



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
CUAUTITLAN

"CALIDAD DE LAS ORGANIZACIONES PUBLICAS
Y PRIVADAS. PROYECTO DE UN MANUAL DE
ORGANIZACION, COMO ALTERNATIVA PARA
EL LOGRO DE OBJETIVOS EN UN
ORGANISMO PUBLICO"

TRABAJO DE SEMINARIO
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION
P R E S E N T A :
JOEL PADILLA MENDOZA

ASESOR: ING. JUAN RAFAEL GARIBAY BERMUDEZ



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES CUAUTITLAN
UNIDAD DE LA ADMINISTRACION ESCOLAR
DEPARTAMENTO DE EXAMENES PROFESIONALES



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

U. N. A. M.
FACULTAD DE ESTUDIOS
SUPERIORES-CUAUTITLAN



DEPARTAMENTO DE
EXAMENES PROFESIONALES

DR. JUAN ANTONIO MONTARAZ CRESPO
DIRECTOR DE LA FES CUAUTITLAN
P R E S E N T E

ATN: Q. Ma. del Carmen García Mijares
Jefe del Departamento de Exámenes
Profesionales de la FES Cuautitlán

Con base en el art. 51 del Reglamento de Exámenes Profesionales de la FES-Cuautitlán, nos permitimos comunicar a usted que revisamos el Trabajo de Seminario:

Calidad de las Organizaciones Públicas y Privadas

"Proyecto de un Manual de Organización, como

alternativa para el logro de objetivos en un

Organismo Público".

que presenta el pasante: Joel Padilla Mendoza

con número de cuenta: 9101732-1 para obtener el título de :

Licenciado en Administración

Considerando que dicho trabajo reúne los requisitos necesarios para ser discutido en el EXÁMEN PROFESIONAL correspondiente, otorgamos nuestro VISTO BUENO.

ATENTAMENTE

"POR MI RAZA HABLARA EL ESPIRITU"

Cuautitlán Izcalli, Méx. a 04 de Septiembre de 2000.

MODULO	PROFESOR	FIRMA
<u>I</u>	<u>L.A.E. Celia Rodríguez Chávez</u>	
<u>II</u>	<u>L.A.E. Jesús Alberto Viveros Pérez</u>	
<u>III</u>	<u>Ing. Juan Rafael Garibay Bermúdez</u>	

A DIOS:

Por darme la oportunidad de vivir
y salud para poder seguir adelante.

Te doy gracias por darme una familia
que me apoya y me quiere.

Gracias por que cada vez que quiero
desistir, tú estas ahí para darme valor
y fortaleza.

A MI ESPOSA:

Por su compañía y comprensión que me ha dado, por su valor como mujer y esposa; gracias por estar siempre a mi lado. Te amo Violeta.

A MIS BEBES:

Gracias Joel, porque desde el cielo me diste fuerza para seguir luchando y salir adelante, eres nuestro angelito.

Siempre estás en mi pensamiento.

Gracias Bebé, porque al saber que estarás conmigo el deseo de triunfar es más fuerte.

A MIS PADRES:

Por el esfuerzo que hicieron para que fuera un hombre de bien. Por todos los principios y valores que siempre me inculcaron.

INDICE	Pág.
INTRODUCCION	4
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.	5
OBJETIVO GENERAL.	6
OBJETIVOS ESPECIFICOS.	7
CAPITULO I	
GENERALIDADES.	
1.1 Antecedentes Históricos de la Administración Pública.	8
1.2 Qué es la Administración Pública.	11
1.3 Organismos Descentralizados y Empresas de Participación Estatal.	12
CAPITULO II	
EL FACTOR HUMANO EN LOS ORGANISMOS DEL SECTOR PUBLICO.	
2.1 Administración del Personal Público	21
2.2 El personal público, problemas y necesidades.	29
2.3 Capacitación, actualización de conocimientos y habilidades.	36

2.4 Simplificación Administrativa	41
2.4.1 Objetivos	43
2.4.2 Ventajas	44
2.5 Simplificación administrativa en el Sector Público	45
2.6 Simplificación Administrativa en el Gobierno	
Federal	46

CAPITULO III

MANUALES ADMINISTRATIVOS.

3.1 Antecedentes	50
3.2 Definición de Manual Administrativo	50
3.3 Objetivo	52
3.4 Ventajas y Desventajas	53
3.5 Clasificación	55
3.6 La Organización de las Empresas	57
3.7 Manual de Organización	59
3.7.1 Concepto	60
3.7.2 Objetivos	60
3.7.3 Clasificación	61
3.7.4 Contenido	61

CAPITULO IV

**CASO PRACTICO: Proyecto de un Manual de Organización
en el Servicio Postal Mexicano.(Centro Operativo Atizapán). 65**

CONCLUSIONES 84

BIBLIOGRAFIA 86

INTRODUCCIÓN

En la época actual, la comunicación ha adquirido gran importancia en todas las sociedades y organizaciones. Es fundamental para toda institución o empresa que quiera cumplir satisfactoriamente su misión, implantar una política interna, clara y eficiente.

La comunicación es un requisito indispensable para lograr el compromiso de todos los miembros que forman una sociedad o institución. El Servicio Postal Mexicano de ninguna manera es la excepción.

Al participar el correo en el campo de las comunicaciones, hace más fuerte el compromiso, debido a que la comunicación se ha convertido en un instrumento indispensable para alcanzar una mejor calidad de servicio, acorde a las necesidades de la sociedad actual. El correo no puede concebirse como un servicio fijo e invariable, debe adecuarse a los diferentes requerimientos de la sociedad a la que sirve.

Esta dinámica debe verse reflejada en la normatividad del Servicio Postal. El proyecto de un Manual de Organización tiene como finalidad principal actualizar y difundir la normatividad funcional , así como mantener informados a todos los empleados postales.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

Generalmente cuando hablamos de Organismos Públicos, hablamos de un servicio ineficiente, duplicidad de funciones, excesivos trámites burocráticos, pérdida de tiempo, etc.

El problema que existe, es que, a los Organismos del sector público, siempre los relacionamos con una palabra: Ineficiencia.

OBJETIVO GENERAL.

La elaboración de un proyecto de un Manual de Organización que permita infundir en los Servidores Públicos una calidad en el servicio, una descripción más clara de sus actividades, y así lograr un cambio en la imagen que tenemos de los Organismos del Sector Público.

OBJETIVOS ESPECIFICOS.

.Conocer del personal sus cualidades, defectos, habilidades, debilidades y sus necesidades, para lograr un mejor aprovechamiento de los recursos humanos.

. Establecer las actividades que se deben realizar y quienes las va a realizar, para evitar la duplicidad de funciones y lograr un mejor aprovechamiento del tiempo.

. Concientizar a los Servidores Públicos para que la calidad forme parte de su vida.

CAPITULO I.

GENERALIDADES

1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS DE LA ADMINISTRACION PUBLICA.

La Administración Pública es una disciplina desarrollada como un subcampo de la ciencia política desde el siglo XVI, aunque sus orígenes como formación social remontan a los inicios de la civilización. Su estudio da comienzo con el nacimiento del capitalismo.

El estudio de la Administración Pública se realiza entre los siglos XVI y XIX, como una escuela indirecta de los análisis de los filósofos políticos. Tiene esta característica porque la Administración Pública está confundida en el seno de las instituciones políticas, estatales y burocráticas.

Europa es la cuna del estudio de la Administración Pública, los primeros análisis de la acción gubernamental son realizados en Francia; y es el primer país donde se consuma la división del Estado y la sociedad.

El desarrollo de la Administración Pública se rige por las leyes del capitalismo:

1. La primera ley de la Administración Pública se refiere a la subordinación al crecimiento de las fuerzas productivas.

2. La segunda ley establece que su desarrollo está condicionado por la lucha de clases.
3. La tercera ley indica la relación del poder legislativo y el ejecutivo.

“ La Administración Pública es una disciplina que nace en el modo de producción capitalista hacia fines del siglo XIX. El modo de producción capitalista elimina el complejo sociedad-Estado que caracterizó al feudalismo. En la edad media la sociedad política implica un estado civil, existe una gran confusión entre lo público y lo privado, no existe de este modo, ni Administración Pública ni Administración Privada”.

En el capitalismo hay una separación entre la sociedad y el Estado, quedando distinguidas las funciones generales de interés común de las actividades particulares de interés privado. Desde entonces surgió la división entre la vida pública y la vida privada.

La situación real de la Administración Pública mexicana, está formada por la situación que viven el sector descentralizado y de participación estatal. En la administración pública se presenta una controversia sobre si el Estado debe o no intervenir en la economía, es decir, en la distribución de las actividades económicas entre los particulares y el Estado.

La intervención del Estado se manifiesta en diferentes sectores de la vida, por ejemplo en la economía, religión, educación, arte, actividades científicas, etc.

“Al ser México un Estado Constitucional de Derecho, la administración pública encuentra en la Carta Magna el sentido que debe guiar su actividad, mismo que obliga por igual a sus gobernados. De ahí que la acción promotora del Estado mexicano tenga su fuente en la Constitución y pueda manifestarse en la creación de organismos descentralizados y empresas de participación estatal, que por su número y la naturaleza básica de las actividades que realizan, influyen en forma decisiva en la economía nacional. Es pues, la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, lo que hace posible la intervención del Estado”.²

1.2 QUE ES LA ADMINISTRACION PUBLICA.

Antes de dar una definición de Administración Pública, se sabe que la administración es una ciencia social debido a que se apoya en conductas humanas.

¹ Guerrero Orozco Omar, “La Administración Pública del Estado Capitalista”, México:Harla. 1985.

² Bustani, “La Administración Pública Federal II”, México:UNAM, 1972.

Desde el punto de vista tradicional, la Administración Pública es la actividad que realizan solo los ministerios y sus dependencias es decir, la parte central de la rama ejecutiva del gobierno.

“La Administración Pública es la actividad administrativa que realiza el Estado para satisfacer sus fines, a través del conjunto de organismos que componen la rama ejecutiva del Gobierno y de los procedimientos que ellos aplican, así como las funciones administrativas que llevan a cabo los otros órganos y organismos del Estado”.³

El autor Waldo Dwight separa el concepto Administración Pública y da la siguiente definición:

“Administración: La dirección colectiva del aparato productivo de la sociedad”.

“Pública: Se comprende el carácter político del Estado como dominio sobre la sociedad”.

