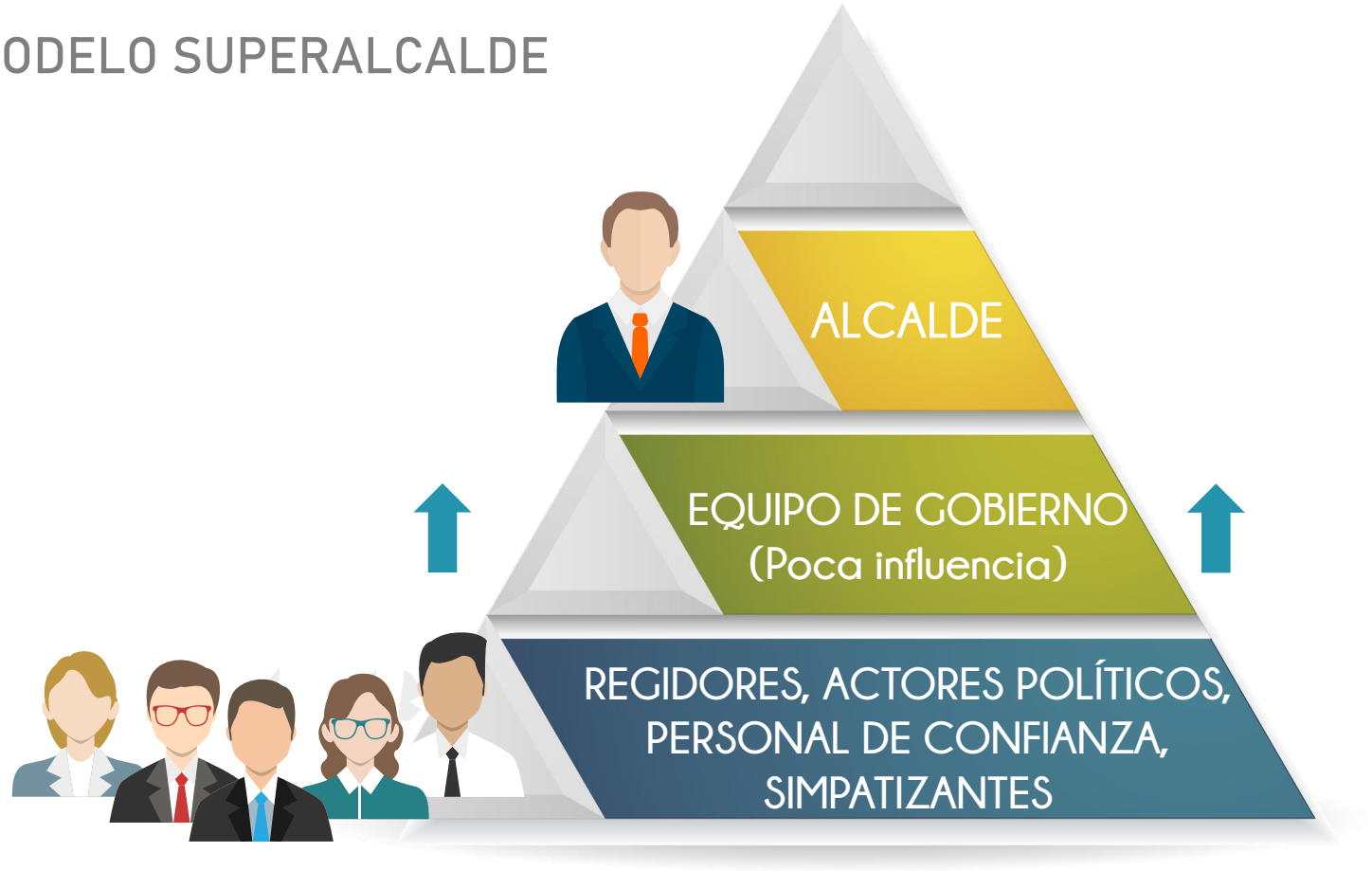
La gestión operativa invita a la innovación, conocimientos de los trámites administrativos, ‹ comunicación interna, crear equipos especializados, conocimiento de los procedimientos

