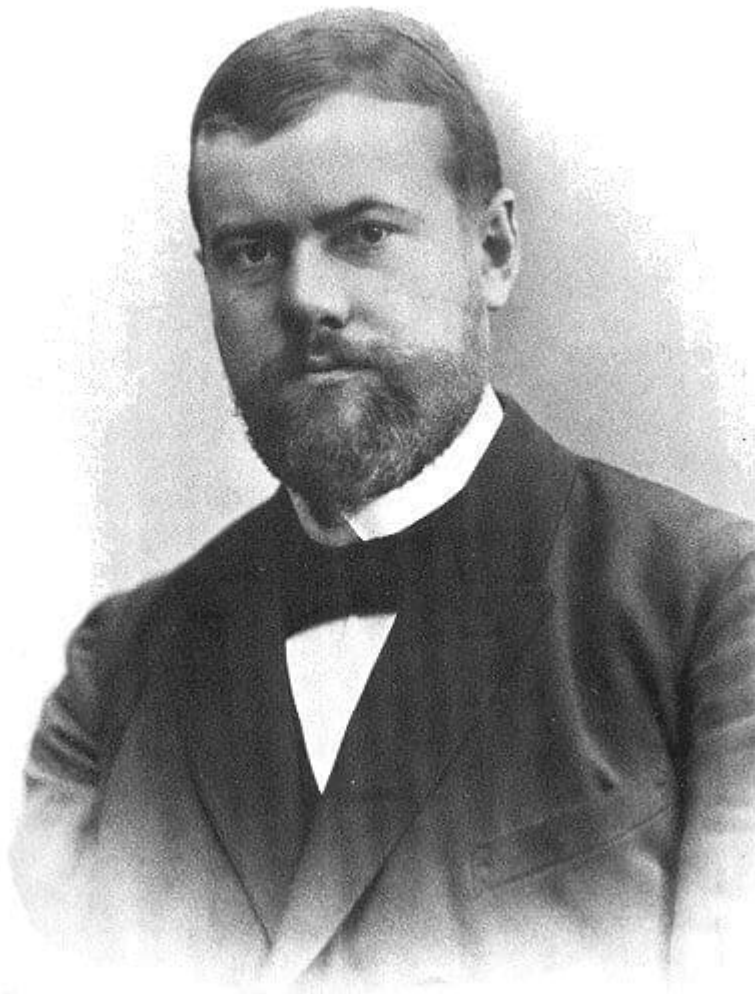


# Defectos y virtudes del sistema burocrático Local

Ibiza Melián

7 noviembre, 2010



Categoría: Administración Pública

Atendiendo al prisma de que el **sistema burocrático** es mayormente **apto para las organizaciones complejas**, resultaría de clara utilización en las **[Administraciones Públicas](#)**. Dentro de éstas, la observancia de posibles disfunciones por el usuario se dará en aquellos organismos más cercanos al ciudadano, siendo el **Ayuntamiento** donde cualquier vecino canalizará la práctica totalidad de sus gestiones. Argumento afianzado también mediante los

**principios de subsidiariedad**, por el que se relacionan las instituciones más lejanas, como puede ser la [europea](#), con la población, a través de las más próximas; y el de [descentralización](#), incrementando paulatinamente sus competencias.

Los fundamentos y **normas que regulan la estructura y actuación municipal**, estarían recogidos mayormente en:

- **El Real Decreto 2568/1986, de 28 de Noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (ROF).**
- **La Ley 7/1985, de 2 de Abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local (LBRL).**
- **La Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Común. Modificada por Ley 4/1999, de 13 de enero Administrativo . (LRJPAC)**
- **Ley 7/2007, de 12 de Abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.** Donde se indican las tesis aplicables al empleo público: funcionarios de carrera, funcionarios interinos, personal laboral, personal eventual y personal directivo profesional.
- En virtud y reconocimiento de la capacidad de autoorganización de las Corporaciones Locales señaladas en el artículo 20, LBRL, cada corporación podrá aprobar además un **Reglamento Orgánico Municipal**, donde se especifiquen sus singularidades.
- Así como el articulado derivado tanto de la **Constitución, diversa legislación proveniente del Derecho Administrativo y Público u otras materias de uso.**

Las Entidades locales ordenan y gestionan un parte importante de los asuntos públicos, en el marco de la Ley, bajo su propia responsabilidad y en beneficio de sus habitantes. **Debiendo ajustar sus actuaciones a los siguientes axiomas éticos de: objetividad, integridad, neutralidad, credibilidad, imparcialidad, confidencialidad, dedicación al servicio público, transparencia, ejemplaridad, austeridad, accesibilidad, eficacia, honradez, promoción del entorno cultural y medioambiental, así como a la igualdad entre hombres**