“Administración Pública significa, en el uso corriente, las actividades de las ramas ejecutivas de los Gobiernos nacionales, estatales y locales; las juntas y comisiones independientes creadas por el Congreso y las legislaturas de los Estados, las corporaciones del gobierno, y ciertas otras entidades de carácter

³ Wilburg Jiménez Castro, "Administración Pública para el Desarrollo Integral", México: LIMUSA, 1987

especializado. Se excluyen específicamente los organismos legislativos y judiciales del Gobierno y la administración que no es gubernamental”.⁴

El autor Paul H. Appleby, en el libro, El gobierno es diferente nos dice “que la administración pública es la ejecución detallada y sistemática del derecho público”.

Donald C. Stone⁵ nos dá la siguiente definición : “La Administración Pública es el proceso mediante el cual se definen objetivos, se formulan planes y políticas, se crean y administran instituciones, se movilizan energías humanas, se utilizan recursos y se llevan a cabo los cambios necesarios. Ese proceso va vigilado a la acción política, a la que sostiene y utiliza con cuantos conocimientos y actitudes puedan necesitarse para un objetivo determinado”.

1.3 ORGANISMOS DESCENTRALIZADOS Y EMPRESAS DE PARTICIPACION ESTATAL.

De acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos⁶ la Administración Pública Federal se integra de la siguiente manera:

⁴ Herbert A. Simon, “Public Administration”, Nueva York:Knopf, 1950.

⁵ Donal C. Stone, “Administración Pública y Construcción de Naciones”.

⁶ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México: Porrúa, 1992.

Art. 90. La Administración Pública Federal será centralizada y paraestatal conforme a la ley orgánica que expida el congreso, que distribuirá los negocios del orden administrativo de la Federación que estarán a cargo de las secretarías de Estado, y Departamentos Administrativos y definirá las bases generales de creación de las entidades paraestatales y la intervención del Ejecutivo Federal en su operación.

Las leyes determinarán las relaciones entre las entidades paraestatales y el Ejecutivo Federal, o entre éstas y las Secretarías de Estado y Departamentos Administrativos.

Art. 91. Para ser Secretario del Despacho se requiere: ser ciudadano mexicano por nacimiento, estar en ejercicio de sus derechos y tener treinta años cumplidos.

Art. 92. Todos los reglamentos, derechos, acuerdos y órdenes del Presidente deberán estar firmadas por el Secretario de Estado o Jefe de Departamento Administrativo a que el asunto corresponda, y sin este requisito no serán obedecidas.

Art. 93. Los Secretarios de Despacho y los Jefes de los Departamentos Administrativos, luego que este abierto el periodo de sesiones ordinarias, darán cuenta al Congreso del Estado que guarden sus respectivos ramos.

Cualquiera de las Cámaras podrá citar a las Secretarías de Estado y a los Jefes de Departamento Administrativos, así como a los directores y administrativos de los organismos descentralizados federales o de las empresas de participación estatal mayoritaria, para que informen cuando se discuta una ley o se estudie un negocio concerniente a sus respectivos ramos o actividades.

En el lenguaje administrativo de uso común se denomina dependencias a las Secretarías y al Departamento, y entidades a todos los organismos del sector paraestatal como las descentralizadas, empresas propiedad del gobierno Federal, fondos y fideicomisos.

Según el autor Ignacio Pichardo Pagaza⁷, las principales características que distinguen a la organización centralizada, son las siguientes:

- Carecen de personalidad jurídica propia y representan al titular del poder ejecutivo.
- Dependen jerárquica y administrativamente del titular del poder ejecutivo.
- El titular del órgano es nombrado y removido libremente por el propio presidente o por un funcionario subordinado y legalmente autorizado.
- Actúan exclusivamente por facultades delegadas del presidente.

⁷ Ignacio Pichardo Pagaza, "Introducción a la Administración Pública de México", México:INAP. 1988.

- Carecen de patrimonio propio y sus recursos se derivan exclusivamente de las asignaciones establecidas en el presupuesto de egresos de la Federación, sin que puedan ejercer otros recursos.

Por su parte la Administración Paraestatal, reúnen las siguientes características:

- Tiene personalidad jurídica propia, derivada de una ley, de un decreto o de un acto jurídico de derecho privado, tal como la creación de una sociedad anónima.
- Sus funcionarios principales son nombrados y removidos por el consejo de administración de la entidad propuesta, por lo general, del presidente de la república.
- Las entidades no dependen jerárquica ni administrativamente del presidente, sino de sus propios órganos de gobierno: consejo de administración, asamblea de accionistas, etc.
- No actúan por facultades delegadas, sino con base en las leyes y disposiciones de carácter general que rigen las actividades del campo en el que las entidades actúan.
- Tiene patrimonio propio y ejercen un presupuesto cuyos recursos provienen, básicamente, de la venta de mercancías y servicios que constituyen el objeto

de su actividad. La circunstancia de que sus presupuestos se aprueben por la cámara de diputados no altera la validez de esta afirmación.

José Chanes Nieto* nos dice que el sector descentralizado y de participación estatal es complejo, en virtud de los problemas jurídicos, políticos, económicos, administrativos y sociales que plantea. En México el sector descentralizado y de participación estatal tiene un desarrollo e importancia incontrovertibles, en virtud de ser uno de los principales instrumentos de la acción del Estado. El estudio de la descentralización administrativa se encuentra vinculado al de la centralización por tratarse, en ambos casos, de formas de organización de la administración pública, es decir, se trata de la ubicación de las partes: centralización y descentralización dentro de un todo: administración pública.

La descentralización administrativa es una forma de organización que consiste en atribuir, a ciertos organismos, autonomía orgánica. Los agentes de la institución descentralizada no lo son de la administración central, lo son de la persona jurídica creada por el Estado. La autonomía orgánica supone la existencia de un organismo público que tiene atribuciones propias que ejercen autoridades diversas a las centrales, y puedan oponer a éstas su esfera de competencia. El ente descentralizado tiene actividades y órganos propios que se

encuentran sujetos al control del poder central. El sector central, el descentralizado y de participación estatal configuran a la administración pública federal, misma que se unifica, dado que el régimen político mexicano es presidencial.

Los organismos del sector paraestatal no son plenamente autónomos, en tanto no pueden actuar independientemente de los órganos centrales. La autonomía plena supone su separación absoluta y total de los órganos administrativos y gubernamentales, en caso de darse esa autonomía dejarían de formar parte de la administración pública.

La mayoría de las actividades orientadas hacia el desarrollo en muchos de los países latinoamericanos las organiza el Estado, no a través de la parte central del órgano ejecutivo, ministerios y dependencias, sino que lo hace creando organismos descentralizados administrativamente y desconcentrados políticamente.

La mayor parte de los problemas y confusiones que existen en cuanto a la descentralización administrativa y a la desconcentración, ocurre por la imprecisión de sus conceptos. A continuación se presentan las siguientes definiciones:

^a José Chanes Nieto, "La Administración Pública Federal II". México:UNAM 1972.

“ Centralización: Concentración de autoridad en un nivel jerárquico particular o específico, en el cual se reúne en una sola persona, cargo o ámbito, el poder de tomar las decisiones más importantes”.⁹

“ Descentralización: La competencia se ha atribuido a un nuevo ente, separado de la administración central dotado de personería jurídica propia, y constituido por órganos propios que expresan la voluntad de ese ente”.”

“La intervención del Estado a través del sector central (secretarías o departamentos) y del descentralizado (organismos y empresas de participación estatal), ha tenido como metas:

- . La formación de capital nacional.
- . La industrialización del país
- . La elevación de los rendimientos en el campo
- . Multiplicidad de transportes y medios de comunicación
- .La diversificación del comercio exterior”.¹¹

“Existen varios criterios de clasificación para esos entes, A) según sus fines, y B) el tipo de organización, que da distintos grados de autonomía”¹² .

⁹ Wilburg Jiménez Castro, “Administración Pública para el Desarrollo Integral”. México:LIMUSA 1987.

¹⁰ Dr Agustín A Gordillo, “Empresas del Estado”. Buenos Aires, 1966.

¹¹ Marcos Carrillo Arena, “La Administración Pública Federal II”, México:UNAM, 1972.

Los primeros se dividen así: I) empresas de desarrollo general, II) empresas de desarrollo y financiamiento industrial; III) empresas de desarrollo agropecuario; IV) empresas de desarrollo regional, y V) empresas de servicios.

Los segundos se dividen en: I) administración departamental; II) los organismos propiamente dichos, denominados empresas públicas en muchos países, o instituciones autónomas en otros; III) las compañías estatales mixtas, y IV) el contrato operativo.

Los organismos descentralizados y las empresas de participación estatal, junto con el sector central, dan lugar a lo que conocemos como “Sector Público”.

El sector público ocupa un ámbito cada vez mayor de la actividad económica de la sociedad mexicana. Las decisiones del presidente de la República, tienen una influencia decisiva en el curso que sigue la sociedad en su conjunto.

En México el Sector Público comprende a:

- Secretaría de Gobernación
- Secretaría de Relaciones Exteriores
- Secretaría de la Defensa Nacional

¹² Wilburg Jiménez Castro, “Administración Pública para el Desarrollo Integral”, México: LIMUSA, 1987.

- Secretaría de Marina
- Secretaría de Hacienda y Crédito Público
- Secretaría de Programación y Presupuesto
- Secretaría de la Contraloría General de la Federación
- Secretaría de Energía, Minas e Industria Paraestatal
- Secretaría de Comercio y Fomento Industrial
- Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos
- Secretaría de Comunicaciones y Transportes
- Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología
- Secretaría de Educación Pública
- Secretaría de Salubridad y Asistencia
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social
- Secretaría de la Reforma Agraria
- Secretaría de Turismo
- Secretaría de Pesca
- Departamento del Distrito Federal.

CAPITULO II. EL FACTOR HUMANO EN LOS ORGANISMOS DEL SECTOR PUBLICO.

2.1 ADMINISTRACION DE PERSONAL PUBLICO.

El factor humano es el fundamento, el fin de todas las instituciones en que se expresa y actúa la vida social. Nunca debe ser considerado como un elemento pasivo.

La administración pública como parte del Estado está integrada por personas organizadas de acuerdo a reglas, sistemas, procedimientos, hábitos que le dan una estructura al aparato de la administración, que también se denomina burocracia.

Las personas son el elemento clave que integra todas las organizaciones sociales y particularmente la administración pública nacional. Tanto la administración pública como la privada, son administraciones de personas.

En la administración pública de México, la administración de personal es una de las áreas de mayor importancia; ya que a través de ella los recursos humanos se integran y desarrollan en beneficio de la organización.