Una buena estrategia en tiempos de crisis



La pirámide política

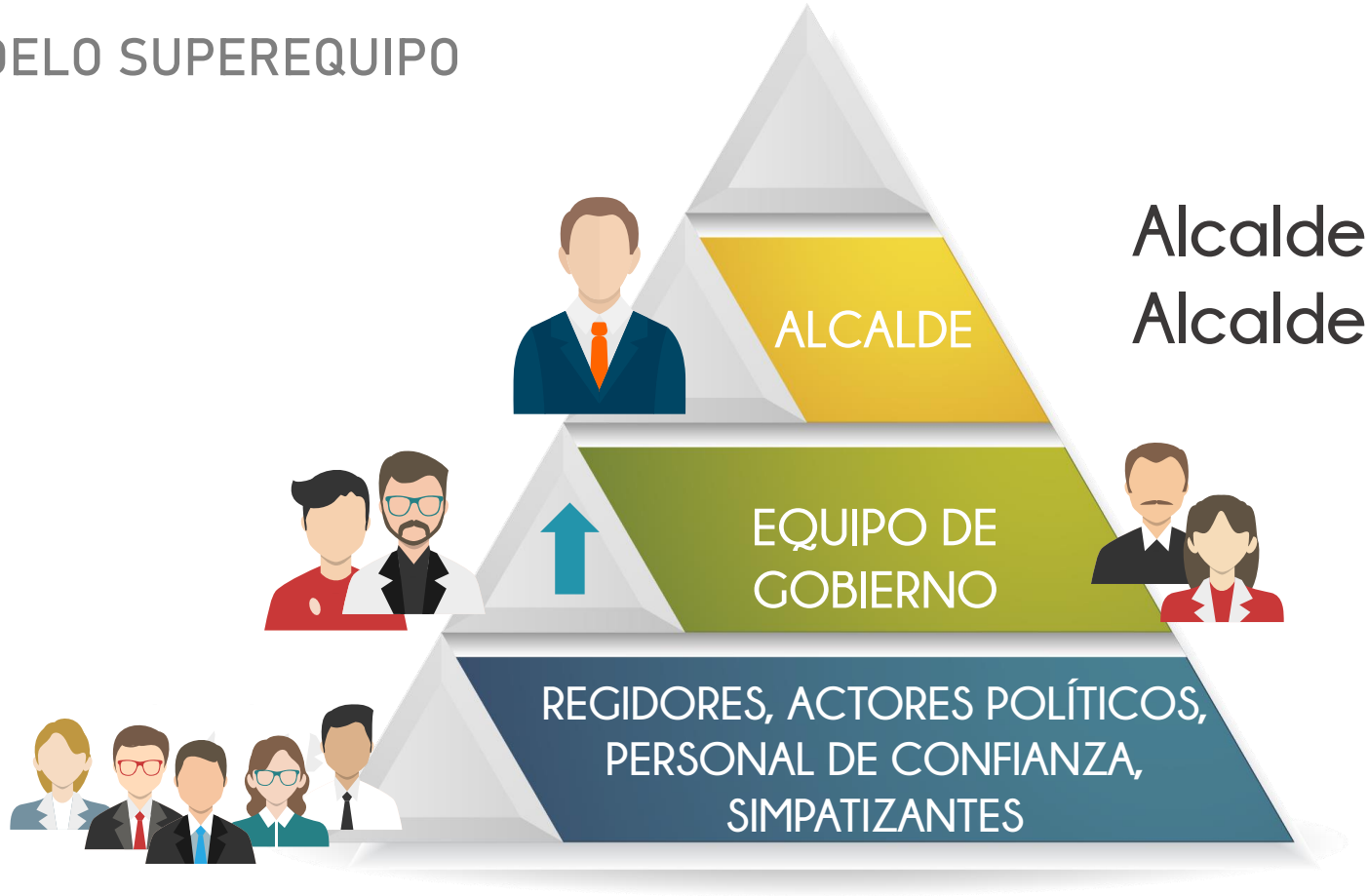
MODELO SUPERALCALDE



"No dispongo de un equipo sólido y preparado"