**y mujeres.**

Para este supuesto la burocracia se auto-concibe como el instrumento perfecto (desde el punto de vista de técnica de procedimientos, división de tareas, coordinación y comunicación) en pro de la consecución de los fines comunes. Estableciendo la más completa y absoluta previsibilidad del comportamiento de sus miembros. Las decisiones, las reglas y las acciones administrativas se formulan y registran por escrito para poder comprobar, documentar y asegurar la correcta y unívoca interpretación de los actos legales. Entre sus ventajas se encuentran: la racionalidad, la precisión en el trabajo, la uniformidad de rutinas y procesos, la continuidad de la organización más allá de las personas, la disciplina y orden, la confiabilidad por la previsibilidad de circunstancias, la eficiencia y productividad, y la competitividad.

**Las disfunciones típicas de esta estructura son:**

- Exagerado **apego a los reglamentos**.
- Exceso de **formalismo y papeleo** que entorpece la agilidad de los procesos.
- **Resistencia al cambio**.
- **Despersonalización** de las relaciones.
- Una fuente de **ineficiencia** es que siempre toma las decisiones el funcionario de más alto rango, independientemente del conocimiento que tenga del asunto.
- Por observar la política escrita en el manual, **el residente puede quedar insatisfecho**, no valorándose casi nunca esta posibilidad, puesto que la regla se cumplió.
- La organización burocrática **está diseñada para satisfacer sus propios requisitos**, los requisitos y **no** las demandas y exigencias **del ciudadano**, expresadas en forma de necesidades y/o deseos.
- **Desmotivación del empleado** por exceso de rutinas.

Los administradores modernos deben tener presente que el centro de todas sus actividades ha de ser el administrado. Planteando como finalidad eliminar las

cargas administrativas redundantes, desfasadas e innecesarias, revisando los trámites que puedan ser simplificados o realizados por medios telemáticos. Porque cuando el gobierno no sabe rejuvenecerse y readaptarse cada día, surgen las diferencias entre el país legal y el país real. Como ejemplo clarificador de este desenlace, por nombrar uno, podríamos hablar del "[\*Caso Guateque\*](#)". Donde, presuntamente, funcionarios del Ayuntamiento de Madrid cobraban comisiones por agilizar los trámites de los expedientes correspondientes a la obtención de licencia de apertura de locales de ocio, la tardanza en algunos casos era hasta de dos años. Suponiendo un peligro para la economía los actuales niveles de burocracia y la facilidad con la que se dilatan hasta el extremo los procesos administrativos.

### **Para optimizar el funcionamiento de las corporaciones se plantean varias líneas de ejecución:**

- Encaminar los pasos hacia la concepción de la **Administración Única**. Cualquier gestión será aquí diligenciada, independientemente del organismo al que corresponda su resolución. Una mejor integración del sistema evitando duplicaciones, desconfianzas e ineficiencias. Persiguiendo una combinación administrativa más perfecta (municipal, provincial, autonómica, central, europea).
- **Ventanilla Única**. Simplificación del papeleo para montar un negocio, pasando el periodo necesario para ello de 10 ó 30 días, a poderlo realizar en una única jornada. Departamento donde se podrá recibir toda la información necesaria y entregar la documentación demandada. Diseñado dentro del Plan de Reducción de cargas administrativas para las empresas. Procedimientos que permitirán: liberar recursos para la inversión y el crecimiento de los negocios; facilitar su creación y disolución, abaratando los costes asociados; y fomentar la inversión productiva, con el fin de impulsar la actividad empresarial en nuevos sectores o ámbitos geográficos.
- **Ley 11/2007, de 22 de Junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos**. Persigue el acercamiento de la Administración a los usuarios en base al principio de proximidad, eliminando las barreras que levanta el tiempo y el espacio. Quienes podrán iniciar la formalidad que precisen sin necesidad de su presencia

física, sino a través del llamado “*Registro de Entrada virtual*”, los 365 días del año, durante las 24 horas del día. Evitando colas y eternas esperas. Posibilitando el acercamiento de todos, integrándolos en la vida pública, social, laboral y cultural. Facilitando la participación y comunicación con los residentes, permitiendo la presentación de cualquier documento, la cumplimentación de los trámites a seguir, encuestas, y en su caso consultas ciudadanas. Un modo económico de aprender de las necesidades, gustos e intereses de las personas y aprovechar su colaboración voluntaria. Dando cobertura a la participación ciudadana digital se asegura el ayuntamiento poder ser previsor, porque de este modo se detectan los problemas que se están produciendo. Definiendo las políticas en función de aquello que vaya detectando, flexible por la capacidad de adaptación a la situación en la que se encuentra la población y la ciudad. La máxima en que se basa esta herramienta es la escucha activa, interpretada como la habilidad de una administración pública de procesar y tener en cuenta todo aquello que por sí mismo ya ofrece Internet y la web social. Es primordial ponderar las ventajas que desde el punto de vista de la gestión administrativa, representa el registro telemático de las solicitudes y demás documentación exigible, lo que agiliza los trámites, acortando los plazos de resolución y notificación.