“La Administración de Recursos Humanos es el proceso administrativo aplicado al acrecentamiento y conservación del esfuerzo, las experiencias, la salud, los conocimientos, las habilidades, etc., de los miembros de la

organización, en beneficio del individuo, de la propia organización y del país en general".¹³

El Artículo 123 Constitucional¹⁴ que trata del Trabajo y de la Previsión Social, en su apartado B, nos dice la relación que existe entre los Poderes de la Unión, el Gobierno del Distrito Federal y sus trabajadores, y algunas otras consideraciones importantes:

- I. La jornada diaria máxima de trabajo diurna y nocturna será de ocho horas, respectivamente. Las que excedan serán extraordinarias y se pagarán con un ciento por ciento más de la remuneración fijada para el servicio ordinario. En ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder de tres horas diarias ni de tres veces consecutivas.
- II. Por cada seis días de trabajo disfrutará el trabajador de un día de descanso, cuando menos, con goce de salario íntegro.
- III. Los trabajadores gozarán de vacaciones, que nunca serán menores de veinte días al año.
- IV. Los salarios serán fijados en los presupuestos respectivos, sin que su cuantía pueda ser disminuida durante la vigencia de éstos.

¹³ Fernando Arias Galicia, "Administración de Recursos Humanos", México: Editorial Trillas, 1985.

¹⁴ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, México, Editorial: Porrúa. 1992.

En ningún caso los salarios podrán ser inferiores al mínimo para los trabajadores en general en el Distrito Federal y en las entidades de la República.

V. A trabajo igual corresponderá salario igual, sin tener en cuenta el sexo.

VI. Sólo podrán hacerse retenciones, descuentos, deducciones o embargos al salario, en los casos previstos en las leyes.

VII. La designación del personal se hará mediante sistemas que permitan apreciar los conocimientos y aptitudes de los aspirantes. El Estado organizará escuelas de Administración pública.

VIII. Los trabajadores gozarán de derechos de escalafón a fin de que los ascensos se otorguen en función de los conocimientos, aptitudes y antigüedad. En igualdad de condiciones, tendrá prioridad quien represente la única fuente de ingreso en su familia.

IX. Los trabajadores sólo podrán ser suspendidos o cesados por causa justificada, en los términos que fije la ley.

X. Los trabajadores tendrán el derecho de asociarse para la defensa de sus intereses comunes. Podrán, asimismo, hacer uso del derecho de huelga, previo el cumplimiento de los requisitos que determine la ley, respecto de una o varias dependencias de los Poderes Públicos, cuando se violen de manera general y sistemática los derechos que este artículo les consagra.

XI. La seguridad social se organizará conforme las siguientes bases mínimas:

- a) Cubrirá los accidentes y enfermedades profesionales; las enfermedades no profesionales y maternidad; y la jubilación, la invalidez, vejez y muerte.
- b) En caso de accidente o enfermedad, se conservará el derecho al trabajo por el tiempo que determine la ley.
- c) Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación; gozarán forzosamente de un mes de descanso antes de la fecha fijada aproximadamente para el parto y de otros dos después del mismo, debiendo percibir su salario íntegro y conservar su empleo y los derechos que hubieren adquirido por la relación de trabajo.

El autor Ignacio Pichardo Pagaza¹⁵ hace una división o etapas que componen la Administración de Personal Público:

- 1.Ingreso al servicio
- 2.Sueldos y salarios
- 3.Capacitación y desarrollo
- 4.Motivación

¹⁵ Ignacio Pichardo Pagaza, "Introducción a la Administración Pública de México", México:INAP.1988

5.Evaluación del desempeño.

1.INGRESO AL SERVICIO.

Se define como aquel sistema tendiente a incorporar a la función pública a los mejores hombres, a fin de que el Estado cumpla con eficiencia y honestidad sus planes y programas en beneficio de la sociedad. El objetivo fundamental es de reclutar, seleccionar, contratar e inducir.

.Reclutamiento.- Proceso a través del cual se localiza a las personas que poseen los requisitos que exige un puesto determinado.

.Selección.- En base a exámenes y entrevistas, se conoce la personalidad, los conocimientos, habilidades y experiencias de un individuo para desempeñar un puesto determinado.

.Contratación.- Se formaliza la relación de trabajo entre la institución pública y el trabajador, se establecen los derechos y obligaciones que fijan las leyes; así como las condiciones de trabajo.

.Inducción.- Proceso que permite al servidor público de nuevo ingreso, integrarse e identificarse con la función pública.

2.SUELDOS Y SALARIOS.

El objetivo es el de diseñar, aplicar y mantener un sistema de remuneraciones al trabajo que concilie y satisfaga, en el mayor grado posible, los intereses del personal.

El salario de un servidor público se integra por una serie de partidas presupuestales, bajo la denominación de sueldo, sobresueldo, compensaciones adicionales y despesa. Al trabajador se le descuentan de sus percepciones los siguientes conceptos:

Impuestos sobre el producto del trabajo

Fondo de pensiones del ISSSTE

Servicios médicos y maternidad

Inasistencia y retardos

Seguros de vida colectivo o adicionales

Cuotas sindicales

Préstamos a corto plazo o hipotecarios.

3.CAPACITACION Y DESARROLLO.

Es a través de la capacitación y desarrollo, que las dependencias de la administración pública pretenden contar con servidores públicos preparados, con vocación de servicio. Para que un programa de capacitación funcione debe

existir un ciclo que comienza con un diagnóstico, diseño de programas, operación de los programas y evaluación y seguimiento.

4.MOTIVACION.

El objetivo es desarrollar en los trabajadores de la administración pública actitudes y comportamientos que al mismo tiempo que propicien una mayor identificación con los objetivos y metas de las instituciones, mejoren en el desempeño de su trabajo, a fin de que contribuyan a la satisfacción de sus expectativas laborales y superación personal.

5.EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

Conocer en que grado se cumplieron los objetivos, metas y programas de todos y cada uno de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones a fin de corregir desviaciones en cuanto a su actitud.

Dentro de la administración pública se manejan diversas clasificaciones del personal, siendo las principales las siguientes:

Desde el punto de vista jurídico los servidores públicos se clasifican en trabajadores de base y trabajadores de confianza.

Desde el punto de vista de su ubicación en la jerarquía administrativa los servidores públicos se catalogan en manos iniciales, mandos intermedios, y funcionarios de alto nivel.

Desde el punto de vista de las características de su contratación se clasifican en trabajadores con plaza; interinos, honorarios y por obra determinada.

Desde el punto de vista de sus características personales de capacitación se utiliza la clasificación siguiente: personal administrativo, personal técnico, personal profesional y personal operativo.

Trabajadores de base son aquellos que mediante un servicio físico, intelectual o de ambos géneros tienen un nombramiento en el cual se establece en forma absoluta la inamovilidad, transcurridos seis meses a partir de la fecha de su ingreso; siempre y cuando su actuación en el desarrollo de su trabajo no sea objeto de informes contradictorios en la calidad, oportunidad y moralidad de sus servicios y comportamientos.

Los trabajadores de confianza son aquellos cuyo nombramiento o ejercicio de sus funciones requiere de la aprobación expresa del presidente de la república. Es importante hacer notar que dicha disposición en la práctica es delegada en los funcionarios encargados de la administración de personal de cada una de las dependencias del gobierno federal, siempre y cuando exista la autorización del jefe inmediato del trabajador.

En contraposición con los trabajadores de base, los trabajadores de confianza no gozan de la inamovilidad en el puesto.

Los trabajadores de base constituyen el grueso del personal federal. Se ubican en los niveles operativos de la estructura orgánica; pueden ser trabajadores administrativos o técnicos o rara vez son profesionales. Trabajadores técnicos son aquellos cuyas actividades están encaminadas a prestar servicios específicos, con un alto grado de calificación.

2.2 EL PERSONAL PUBLICO, PROBLEMAS Y NECESIDADES.

El personal en la Administración Pública se enfrenta a diversos problemas que están interrelacionados entre sí, por una parte es necesario que el servidor público asuma un alto grado de responsabilidad en sus acciones hacia sus compañeros y hacia los ciudadanos. Por otro lado se requiere que las labores se realicen con cierto nivel de competencia, esto para lograr un servicio público eficiente.

Una de las funciones del Estado, es atraer a las personas más capacitadas y a los mejores talentos para integrarlos a las actividades estatales. Todo esto es en teoría, porque en realidad los puestos gubernamentales son ocupados por personal que es elegido a través de un interés o motivo político.

Actualmente nuestro país crece y se desarrolla de manera acelerada, estamos adoptando nuevas formas sociales y económicas. Es necesario fomentar un

cambio en la administración gubernamental, que es obsoleta e ineficiente para las necesidades que exige el desarrollo.

Es necesario que en nuestro país, haya gobernantes que de verdad se involucren con las necesidades de la sociedad. El avance de un país depende en gran medida del progreso de su gobierno y de la actuación de sus gobernantes. Lo que se pretende con las reformas administrativas, es que los servidores públicos modifiquen su conducta para lograr un servicio de calidad.

“Dentro de la Administración Pública existen una serie de problemas, económicos, políticos, técnicos y administrativos”.¹⁶

- Problemas Económicos

México es un país en vías de desarrollo, para realizar un cambio en la organización gubernamental se requiere de una gran inversión. Fomentar el cambio es difícil, debido a que en nuestro país existen otros problemas a los que se les da prioridad, por ejemplo el sector agrícola y la educación.

Cuando no se dispone de un presupuesto suficiente para lograr un cambio favorable en la Administración Pública, la solución es llevar a cabo una planeación que involucre a todo el personal público hacia una mejor actitud de servicio. El problema de la escasez de recursos puede reducirse evitando fugas

de ingresos a la administración, que son provocados por las deficiencias administrativas que aumentan los gastos y disminuyen los ingresos.

- Problemas Políticos

Dentro de una organización tan grande como es la Administración Pública Federal, existen una gran cantidad de intereses creados, que como consecuencia provocan una fuerte oposición a cualquier cambio o modificación estructural y así se puede lucrar equivocadamente con el servicio.

La Administración Pública se caracteriza por constantes cambios de funcionarios y empleados, que crean un descontrol en las diversas áreas de trabajo en el gobierno. Existe una designación inadecuada de funcionarios, es decir, sin las características indispensables para el desarrollo del puesto asignado. Toda esta problemática dentro de la Administración Pública, conduce a la ineficiencia del funcionamiento de las dependencias gubernamentales.

- Problemas Técnicos.