La pirámide política

MODELO SUPEREQUIPO

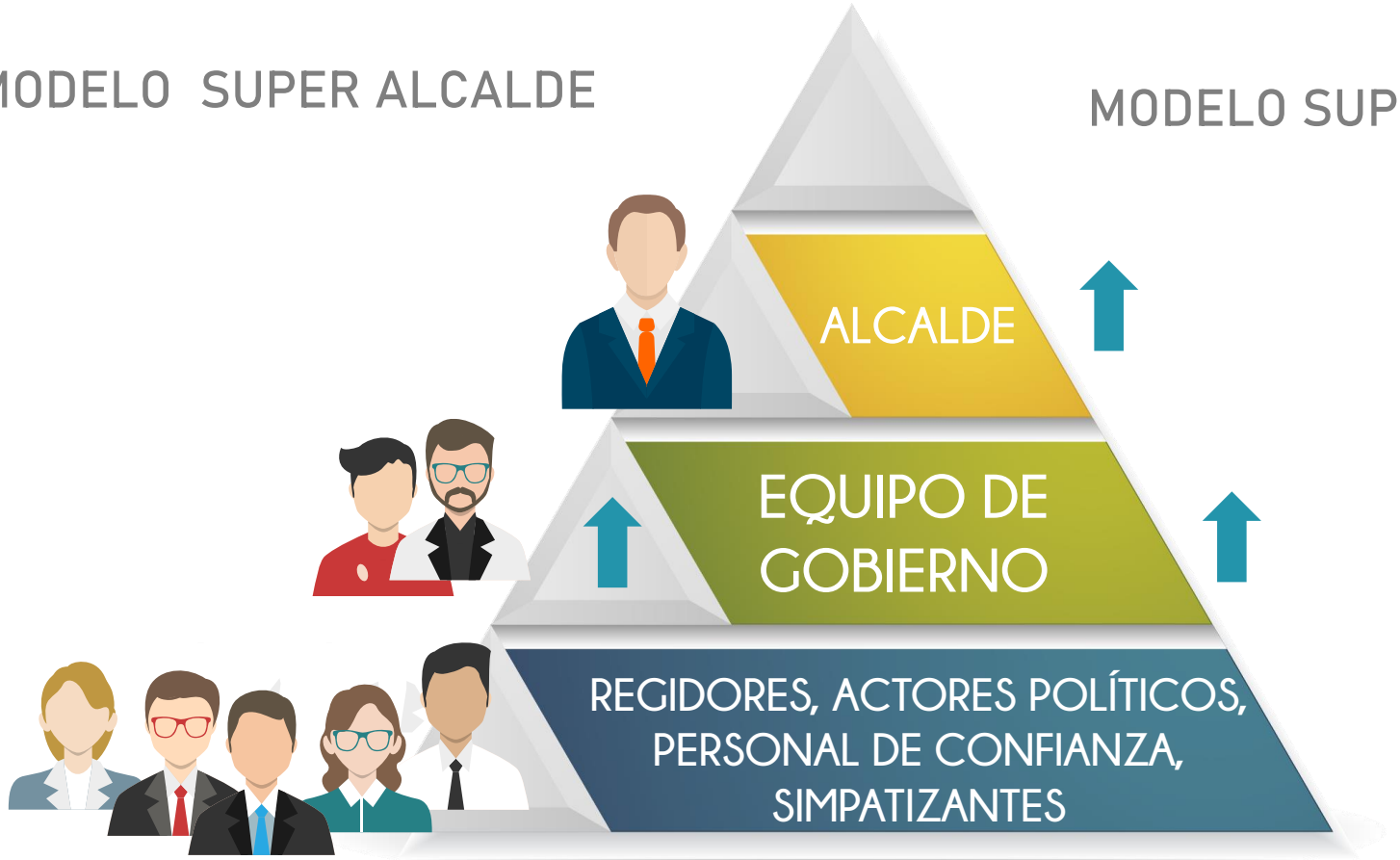


Alcalde Político
Alcalde Ausente

Ayuntamiento de superalcalde y superequipo.

MODELO SUPER ALCALDE

MODELO SUPEREQUIPO



¿En este ayuntamiento trabajas?

Superalcalde

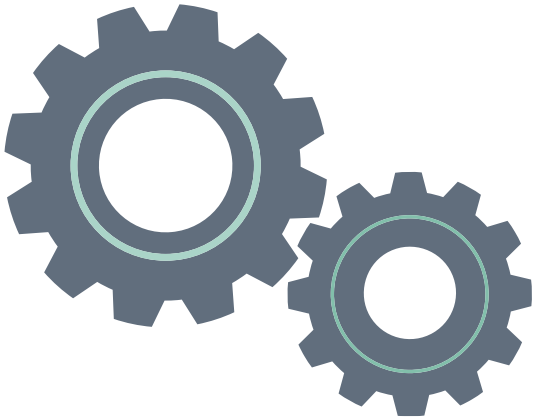
- Vayamos convenciéndonos de trabajar al **ritmo del alcalde**
- Vayamos comprando unas **vitaminas**

Superequipo

- Vayamos viendo quien va a **comunicar el trabajo** del ayuntamiento
- Vayamos nombrando algún regidor que tenga más idea que el alcalde para **gestionar los servicios públicos**

3 problemas en tiempos de crisis:

2. Sé lo que quiero hacer pero no se cómo



1. No se que hacer

3. Sé cómo pero no me atrevo

Primer punto para gestionar la crisis:

Funcionario municipal que hace todo muy bien, a lo mucho, suma; directivo municipal que sabe delegar, multiplica

Tercer punto para gestionar la crisis:

No te sulfures que te quemas

Cada día un reto y un logro

Cada vez que te digan que no funciona una bomba de agua, que no pasó el camión de la basura, prepárate para tomar decisiones, haciéndote al menos la siguientes preguntas:

1. ¿Desde cuando se encuentra en ese estado?
2. ¿ Ha sido comunicado al responsable?
3. ¿Qué se ha hecho?
4. ¿Hay responsable municipal para estos asuntos o no?
5. ¿Si lo hay, por qué no se ha actuado?
6. ¿Tiene alguna responsabilidad mi área?