- En concordancia con la **e-administración** se ha de profundizar en el uso de: la gestión electrónica de los procesos , **workflow; firma electrónica, Ley 59/2003, de 19 de Diciembre**, con la misma validez que la manuscrita; **DNI electrónico**, tarjeta inteligente, con dos certificados, uno para autenticación y otro para firma electrónica; notificaciones telemáticas seguras, por las que la persona, física o jurídica, recibe todos los comunicados procedentes del ente local en un buzón asociado a su “*Dirección electrónica DEU*”.
- **Plataforma Sara.** Red privada de comunicaciones que facilita transferencias seguras entre todas las administraciones públicas, evitando la exigencia de tener que tender redes específicas para cada tarea administrativa. Está integrada en la red europea de Administración Electrónica TESTA, que conecta a todos los estados miembros de la Unión Europea.
- **Desarrollo de la Agenda Local 21.** Plan que busca el desarrollo

sostenible de una determinada circunscripción, en base a pautas ecológicas, económicas y sociales.

- **Fomentar la participación ciudadana.** Cuyo proceso está conformado ineludiblemente por tres etapas: 1) Información / Formación; 2) Consulta y debate; 3) toma de decisión conjunta, cogestión. Mediante la aprobación de un reglamento municipal de Participación, que formará parte del Reglamento Orgánico del Ayuntamiento, donde se especifique el método a seguir o los órganos a crear, a tenor del criterio de desconcentración: consejos sectoriales de participación, centros de interés, plataformas, fundación, consorcio, empresa mixta,... Ganando en transparencia con los presupuestos participativos. Buscando una democracia: transparente, pedagógica, solidaria, operativa, creativa e instituyente. Siendo el Ayuntamiento la parte del Estado más cercana a los ciudadanos, es el entorno perfecto para propiciar formas avanzadas de participación.

**Una organización burocrática ideal ha de fundamentarse en una buena cultura y un excelente clima laboral.** En el contexto vigente: altamente dinámico, incierto y riesgoso, se requieren más que políticos, gestores de lo público, [líderes carismáticos](#) altamente cualificados, con una fuerte voluntad de servicio y visión. Ejemplarizantes ante los empleados, pendientes de las nuevas tendencias para aplicarlas, logrando que los trabajadores las adopten por asimilación y no por imposición, sirviendo de flujo para su ejecución y no de barrera donde chocan los grandes e innovadores proyectos, como lamentablemente muchas veces sucede. La aptitud de escucha y diálogo son imprescindibles para lograr involucrar en la consecución de sus objetivos tanto al personal como al administrado. Pero la mediocridad de determinados ediles, taponan cualquier canal comunicativo, línea por la que optan como método de ocultación de las propias inseguridades. Lo que unido al [sistema electoral](#) municipal contemporáneo, donde puede darse el caso en algún [Ayuntamiento](#) de cambiar hasta cuatro veces su alcalde en una misma legislatura, motivado por: mociones de censura, [confianza](#), cambios de pacto, [transfuguismo](#), dimisiones,..., hace imposible alcanzar resultado alguno. Sin contar el clientelismo político, que acontece supuestamente en la contratación laboral para cubrir ciertos puestos, no valorando la meritocracia y la competencia técnica, sino el amiguismo. Desembocando en el ensanchamiento de la brecha existente entre el pueblo y su gobierno, propiciando que el funcionario actúe sin amor, sin entusiasmo, sólo bajo

la presión de sus obligaciones, sin consideración de personas, indiferente ante cualquier otro sujeto del sistema, en suma agudiza el descrédito del ente público. Estructura compuesta por: 86.000 concejales, casi 9.000 alcaldes, 17 Presidentes de Autonomías, cerca de 1.600 parlamentarios autonómicos, 350 diputados en Cortes, 300 senadores, 200 parlamentarios en Estrasburgo, 20 Ministros y toda su corte de asesores. Paradójicamente a menor rango, mayor sueldo, hay regidores que ganan más que el Presidente del Gobierno. Y todo este despropósito gubernamental mientras padecemos la peor crisis financiera desde el crack de 1929.

[Defectos y virtudes del sistema burocrático Local -](#)

[\(c\) -](#)

[Ibiza Melián](#)