El aspecto técnico-administrativo de la reforma administrativa es una preocupación constante del gobierno. Su objetivo es el de incorporar elementos materiales y humanos que hagan posible la modernización en las estructuras administrativas de los organismos del sector público. El avance de la

¹⁶ Raúl Miranda Pasquel, "La Administración Pública Federal", México:UNAM, 1972

Administración en los últimos años ha sido notable. Las oficinas públicas presentan una gran afluencia de jóvenes profesionistas y técnicos especializados, que han dado como resultado una dinámica que se origina en una planeación adecuada, hasta la automatización de sistemas y controles.

Dentro de la reforma administrativa, hay un aspecto que es la base para mejorar la actitud de servicio que brindan las dependencias gubernamentales; la capacitación del personal, ya que no se puede lograr una Administración Pública verdaderamente eficaz si no se tiene el personal adecuado.

La Administración Pública cuenta con un personal sobrado, debido a la duplicidad de funciones, pero en realidad la continua lentitud y el retraso de las labores administrativas del gobierno, se debe por lo general a la carencia del personal adecuado para el cumplimiento de las funciones de una dependencia gubernamental.

El autor Raúl Miranda Pasquel¹⁷, nos dice que el ambiente en el que se desenvuelven los servidores públicos, se caracteriza por una serie de necesidades que afectan el desarrollo personal y organizacional¹⁸.

a) Necesidades Económicas

¹⁷ Raúl Miranda Pasquel, "La Administración Pública Federal", México:UNAM, 1972.

1. Carencia de los elementos materiales necesarios para su labor.

2. Reducidos sueldos que no alcanzan a satisfacer sus necesidades, conduciéndolo a actividades extras de trabajo, turnos dobles que provocan baja en la productividad, actitudes poco honestas que le proporcionan un mayor ingreso.

b) Necesidades Políticas

1. Falta de motivación al ver frenado su desarrollo injustamente ante la imposibilidad de alcanzar puestos superiores.

2. Falta de lealtad a sus jefes, al tener que proteger su empleo y posición ante posturas políticas.

3. Falta de seguridad en el trabajo del personal que no es de base.

c) Necesidades Técnicas

1. Carencia de planeación en las labores a desarrollar, falta de una dirección adecuada bajo las ordenes de funcionarios poco eficientes.

2. Carencia de técnicas de personal. Falta de capacitación y preparación para las labores que se le encomiendan.

3. Escalafones complejos y poco equitativos. Confusión continua ante la duplicidad de órdenes y la multitud de disposiciones y papeleo.

4. Falta de información y participación en el trabajo y total desintegración a sus labores.
5. Falta de especialización y exceso de rutinas.
6. Mandos intermedios improvisados.

El servidor público es una consecuencia de la mala administración, de la carencia de planeación y de sistemas de control, falta de capacitación técnica, remuneración, carencia de un programa de relaciones humanas, ya que en nuestro país predomina el poder y las influencias. Actualmente en nuestro país se cuenta con una sociedad más informada, más crítica, que exige una mejora urgente de los servicios gubernamentales. Mayor transparencia y honestidad en las acciones del gobierno y una justa aplicación de los recursos públicos.

“La Administración Pública desempeña un papel importante en el cambio que el gobierno de México propone llevar a cabo en el periodo 1995-2000, a través de un Programa de Modernización, por la diversidad de funciones y responsabilidades que le competen”.¹⁸

¹⁸ Diario Oficial de la Federación. “Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000, 28 de Mayo de 1996.

El contenido del programa surge de un análisis global que llevó a cabo la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo, en coordinación con las dependencias y entidades sobre la situación actual de la administración pública federal.

Dentro de la Administración Pública Federal se realizaron las siguientes acciones:

- a) Establecer un servicio público de carrera en el que de manera sistemática se seleccione, desarrolle, capacite y estimule al personal del estado.
- b) Se reorganizaron los instrumentos encargados de implantar políticas de recursos humanos de los cuales destacan la unidad de modernización de la Administración Pública Federal, dependiente del titular de la Secretaría de Programación y Presupuesto, la Dirección General del Servicio Civil y la Comisión Intersecretarial del servicio Civil.

En el pensamiento de los servidores públicos existe un grave problema, su ética profesional, su honradez, su espíritu de servicio. Son principios que no están bien establecidos debido a la falta de motivación y de un programa que de verdad involucre a todos los servidores públicos, para brindar un mejor servicio.

La dignidad del servidor público no se da en su totalidad por no contar con mecanismos de reconocimiento y de incentivos para el desempeño, honestidad, lealtad y creatividad.

2.3 CAPACITACION, ACTUALIZACION DE CONOCIMIENTOS Y HABILIDADES.

Pocas veces el personal contratado puede completar sus actividades y obligaciones de trabajo, incluso los empleados ya experimentados tienen algo que aprender sobre la forma de operar de la organización, por ejemplo: su personal, sus políticas, procedimientos, normas, etc.

La capacitación representa un costo, pero las organizaciones modernas y exitosas la consideran como una inversión que se hace en el recurso humano.

La diferencia entre las capacidades de un nuevo empleado y las exigencias de su puesto puede ser importante. La capacitación complementa las capacidades de los nuevos empleados. El resultado que se espera lograr es un equilibrio entre lo que puede hacer el trabajador de nuevo ingreso y lo que realmente exige el puesto.

El autor Byars Rue la define de la siguiente manera: “ Es un proceso que se relaciona con el mejoramiento y crecimiento de las aptitudes de los individuos y de los grupos dentro de la organización.”

Reyes Ponce: “ Consiste en dar al empleado elegido la preparación teórica que requerirá para llenar su puesto con toda eficiencia.”

Amaro Guzmán: “ El proceso mediante el cual las empresas estimulan al trabajador o empleado a incrementar sus conocimientos, destreza y habilidad para aumentar la eficiencia en la ejecución de sus tareas”.

La eficiencia de cualquier organización dependerá de la adecuada capacitación de su personal. Los nuevos empleados necesitan de capacitación para conocer cuales son las exigencias de su puesto, así como para traslados posteriores o promociones.

Invertir en la capacitación del recurso humano, es una manera en que la Dirección demuestra la confianza que deposita en su personal.

El autor Joaquín Rodríguez Valencia” nos dá la definición de la capacitación y nos indica cuales son sus objetivos:

Capacitación: es un acto intencionado de proporcionar los medios para hacer posible el aprendizaje y modificar la conducta. El aprendizaje es un fenómeno interno que motiva al individuo.

El propósito de la capacitación es orientar esas “experiencias de aprendizaje” en sentido positivo y benéfico, complementarlas y reforzarlas con una actividad

planeada, para que el personal pueda desarrollar más rápidamente sus conocimientos y aquellas actitudes y habilidades que los beneficiarán tanto como a la organización.

• OBJETIVOS DE LA CAPACITACION

GENERAL:

Lograr la adaptación de personal para el ejercicio de determinada función o ejecución de una tarea específica, en determinada organización.

PARTICULARES:

- . Incrementar la productividad
- . Promover la eficiencia del trabajador, sea obrero, empleado o funcionario.
- . Proporcionar al trabajador una preparación que le permita desempeñar puestos de mayor responsabilidad.
- . Promover un ambiente de mayor seguridad en el empleo.
- . Ayudar a desarrollar condiciones de trabajo más satisfactorias, mediante los intercambios personales surgidos con ocasión de la capacitación.
- . Promover el mejoramiento de sistemas y procedimientos administrativos.
- . Contribuir a reducir las quejas del personal y proporcionar una moral de trabajo más elevada.

¹⁹ Joaquín Rodríguez Valencia, "Administración Moderna de Personal II", México: ECASA, 1993.

- . Facilitar la supervisión del personal.
- . Promover ascensos sobre la base del mérito personal.
- . Contribuir a la reducción de los accidentes de trabajo.
- . Contribuir a la reducción del movimiento del personal, como renunciaciones, distinciones y otros.
- . Contribuir a la reducción de costos de operación.
- . Promover el mejoramiento de las relaciones humanas en la organización y de la comunidad interna.

A nivel administrativo ocupa la capacitación un papel decisivo. Debe extenderse tanto a los jefes de departamento, como a los subgerentes y gerentes de área, los cuales también necesitan capacitarse.

A nivel directivo la capacitación es igualmente importante. Los conocimientos, la experiencia y habilidad exigidos para desempeñar este nivel, así como la capacidad de las personas designadas en tal posición requiere de capacitación.

“Los estudios fuera del servicio público, por más especializados y prácticos que pretendan ser no pueden dar toda la preparación necesaria para las funciones del gobierno. Esto se debe a dos razones:

1. Los elementos de formación fundamental para la vida, la ciudadanía y el trabajo son devorados por el empeño de la especialización.

2. El dinamismo de la Administración Pública hace cotidianas las técnicas y la aplicación de los programas de estudio".²⁰

Por su propia naturaleza la administración significa educación mutua de los colaboradores en el trabajo mismo, para que participen de la programación y actúen coordinadamente.

Al ingresar el nuevo empleado, es importante incorporarlo al equipo. Se le debe dar orientación global sobre la empresa, las leyes, los reglamentos y los programas que gobiernan sus trabajos, su organización, su funcionamiento y su papel dentro del sistema de gobierno. Es preciso que el recién llegado vaya obteniendo el aprecio y la confianza de sus compañeros.

Un equipo bien acoplado, es aquel que es dirigido por un administrador hábil. En una situación de excesiva competencia, en que cada uno se preocupe por su propio beneficio, estableciendo nexos de solidaridad sólo en cuanto convengan a la estrategia del egoísmo, un nuevo empleado se verá envuelto inmediatamente en conflictos de individuos y grupos.

Es necesario instruir a cada empleado sobre el trabajo específico que de él se espera. Los medios varían según las funciones requeridas, para todos los cargos

²⁰ Muñoz Amato Pedro, "Introducción a la Administración Pública", México:Fondo de Cultura Economica.1986.

se necesita, en mayor o menor grado un proceso de adiestramiento práctico. Lo importante es hacerlo más consciente y mejor dirigido.

La educación en el servicio no tiene que limitarse al adiestramiento en las funciones específicas del cargo que se ocupa. El enriquecimiento de la educación general, o la orientación global de la empresa y de los programas gubernamentales puede ser la forma de mejorar al empleado.

El autor J. Donald Kingsley nos dice que“ el reclutamiento público es el proceso a través del cual se induce a candidatos aprovechables a competir para ingresar en el servicio público. El reclutamiento es el primer paso en el programa de empleo, el éxito de este programa depende de la eficacia de los sistemas de reclutamiento y de los procedimientos para llevarlo a la práctica”.

2.4 SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA

ANTECEDENTES.