Segundo punto para gestionar la crisis:

Aprende a trabajar desde casa

- ✓ Agéndate al menos un ayudante que:
  - Te tenga al tanto de los pendientes
  - Organice los tiempos de videoconferencias y asuntos urgentes
- ✓ Toma un directorio de los responsables directos de la operación de los trámites (no de los directores ni regidores)
- ✓ Acostúmbrate a usar papel y bolígrafo

¿Te han pedido poner un contenedor de basura? ¿Volviste al lugar donde ordenaste fumigar para ver si se hizo bien?

Si no se cumplen las indicaciones, **no funciona el ayuntamiento**, pero sobre todo…

Cuarto punto para gestionar la crisis:

Integra una brigada de acción rápida

- ✓ Que dependa directamente de ti
- ✓ Que cumpla cabalmente las indicaciones más urgentes para solventar servicios públicos

Quinto punto para gestionar la crisis:

Integra tus guías de acción rápida

- Asunto
- Contacto Inicial
- Procedimiento

Para los 4 desacuerdos del ayuntamiento con la población:

01 Interrupción del suministro de agua

02 Falta del servicio de recolección de basura a no existir recursos para solventar pago de trabajadores y escasez de camiones

03 Interrupción de fiestas patronales y sociales

04 Disposición final de cuerpos COVID

Sexto punto para gestionar la crisis:

Integra tu programa de acciones prioritarias

Séptimo punto para gestionar la crisis:

No comunique expectativas matemáticas, comunique con hechos.

No propaganda, solo información útil y concreta

Verifica si están funcionado las líneas de atención psicológica, para detener la violencia

Problemas del servidor público para generar información en la pandemia:

- ✓ Estás en tu casa
- ✓ Te llaman para encargarte asuntos que no son de tu competencia
- ✓ Ya te cansó la silla de la sala
- ✓ Tienes bajo perfil de reconocimiento en la comunidad, derivado de tu puesto

Busca la mejor opción u opciones para representar al ayuntamiento

Comunica con la verdad

No cantes victorias anticipadas

Comunica a partir de virtudes y valores

Lo primero…

cuidar a las personas

01 Reincorporación gradual y progresiva

Los grupos de riesgo no deberían volver a los centros de trabajo en esta primera fase:

1. Enfermedad cardiovascular, incluida la hipertensión,
2. Enfermedad pulmonar crónica,
3. Inmunodeficiencia Humana,
4. Cáncer en fase de tratamiento activo,
5. Mujeres embarazadas,
6. Mayores de 60 años.

02 Flexibilización de horarios

Hasta que se pueda llegar a una situación de mayor normalidad, es necesario mantener y adoptar medidas de flexibilización, que podrán referirse tanto a las horas de entrada y salida, para evitar aglomeraciones en horas pico, como al establecimiento de turnos. Estas circunstancias estarán en paralelo al mantenimiento de la posibilidad de trabajo en modalidades no presenciales, como el teletrabajo, que deberá regularse en el corto tiempo, de la mano de los sindicatos.

03 Equipos de protección individual

Se deberá determinar el uso de la protección individual (mascarillas, cubrebocas, equipo especializado) adecuada y proporcional al riesgo de cada puesto de trabajo.

04 Atención al público

Se deberán hacer públicas nuevas normas para la atención a personas que acuden a realizar trámites, debiendo implantar la cita por teléfono e internet, para controlar el número de personas que permanecen en espacios de trabajo.

05 Adecuación de instalaciones

Se deberán tomar las medidas adecuadas para posibilitar el distanciamiento social de 2 metros, y se tendrán que establecer horarios para la higiene de manos, por lo que se deberá asegurar la disponibilidad de agua, jabón, toallas de papel desechables y gel antibacterial, junto al cumplimiento de las medidas de higiene recomendadas a la hora de toser, estornudar o evitar tocarse cara y ojos, aplicando el denominado "estornudo de etiqueta"

Evocando a Sócrates

Podríamos decir que el principio de todo aprendizaje es el reconocimiento de la propia ignorancia. Negar la incompetencia es negar la misma posibilidad de aprendizaje

Todo proceso de gobierno, es como salir en coche…

El conocimiento del coche
(tablero de control)

El conocimiento de la carretera.
(Lo que pasa afuera de las oficinas)

Evocando a Sócrates

"Los hechos son los hechos, pero la realidad es la percepción"

Albert Einstein

Calzada Ex Hacienda San Jóse Barbabosa, No 100 - A,
Col. Barbabosa, Zinacantepec, C.P. 51350, Estado de México.

www.gobernova.com.mx

Teléfono: (722) 5 44 79 45

GOBERNOVA