Frederick W. Taylor (1856-1915) ha sido llamado el padre de la administración científica. Creía que era la administración, no la fuerza de trabajo, la causa y la solución potencial a los problemas de la industria. Taylor concluyó que los trabajadores usaban siempre tácticas dilatorias porque creían que si trabajaban más rápido se quedaban sin empleo y debido a que los salarios por hora o por

día destruían el incentivo individual pidió una “ revolución mental “ para fusionar los intereses de los trabajadores y de la administración en un todo mutuamente beneficioso. Esta revolución mental estaba basada en cuatro principios vitales:

1. La creación del mejor método de trabajo.
2. La selección y desarrollo científico de los trabajadores.
3. La relación y unión del mejor método de trabajo y el trabajador desarrollado y entrenado.
4. La cooperación estrecha de los gerentes y no gerentes, lo que incluía la división del trabajo y la responsabilidad del gerente de planear el trabajo.

Henri Fayol, un contemporáneo francés de Taylor, hizo también valiosas contribuciones al pensamiento y desarrollo administrativo. Fayol, un exitoso industrial, encabezaba una compañía de acero y carbón. Fue un pionero de la administración porque hizo generalizaciones universales respecto a la administración basado en su aguda percepción y en su experiencia administrativa práctica. A diferencia de Taylor, los esfuerzos de Fayol se referían a la “ administración clásica “; el foco era la empresa como un todo, no un solo segmento de ella. Fue un pionero del concepto de considerar que la

administración estaba compuesta de funciones, y su trabajo proporcionó un amplio marco de trabajo a partir del cual podía estudiarse y desarrollarse la administración.

2.4.1 OBJETIVOS DE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA.

La mejora de sistemas y procedimientos tiene que ser una inquietud constante para aprovechar los grandes recursos del personal, equipo, instalaciones, cuyos límites y posibilidades desconocemos. Ningún organismo social podrá lograr un desarrollo si no cuenta con personal dedicado a la mejora de procedimientos y métodos de trabajo e instalaciones que son útiles y necesarios.

“Los objetivos de la Simplificación Administrativa son los siguientes:

1. Hacer participar a cada ejecutante en búsqueda de una mayor productividad.
2. Eliminar el trabajo innecesario.
3. Combinar las diversas operaciones o sus elementos.
4. Cambiar el orden de las operaciones.
5. Simplificar las operaciones necesarias”.²¹

Para llevar a cabo la implantación del mejor método de trabajo deben rechazarse todos los medios empíricos y aplicar las normas de la investigación

²¹ Joaquín Rodríguez Valencia, “Simplificación Administrativa”, México:ECASA, 1992.

científica. El estudio debe basarse en apreciaciones obtenidas mediante recorridos por las oficinas, aun cuando sean intenciones, con propósitos expresos, y a pesar de una experiencia cabal, satisfactoria y aparentemente confirmada por el tiempo.

Una regla fundamental para aumentar la productividad de los organismos sociales es la que exige una actitud expectante, siempre despierta, de registrar los procedimientos y métodos, a fin de descubrir y aplicar un perfeccionamiento constante de los sistemas y procedimientos.

2.4.2 VENTAJAS DE LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA.

El autor Joaquín Rodríguez Valencia²², nos hace mención de las ventajas que se obtienen a través de la Simplificación Administrativa:

- Hacer activamente partícipes del trabajo que realizan tanto los jefes de oficina como a los empleados.
- Una mayor satisfacción y mejor disposición de ánimo por parte personal a realizar más fácilmente la ejecución de su trabajo.
- Poner en relieve las zonas susceptibles de mayores técnicas y economías.

²² Joaquín Rodríguez Valencia, "Simplificación Administrativa", México ECASA, 1992.

- Una reducción en el número y costo de las operaciones administrativas, por medio de la supresión de trámites y la combinación o eliminación de formas, registros, actividades, archivo, etc.
- Una mejor supervisión a través de una mayor iniciativa individual.
- Adiestrar a los jefes de oficina en la aplicación de las técnicas de análisis.

2.5 LA SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA EN EL SECTOR PUBLICO.

Desde hace tiempo diversos sectores de nuestra economía, se han preocupado por encontrar los procedimientos más eficaces a fin de lograr la satisfacción de sus necesidades con amplitud, seguridad y con el menor esfuerzo posible.

El sector público tiene como principales características un constante crecimiento de personal, multiplicidad de funciones, operaciones y trámites tardíos, que lo único que han provocado es alimentar cada día más a la burocracia. Es necesario efectuar la Simplificación Administrativa en todos los niveles, como parte de su dinámica y necesidad de reforma. La idea es deshacerse del trabajo innecesario y hacer únicamente lo que es necesario.

En los últimos años en el sector público se ha dado una tendencia a la realización de programas de simplificación administrativa, tanto en Secretarías de Estado, como en Organismos descentralizados y empresas públicas.

2.6 SIMPLIFICACION ADMINISTRATIVA EN EL GOBIERNO FEDERAL.

Uno de los más importantes insumos de la administración pública son los lineamientos normativos. “El acuerdo D.O. del 8 de agosto de 1984 que dispone las acciones concretas que las dependencias y entidades de la administración pública federal, deberán instrumentar para la “Simplificación Administrativa” a fin de reducir, agilizar y dar transparencia a los procedimientos y trámites que se realizan ante ellas”.²³

ACUERDO.

Art. 1. Las dependencias y entidades de la administración pública federal, dentro de sus respectivas áreas de competencia y con la misma importancia de sus actividades sustantivas prioritarias, deberán identificar, jerarquizar, preparar y realizar las acciones concretas y específicas tendientes a la simplificación administrativa a fin de reducir, agilizar y dar transparencia a los procedimientos y trámites que se realizan ante ellas.

²³ “Diario Oficial de la Federación”, 8 de Agosto de 1984.

Se deberán incluir aquellas acciones necesarias para la simplificación de las relaciones entre las diversas dependencias y entidades a que dan lugar la asignación, ejercicio y control del presupuesto. Así como las acciones que permitan simplificar sus estructuras y funcionamiento administrativos internos para eliminar instancias y niveles innecesarios.

Art. 2. Las dependencias y entidades de la administración pública federal establecerán los procedimientos y mecanismos adecuados, incluyendo la realización de foros de consulta, a fin de que sus unidades administrativas capten, articulen y resuelvan las demandas de las personas físicas y morales vinculadas con sus respectivas funciones, para traducirlas en acciones concretas de simplificación administrativa.

Art. 3. Las acciones que las dependencias y entidades instrumenten para la simplificación de la administración pública federal deberán cumplirse dentro de los plazos que se establezcan, a fin de dar pronta, oportuna y debida satisfacción de las demandas de las organizaciones y la ciudadanía en general, a la simplificación de las relaciones de las dependencias entre sí y sus respectivos ámbitos internos.

Art. 4. Las dependencias y entidades deberán simplificar prioritariamente aquellos trámites y procedimientos que no requieran reformas o leyes o

reglamentos, en tanto basten para ello disposiciones administrativas o resoluciones de los titulares respectivos.

Art. 5. Las dependencias, cuando las soluciones así lo requieran, deberán preparar de manera oportuna, y en los términos legales respectivos, las iniciativas de reformas y adiciones a la legislación vigente, y proponerlas al ejecutivo federal. Cuando se trate de disposiciones jurídicas que no revistan formalmente el carácter de leyes, el titular del ejecutivo en su caso, expedirá los reglamentos, acuerdos o decretos que le propongan las propias dependencias.

Art. 6. El ejecutivo federal a fin de mantener una administración pública federal simplificada, aprobará solo aquellas modificaciones a las estructuras administrativas orgánicas básicas que no impliquen adiciones y complicaciones, innecesarias de los procesos y niveles administrativos existentes.

Art. 7. El titular del ejecutivo coordinará el seguimiento y control del proceso de simplificación administrativa a que se refiere el presente acuerdo, debiéndole informar periódicamente de los resultados obtenidos en la identificación, atención e instrumentación de las medidas de simplificación administrativa que comprende a más de una dependencia y entidad, será responsabilidad de aquella que mayor preponderancia y vinculación tenga con los trámites y procesos respectivos establecer los sistemas de coordinación que permitan simplificarlos.

A partir del 8 de agosto de 1984, las dependencias y entidades de la administración pública federal iniciaron el programa de simplificación administrativa, ordenado por el presidente de la república, en busca del mejoramiento de la atención y servicios a los ciudadanos en todo lo relacionado a trámites y gestiones en las oficinas públicas.

Dentro del término previsto, los titulares de las dependencias identificaron las tareas de corto plazo para simplificar trámites y gestiones de los ciudadanos, de las empresas o de las organizaciones sociales. Se trabaja simultáneamente en otros procedimientos de mediano plazo.

CAPITULO III. MANUALES ADMINISTRATIVOS

3.1 ANTECEDENTES

La historia de los Manuales como una herramienta de la administración en realidad no es muy grande, se dice que fue en la segunda guerra mundial cuando se desarrollo esta técnica. El empleo de los Manuales es una herramienta auxiliar para obtener el control deseado del personal de una organización, para establecer una estructura funcional que le permita al trabajador una idea mas clara y sencilla de las actividades que va a realizar.

A través del tiempo los Manuales Administrativos se han ido integrando a las empresas de una manera más práctica y concisa y a diferentes áreas operacionales (producción, ventas, finanzas).

3.2 DEFINICION DE MANUAL ADMINISTRATIVO

Los Manuales Administrativos son instrumentos importantes de comunicación de cualquier organismo.

“Un Manual es un documento elaborado sistemáticamente que indicará las actividades a ser cumplidas por los miembros de un organismo y la forma en que las mismas deberán ser realizadas, ya sea conjunta ó separadamente”²⁴ .

Duhalt Kraus Miguel A. nos dice “que un manual es un documento que contiene en forma ordenada y sistemática, información y/o instrucciones sobre historia, organización, política y procedimientos de una empresa, que se consideran necesarios para la mejor ejecución del trabajo”.

Terry G.R. lo define así: “Un Manual es un registro inscrito de información e instrucciones que conciernen al empleado y pueden ser utilizados para orientar los esfuerzos de un empleado en una empresa”.

Los Manuales representan un medio de comunicación de las decisiones de la administración en cuanto a objetivos, funciones, políticas, procedimientos, hacia el personal de la organización.

En los Manuales Administrativos las instrucciones son definitivas, tratan de evitar las malas interpretaciones, los rumores, muestra a cada empleado cual es la importancia de su puesto dentro de la organización y de que manera

²⁴ Joaquín Rodríguez Valencia, “Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos”México:ECASA, 1993.

contribuye al logro de los objetivos. La existencia de manuales facilita el entrenamiento del personal, ya que le proporciona información necesaria en forma sistematizada.

3.3 OBJETIVOS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS

Los Manuales Administrativos representan un medio de comunicación de las decisiones administrativas, y tienen como objetivos:

Instruir al personal en aspectos como: objetivos, funciones, relaciones, políticas, procedimientos y normas.

Precisar las funciones y relaciones de cada unidad administrativa para deslindar responsabilidades, evitar duplicidad de funciones y detectar errores.

Verificar la ejecución correcta de las labores asignadas al personal, y fomentar la uniformidad en el trabajo.

Servir como medio de integración y orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las diversas funciones operacionales.

Proporcionar información básica para la planeación de reformas administrativas.

3.4 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LOS MANUALES ADMINISTRATIVOS.

En nuestro país la mayoría de las organizaciones, ya sean públicas o privadas no sienten la necesidad de establecer por escrito la coordinación de las actividades que conforman su elaboración de productos o el brindar un servicio. Nos hemos creado una idea falsa acerca de los manuales, que son tediosos, que no tienen utilidad alguna, etc.

Si pensamos en la elaboración de un Manual, nos damos cuenta que es la única manera de lograr una adecuada y eficiente organización, pero no todo termina ahí , los Manuales se deben aplicar y actualizar para lograr su efectividad.

Los Manuales Administrativos ofrecen una serie de posibilidades que nos reflejan la importancia de éstos. Sin embargo, tienen ciertas limitaciones, lo cual no le restan importancia.

El autor Pablo A. Gaitán nos describe a continuación algunas ventajas y desventajas de los Manuales.

- **VENTAJAS**

1. Es una fuente permanente de información sobre el trabajo a efectuar.

2. Ayudan a institucionalizar y hacer efectivo los objetivos, las políticas, los procedimientos, las funciones, las normas, etc.
3. Evitan discusiones y mal entendidos de las operaciones.
4. Aseguran continuidad y coherencia en los procedimientos y normas a través del tiempo.
5. Son instrumentos útiles en la capacitación de personal.
6. Incrementan la coordinación en la realización del trabajo.
7. Posibilitan una delegación efectiva, ya que al existir instrucciones escritas, el seguimiento del supervisor se puede circunscribir al control por excepción.

• **DESVENTAJAS**

1. Su deficiente elaboración provoca serios inconvenientes en el desarrollo de las operaciones.
2. El costo de producción y actualización puede ser alto.
3. Muy sintéticos carecen de utilidad, muy detallados son complicados.
4. Si no se actualizan periódicamente pierden efectividad

3.5 CLASIFICACION DE LOS MANUALES.

Los organismos diferentes (públicos o privados) tienen necesidad de Manuales diferentes, el autor Joaquín Rodríguez Valencia²⁶ hace una clasificación de los manuales de la siguiente forma: por su contenido, por su función específica y por su ámbito de aplicación.

- **POR SU CONTENIDO**

.Manual de Historia del Organismo

Su propósito es proporcionar información histórica del organismo, comienzo, crecimiento, etc.

.Manual de Organización

Exponer en forma detallada la estructura de la organización.

.Manual de Políticas

Descripción detallada de los lineamientos a seguir.

.Manual de Procedimientos

Es la expresión analítica de los procedimientos administrativos a través de los cuales se canaliza la actividad operativa del organismo.

²⁶ Joaquín Rodríguez Valencia, "Cómo Elaborar y usar los Manuales Administrativos", México: ECASA, 1993.

- **POR FUNCION ESPECIFICA**

.Manual de Producción

La necesidad de coordinar el proceso de fabricación.

.Manual de Compras

Definir el alcance de compras, definir la función de compras.

.Manual de Ventas

Señalar políticas de ventas, procedimientos, controles, etc.

.Manual de Finanzas

Asentar por escrito las responsabilidades financieras.

.Manual de Contabilidad

Se refiere a los principios y técnicas de la contabilidad.

.Manual de Personal

Comunicar las actividades y políticas de la dirección al personal.

- **POR SU AMBITO DE APLICACIÓN**

GENERAL

. Manual General de organización

. Manual General de procedimientos

. Manual General de Políticas

ESPECIFICO

- . Manual Especifico de Reclutamiento y Selección
- . Manual Especifico de Auditoría Interna
- . Manual Especifico de Políticas de Personal
- . Manual Especifico de Procedimientos de Tesorería.

Para lograr un Manual que satisfaga las necesidades de las personas que lo van a utilizar, es necesario hacer una planeación adecuada, basada en los objetivos que se pretenden alcanzar y en la situación financiera de la empresa.

Es necesario recopilar y organizar toda la información que se integrará al manual. Por lo general los manuales abarcan principalmente textos escritos, pero existen técnicas visuales que ayudan a entender de una manera más clara la información del manual, estas son: organigramas, diagramas de flujo, cuadros de distribución de actividades, etc.

Para lograr la efectividad de los Manuales, estos se deben actualizar periódicamente.

3.6 LA ORGANIZACIÓN DE LAS EMPRESAS

Las organizaciones (fábricas, hoteles, comercios, bancos, dependencias de gobierno, etc.), ya sean medianas, pequeñas ó grandes, produzcan bienes o

servicios, deben establecer estructuras organizacionales para el buen funcionamiento de todas las actividades que realicen.

La estructura y organización, es un problema que afecta a todo tipo de organizaciones tanto públicas como privadas.

“Organizar consiste en efectuar una serie de actividades humanas, y después de coordinarlas de tal manera que el conjunto de las mismas actúe como una sola, para lograr un propósito en común”.²⁶

La estructura de la organización tiene por objeto establecer las funciones, las actividades a realizar . A través de la estructura se delega autoridad y se establecen las responsabilidades.

Función. Un agrupamiento de las principales unidades de trabajo.

Actividades. El trabajo específico que debe realizar una unidad o persona.

Obligaciones. La actividad que realiza una persona, de acuerdo al puesto que ocupa en la organización.

Autoridad. Es la capacidad de una persona para mandar y hacerse obedecer.

El objetivo de cualquier organización es alcanzar algún propósito que el personal no puede lograr por sí solos. Cuando las personas trabajan en grupos

²⁶ Gómez Ceja, "Planeación y Organización de Empresas"

de una manera participativa y coordinada se puede lograr más que de manera independiente.

La División del Trabajo consiste en separar y delimitar las actividades de alguna función ó actividad, con el fin de realizarlas con la mayor precisión y evitar la duplicidad de funciones.

3.7 MANUAL DE ORGANIZACION

En cualquier organismo social tanto público como privado, existen limitaciones en cuanto a la estructura organizacional:

En la organización no se tiene ningún documento que describa las actividades que se realizan.

Si se dispone de algún documento, es tan voluminoso que con el simple hecho de observarlo, desaparece la intención de consultarlo.

Lo ideal sería que todas las organizaciones, pequeñas, medianas y grandes, contaran con algún documento descriptivo fácil de entender en todos los niveles jerárquicos de la empresa.

El autor Joaquín Rodríguez Valencia²⁷ nos da una explicación de lo que son los Manuales de Organización y sus características.

²⁷ Joaquín Rodríguez Valencia, "Cómo Elaborar y Usar los Manuales Administrativos", México:ECASA, 1993.

3.7.1 CONCEPTO

El Manual de Organización es un documento oficial cuyo propósito es describir la estructura de funciones y departamentos de una organización, así como las tareas específicas y la autoridad asignadas a cada miembro del organismo. Los Manuales de Organización exponen con detalle la estructura organizacional de la empresa, señalando la operatividad de los puestos y la relación que existe entre ellos.

3.7.2 OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE ORGANIZACIÓN

1. Presentar una visión de conjunto de la organización.
2. Precisar las funciones encomendadas a cada unidad orgánica para deslindar responsabilidades, evitar duplicaciones y detectar omisiones.
3. Propiciar la ejecución correcta de las labores encomendadas al personal y la uniformidad en el trabajo.
4. Permitir el ahorro de tiempo y esfuerzos en la ejecución del trabajo, evitando la repetición de instrucciones.
5. Facilitar el reclutamiento y selección de personal.
6. Servir como orientación al personal de nuevo ingreso, facilitando su incorporación a las distintas unidades orgánicas.
7. Propiciar el aprovechamiento de los recursos humanos y materiales.

3.7.3 CLASIFICACION

El Manual de Organización se clasifica de acuerdo al área de aplicación de la siguiente forma:

***Manuales Generales de Organización**

Son aquellos que abarcan toda una empresa.

***Manuales Específicos de Organización**

Son aquellos que se ocupan de una función operacional, un departamento en particular.

3.7.4 CONTENIDO DEL MANUAL DE ORGANIZACIÓN

El contenido de un Manual de Organización, varía de acuerdo al tipo y a la cantidad de material que se desea desarrollar.

Los apartados que deberá contener un Manual de Organización, a fin de uniformar su presentación son las siguientes:

1.IDENTIFICACION

En este apartado del Manual se deberá indicar:

Nombre del organismo o unidad orgánica

Título y extensión del manual

Lugar y fecha de publicación

Unidad orgánica responsable de su expedición

2. INDICE

Relación de las partes que conforman el documento.

3. INTRODUCCION

Contiene una explicación al usuario acerca de lo que es el documento. Incluye información sobre el ámbito de su aplicación, lo importante es que la introducción sea breve. En la introducción se determinan:

- Objetivo del Manual
- Ambito de aplicación
- Autoridad
- Como usar el Manual

4. DIRECTORIO

Consiste en una relación de los funcionarios principales comprendidos en el área descrita en el manual. Así como los respectivos puestos que ocupan cuando se trata de un manual general.

5. ANTECEDENTES HISTORICOS

Esta parte consiste en una descripción de la génesis del organismo o de la unidad orgánica descrita en el manual, en la que se indica la ley o decreto por la que se creó la misma (en el caso de organismos públicos) e incluyen una mención de la información sobresaliente acerca del desarrollo histórico.

6. BASE LEGAL (EN CASO DE ORGANISMO PUBLICO)

Este apartado se refiere a una relación de títulos de los principales ordenamientos jurídicos, de los cuales se derivan las atribuciones de la entidad o de las unidades administrativas comprendidas en ello.

7. ORGANIGRAMA

Con el propósito de visualizar las relaciones de la organización, nos auxiliamos en el uso de organigramas.

Un organigrama consiste en una forma gráfica que muestra las funciones principales, la relación que existe entre ellas, los canales de autoridad. Consiste en representar gráficamente la estructura orgánica y debe reflejar de manera esquemática, la posición de las unidades administrativas que la componen y sus respectivas relaciones, niveles jerárquicos, líneas de autoridad y canales de comunicación.

• CLASIFICACION DE ORGANIGRAMAS

Los Organigramas se clasifican en tres grupos, de acuerdo con su contenido, ámbito de aplicación y presentación.

1. Contenido

- . Estructurales
- . Funcionales

- . Integración de puestos

2. Ambito de aplicación

- . Generales

- . Específicos

3. Por su presentación

- . Verticales

- . Horizontales

- . Mixtos

8. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Llevar a cabo una descripción de las actividades que corresponden a cada uno de los cargos y/o unidades administrativas contenidas en la estructura orgánica, que le permitan cumplir con sus responsabilidades y deberes.

CAPITULO IV. CASO PRACTICO

“CENTRO OPERATIVO ATIZAPÁN”

MANUAL DE ORGANIZACIÓN

DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

DEPARTAMENTO DE ORGANIZACIÓN

PRIV. PORFIRIO DÍAZ #28, ATIZAPAN DE ZARAGOZA, EDO.DE MEX.

TEL. 5824-39-80. SEPTIEMBRE 2000.

INDICE

INTRODUCCION	67
DIRECTORIO	69
ANTECEDENTES HISTORICOS	70
MARCO JURIDICO	72
ORGANIGRAMA	73
ESTRUCTURA FUNCIONAL	78

INTRODUCCION

El Servicio Postal Mexicano es un servicio público descentralizado que tiene a su cargo la recepción, transportación y entrega de la correspondencia y envíos.

En el ámbito del Programa de Modernización de la Administración Pública Federal 1995-2000, tendiente a incrementar la eficiencia y productividad de las dependencias y entidades, requiere de herramientas administrativas, siendo una de éstas, los manuales de organización que describen de manera ordenada su ubicación orgánica y funcional, especificando las funciones y responsabilidades inherentes.

La Misión del SEPOMEX que busca proporcionar servicios oportunos y confiables se inserta en el Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000 el cual propone “una organización eficaz, eficiente y con una arraigada cultura de servicio para coadyuvar a satisfacer cabalmente las legítimas necesidades de la sociedad”

Debido a lo anterior y como parte de las acciones que ha emprendido el Servicio Postal Mexicano en materia de modernización administrativa se elabora el siguiente manual de organizaciones.

OBJETIVO:

Proporcionar un documento que le permita conocer cuales son sus funciones y ámbito de responsabilidad, para desarrollar un trabajo con mayor eficiencia.

DIRECTORIO

LIC. GONZALO ALARCON OSORIO

DIRECTOR GENERAL

ING. ROLF A. NIEDERTRASSER LOZANO

DIRECTOR DE OPERACIÓN

LIC. LUIS FERNANDO JIMENEZ THOMAS

DIRECTOR COMERCIAL Y DE SERVICIOS

LIC. ALEJANDRO BRITO ROJAS

DIRECTOR DE MEXPOST

LIC. CARLOS VARGAS MORGADO

DIRECTOR DE INSPECCION POSTAL Y ASUNTOS JURIDICOS

LIC. ENRIQUE CASTOLO MAYEN

DIRECTOR DE ADMINISTRACION

LIC. GUILLERMO C. ROJAS ORTIZ

GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

LIC. CECILIA ZAMORA CONTRERAS

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE CAPACITACION

ANTECEDENTES HISTORICOS

El término “postal” se deriva de la voz latina “pósita”. La palabra “Correo” es una expresión de “Correr “ y se refiere a la persona que primitivamente llevaba corriendo los mensajes, noticias y comunicaciones.

El Correo existe desde tiempo inmemorial, podemos afirmar sin lugar a dudas, que el Correo nació con el hombre, pues es evidente que desde su aparición, lo primero que aprendió fue a transmitir sus ideas y sintió la necesidad de comunicarlas a sus semejantes, para el efecto procuró los medios más accesibles para lograr sus objetivos.

A mediados del Siglo pasado las naciones americanas celebraron entre si tratados bilaterales que se aseguraban sus relaciones postales, tratados todos o casi todos inspirados ya en el principio del porte único de expedición de envíos, con la obligación para la Administración de (País) destinar a distribuir la correspondencia sin percibir sobre tasa alguna del destinatario o Administración (País) expedidora.

Como consecuencia de esos tratados surgió la Unión Postal Americana el 2 de Febrero de 1911. Los principios y disposiciones que fueron consagradas por la nueva Unión, consistía en la aplicación de una tarifa sensiblemente baja en

relación con las establecidas por la Unión Postal Universal para los envíos de correspondencia y en la gratuidad absoluta del tránsito territorial marítimo, el Convenio de Montevideo, contemplaba también amplias franquicias para la correspondencia Diplomática y Consular.

El Convenio Postal Sudamericano, creó una Oficina Central con sede en Montevideo, con atribuciones similares a la Oficina Internacional de Berna creada como organismo Central de la Unión Postal Universal.

En 1875 México solicitó su ingreso a la Unión Postal Universal y fué aceptado en 1879.

Las funciones en materia de comunicación y transportes originalmente , eran atendidos por la secretaría de estado y del despacho de relaciones Exteriores e Interiores, creada en 1821. Por primera vez aparece la Secretaría de Comunicaciones y Transportes, cuatro años más tarde se crea la Secretaría de Comunicaciones y obras públicas, cuyas atribuciones se amplían en 1946 y 1947. En 1958 la ley de Secretarías y departamentos de estado, establece funciones suficientes para la creación de la secretaría de comunicaciones y transportes, por una parte y la de obras públicas, por otra.

MARCO JURIDICO

- Ley del Servicio Postal Mexicano

México, D.F., 24 de Diciembre de 1986 . Diario Oficial de la Federación.

- Ley de Vías Generales de Comunicación

- Decreto de creación del Organismo denominado Servicio Postal Mexicano

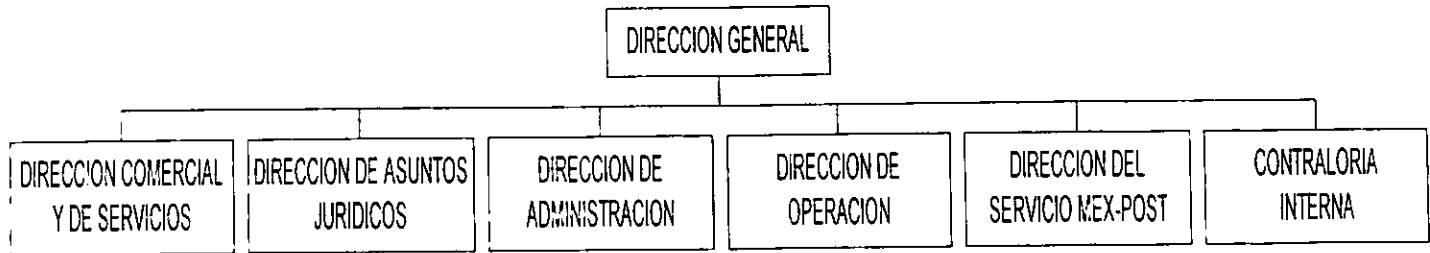
- Reglamento para la Operación del Servicio Postal Mexicano

México, D.F., a 31 de Octubre de 1988

- Condiciones Generales de Trabajo del Servicio Postal Mexicano

ESTRUCTURA ORGANICA DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

EL SERVICIO POSTAL MEXICANO, PARA PODER CUMPLIR CON SUS OBJETIVOS CUENTA CON UNA ORGANIZACIÓN ADMINISTRATIVA QUE LE PERMITE DESARROLLAR SUS FUNCIONES EN UNA FORMA ADECUADA, EN LA CUAL LAS DIFERENTES AREAS QUE LO COMPONEN TRABAJAN COORDINADAMENTE. EN SU ESTRUCTURA ORGANICA SE UBICAN LAS DIFERENTES DIRECCIONES, CON SUS RESPECTIVAS GERENCIAS Y DEPARTAMENTOS.



ESTRUCTURA ORGANICA DEL SERVICIO POSTAL MEXICANO

DIRECCION GENERAL

ASESOR

COORDINADOR DE INFORMACION Y

EVALUACION REGIONAL

JEFE DEL DEPARTAMENTO DE

COMUNICACIÓN SOCIAL

JEFE DE LA UNIDAD DE PLANEACION

DIRECCION COMERCIAL Y DE SERVICIOS

GERENCIA DE CORREO CORPORATIVO

GERENCIA DE CORREO SOCIAL

GERENCIA DE FILATELIA

DIRECCION DE ASUNTOS JURIDICOS

GERENCIA CONSULTIVA

GERENCIA CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO

GERENCIA DEL SERVICIO DE INSPECCION POSTAL

DIRECCION DE ADMINISTRACION

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

GERENCIA DE RECURSOS MATERIALES

GERENCIA DE RECURSOS FINANCIEROS

GERENCIA DE SISTEMAS

DIRECCION DE OPERACIÓN

GERENCIA DE CENTROS POSTALES

GERENCIA DE SUPERVISION Y CONTROL

GERENCIA DE OPERACIÓN

DIRECCION DEL SERVICIO MEXPOST

GERENCIA DE OPERACIÓN MEXPOST

GERENCIA DE ADMINISTRACION

CONTRALORIA INTERNA

GERENCIA DE AUDITORIA

GERENCIA DE RESPONSABILIDADES

GERENCIA DE EVALUACION Y CONTROL.

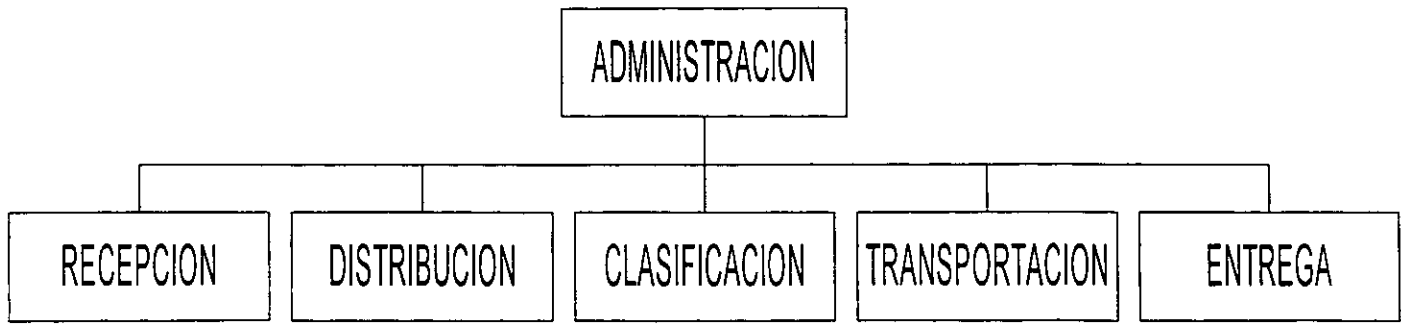
El Centro Operativo Atizapán se ubica dentro de la zona conurbada del Estado de México.

Las Administraciones de Correos tienen una estructura orgánica tan compleja, como la de la Dirección del Servicio Postal Mexicano. Es compleja, no porque estén mal definidas las funciones o actividades, sino porque dentro del Servicio Postal Mexicano como en todos los organismos del Sector Público, predomina el poder, las influencias, los intereses políticos, trámites excesivos, etc.

Mi propuesta, es un proyecto que defina de manera clara y concisa una estructura funcional en el “Centro Operativo Atizapán”, que permita a todo el personal conocer las funciones básicas y las actividades que correspondan a cada función, determinando quien realizará determinada actividad y con que grado de responsabilidad.

Lo que pretendo es proponer un Manual de Organización que genere calidad en el servicio, y que su contenido sea de interés general. El objetivo es evitar la pérdida de tiempo, la duplicidad de funciones, y así brindar un servicio cada vez mejor.

ESTRUCTURA ORGANICA DEL CENTRO OPERATIVO ATIZAPAN



ESTRUCTURA FUNCIONAL DEL CENTRO OPERATIVO ATIZAPAN

De conformidad con la Ley del Servicio Postal Mexicano, el Centro Operativo Atizapán tiene a su cargo la recepción, transportación y entrega de la correspondencia, así como la operación de los servicios diversos. Es necesario dar algunas definiciones relacionadas con el funcionamiento de dicho centro.

a) Correspondencia.- La contenida en sobre cerrado y tarjetas postales que cubran las dimensiones y peso establecidos.

Carta. Envío postal que tiene carácter de correspondencia actual y personal, es decir, que cumple con su cometido en el momento que es recibido por el destinatario y su contenido, muestra un vínculo entre remitente y destinatario.

Tarjeta Postal. Envío de correspondencia constituido por una hoja de cartón, cuyo anverso es ocupado por un dibujo, fotografía o grabado. Su límite máximo es de 10.5 x 14.8 cm. Y el mínimo de 9 x 14 cm.

b) Servicios Diversos.- La recepción, transportación y entrega de envíos, distintos de la correspondencia.

Propaganda Comercial. Comunicaciones impresas que en su texto promueven la venta de productos y/o servicios, con peso máximo de 1kg cuando expresen el destinatario y hasta 0.500 kg cuando no lo señalen.

Impreso. Es cualquier envío que es una reproducción de un original, no teniendo carácter de actual y personal.

Publicaciones Periódicas. Impresos que son publicados en plazo fijo, con un mismo título repetido en cada ejemplar depositado por sus editores, con peso hasta de 1.500 kg.

Paqpost. Son aquellos envíos cuyo peso no rebase 20 kg y sus dimensiones máximas no rebasen de 1.05 metros.

La prestación del servicio postal, aunque es un servicio aparentemente sencillo, requiere la participación de diferente personal. El funcionamiento del Centro Operativo Atizapán se conforma de las siguientes etapas:

1. Recepción
2. Distribución
3. Clasificación
4. Transportación
5. Entrega.

ESTAMPADO DE LA COMISIÓN DE
ESTADÍSTICA Y CENSOS

1.RECEPCION

La recepción de la correspondencia y envíos se realiza de diferentes formas:

- Buzones tradicionales instalados en la vía pública. La recolección en estos buzones se realiza a través del personal de carteros que atiende el reparto en la zona, la cual debe entregarse a la Sección de Transportes de la oficina donde dependen.
- Buzones instalados en las oficinas de correos. La materia postal depositada se recolecta periódicamente y 30 minutos antes de la salida de un circuito o ruta postal, la cual deberá ordenarse y turnarse a la Sección de Transportes para su proceso.
- Ventanilla. La correspondencia y envíos ordinarios que no sean susceptibles de depositarse en buzones por sus dimensiones, se entregan personalmente al empleado postal de la ventanilla, de donde se turnará de inmediato a la Sección de Transportes.

La materia postal depositada por el público en los puntos de captación señalados, se ordena y se procede a la cancelación de las estampillas.

2.DISTRIBUCION

Esta etapa consiste en distribuir la correspondencia y envíos que se hayan recibido en forma directa como sigue:

Después de haber sido recibida la materia postal se procede a su distribución.

La consignada a Oficinas Postales o a otros Centros Operativos Regionales se

turna a la Sección de Despacho con la documentación correspondiente. La apertura deberá de realizarse saco por saco revisando la fecha, si se observa discrepancia entre la fecha de la etiqueta y el contenido del saco, se hará un reporte a la Oficina, COR o Centro Postal que haya efectuado el despacho, con copia al Departamento de Rutas y Circuitos Postales a efecto de que en la oficina que se formó el despacho dicten medidas correctivas para erradicar la irregularidad.

3. CLASIFICACION

Este proceso consiste en la clasificación individual de la materia postal.

El Centro Operativo Atizapán deberá formar despachos directos para todas las oficinas que esten comprendidas dentro de su jurisdicción. Los paquetes de cartas comprenderán 75 piezas como máximo.

Con el resto de la correspondencia deberá formar despachos directos a todas las oficinas que tengan comunicación directa por vía terrestre o aérea. Si la cantidad es inferior a 3 kg los despachos deberán concentrarlos a través del Centro Operativo Regional que corresponda o del Centro Postal Automatizado o Mecanizado. Aquella que no tenga comunicación directa por las vías aéreas y de superficie se concentrarán en el Centro Postal Automatizado realizando las separaciones siguientes:

NACIONAL. Se confeccionan paquetes con la materia postal consignada al D.F. así como para la que se comunica por vía terrestre y vía aérea. Deberán formarse sacos directos tratándose de Centros Operativos Regionales que encaminan a través de esta capital al C.P.A. Benito Juárez, con la correspondencia que utiliza la vía aérea.

INTERNACIONAL. Se realizan tres paquetes, uno para Estados Unidos de Norteamérica y países en tránsito, otro para Centro y Sudamérica y Antillas y el último para Europa, Asia, África y Oceanía.

4. TRANSPORTACION

La Transportación en el ámbito nacional se realiza a través de circuitos, rutas postales aéreas y de superficie, debiéndose entregar la totalidad de la materia postal debidamente documentada a los recolectores y transportistas, por medio de una factura 277. Aquella consignada al exterior del país, la Oficina de Cambio en México Aéreo, D.F., la despacharán a través de vuelos internacionales y las de México Sal/Superficie y de Nuevo Laredo Tam., a través de vuelos internacionales, sujetos a cupo de ruta postal.

5. ENTREGA

Esta se realizará a domicilio, en ventanillas y en cajas de apartado.

La materia postal se entregará en la dirección que indiquen los sobres o envolturas, cuando su peso no rebase los 3kg, con excepción de los reembolsos, seguros postales y bultos procedentes de exterior donde tenga que pagarse los derechos de importación. El puesto de cartero es parte integrante del servicio, tiene a su cargo la entrega correcta y oportuna de la correspondencia, envíos ordinarios y registrados con un peso de hasta 3 kg a domicilio, así como la colaboración en el desempeño de labores complementarias en beneficio del público usuario.

La materia postal consignada a un apartado postal, se colocará en el mismo considerando el número de éste, para que sea recogida por el destinatario, siempre y cuando se encuentre rentado a su nombre.

CONCLUSIONES

La necesidad de introducir cambios o transformaciones significativas en la Administración Pública, así como de lograr un funcionamiento eficaz y eficiente, ha sido una de las prioridades desde hace mucho tiempo. Tal necesidad se ha vuelto más importante desde que el Estado ha asumido en muchos países el papel principal para que los planes de desarrollo se puedan ejecutar con oportunidad, y así lograr la satisfacción de sus objetivos, metas, mejor aprovechamiento del personal, de recursos financieros y materiales que la mayoría de las veces no son abundantes, pero que son imprescindibles para que la infraestructura administrativa contribuya al desarrollo del país.

A todo esto obedece el gran interés que se ha puesto en las últimas décadas al estudio de la reforma de la Administración Pública, tanto en el ámbito nacional como en el internacional..

La importancia que tiene dicha reforma, se ha generalizado, en especial para los países de menor desarrollo ó subdesarrollados que tienen necesidades mayores y difíciles de solucionar por la escasez de recursos.

Sin embargo, es al Gobierno a quien le corresponde en última instancia tomar la decisión de adoptar o no un programa de reforma administrativa, al igual que

otras reformas como son la educativa, industriales, agrarias, fiscales, etc. Cuando se toma la decisión de un programa de reforma administrativa, dicho programa debe tener una cobertura completa en todo el Sector Público, esto para evitar esfuerzos aislados y deficiencias en la efectividad.

BIBLIOGRAFIA

1. Arias Galicia Fernando

“Administración de Recursos Humanos”

México, Editorial: Trillas, 1973

2. Guerrero Orozco Omar

“La Administración Pública del Estado Capitalista”

México. Editorial: Harla, 1985

3. Rodríguez Valencia Joaquín

“Simplificación Administrativa”

México. Editorial: ECASA, 1992

4. Miranda Pasquel Raúl

“La Administración Pública Federal”

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

México. UNAM, 1972

5. Rodríguez Valencia Joaquín

“Como Elaborar y Usar los Manuales Administrativos”

México. Editorial ECASA, 1993

6. Muñoz Amato Pedro

“Introducción a la Administración Pública”

México. Fondo de Cultura Económica.1986.

7. Pichardo Pagaza Ignacio

“Introducción a la Administración Pública de México”

México. INAP, 1988

8. Bustani Hid José

“La Administración Pública Federal II”

Universidad Nacional Autónoma de México.

México, 1973

9. Diario Oficial de la Federación: “Programa de Modernización de la Administración Pública 1995-2000”

28 de mayo de 1996, primera sección.

10. García Valencia Antonio

“Relaciones Públicas y Reformas a la Administración”

México. Editorial : Porrúa, 1970.

11. Jiménez Castro Wilburg

“Administración Pública para el Desarrollo Integral”

México. Editorial :LIMUSA, 1987.

12. George R. Terry

“Principios de Administración”

México. Editorial:Continental, 1986.

13. Rodríguez Valencia Joaquín

“Administración Moderna de Personal II”

México. Editorial:ECASA, 1993.