

2. ¿QUÉ ES EL SERVICIO PÚBLICO?

Según el diccionario de la Real Academia de la Lengua, **servicio** es:

1. Acción y efecto de servir.
2. Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público o de alguna entidad oficial o privada.
3. Función o prestación desempeñadas por estas organizaciones y su personal.

Servicio público:

1. Actividad llevada a cabo por la Administración o, bajo un cierto control y regulación de esta, por una organización, especializada o no, y destinada a satisfacer necesidades de la colectividad.
2. Prestación humana que satisface alguna necesidad social y que no consiste en la producción de bienes materiales.
3. Situación laboral o, sobre todo, funcional, en la que una persona desempeña efectivamente el puesto que le corresponde.



Si tomamos simplemente la definición 2: “Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades del público”, sobraría cualquier explicación. Por sí misma, ésta, nos da los elementos clave. El cuidado de los intereses de los ciudadanos, a cargo de aquellos que cubren cualquier función de la administración pública a través de los impuestos que pagan los ciudadanos.

Por lo que, satisfacer las necesidades de éstos, es una obligación intrínseca de su labor como funcionarios públicos.

Decíamos antes que, la “gratuidad” de los servicios en las dependencias de gobierno es relativa, en tanto el ciudadano ya “pagó” el servicio a través de sus impuestos. Pero, aun suponiendo que fuera gratuito, es nuestro deber

dar una atención adecuada, eficiente y de calidad, a total satisfacción de aquellos a quienes nos toca atender, por simple acto de cortesía y educación. Como dice la definición de “servicio activo”: ...la persona desempeña *efectivamente* el puesto que le corresponde.

El perfil autoritario que existió por décadas y que retroalimentaba esa idea del ciudadano que no tiene opinión, permeó en toda la administración pública:

Orientada totalmente a la gestión, tomando en cuenta solo la forma y no el fondo, por lo que las necesidades y expectativas del ciudadano no eran tomadas en cuenta en lo absoluto, cuando, paradójicamente, el sentido de su función es precisamente atender justamente a sus necesidades. Y eso lleva al mismo funcionario a la apatía y la falta de compromiso, pues si las cosas que hacemos no van dirigidas a un fin valioso, para cualquiera pierden interés. Es mucho más enriquecedor cuando hacemos las cosas para satisfacer necesidades de otros, el tener la respuesta de alegría, de alivio, de agradecimiento de parte de un ciudadano, siempre hará sentir retroalimentado positivamente al funcionario que lo realiza.

Antaño se acostumbraba definir los procedimientos de atención, las condiciones e incluso los horarios de manera totalmente arbitraria, a los que el ciudadano debía sujetarse, sin importar si eso le servía o no. Hoy día, se tiene mucha mayor consideración a que dichos servicios no solo respondan a las necesidades del ciudadano sino que se ajusten a sus posibilidades. Hoy tiene más voz y voto. Y esto aunado a que actualmente, a diferencia de años atrás, hay gestiones de control de calidad y la garantía de su cumplimiento en todas las dependencias, incluso con reconocimiento a los funcionarios que se capacitan y que dan servicios de calidad, en muchas de ellas. Como lo establece el Plan Nacional de Desarrollo 2001-2006, cuyo enfoque se basa en que es el ciudadano el objeto y fin de los servicios públicos, apuntando a lograr dicha calidad en los mismos.



El Servicio público, como dice Andrés Serra Rojas es una actividad técnica de la administración pública para asegurar de una manera permanente, regular, continua y sin propósitos de lucro el conjunto de presentaciones reservadas en cada Estado a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar a las personas que lo necesiten. Suelen tener un carácter gratuito, que corre a cargo del Estado, son propios de los países con un Estado de bienestar.

Son brindados por determinadas entidades (por lo general el Estado), y satisfacen primordialmente las necesidades de la comunidad o sociedad donde estos se llevan a cabo. Los servicios públicos pueden cumplir una función económica o social (o ambas), y pueden ser prestados de forma directa por las administraciones públicas o bien de forma indirecta a través de empresas públicas o privadas.

Hay algunos elementos esenciales que debe tener todo servicio público para cumplir la función “administradora del bien común” que le da su razón de ser.

- Planificación
- Control
- Coordinación
- Dirección
- Evaluación

Permanencia en los programas para dar atención a las necesidades de aquellos a quienes sirve.

Sin fines de lucro.

Mencionaremos algunas clasificaciones de los servicios públicos, aunque hablaremos de ellas más adelante a detalle:

En función del área de la que se ocupan:

Las que atienden las necesidades domésticas:

- Gas
- Agua
- Luz, etc.



Aquellas que se ocupan de administrar los temas de la educación:

- Pública
- Militar
- Privada



Los servicios que se ocupan de la seguridad social:

- Vivienda
- Salud
- Alimentación, etc.



Las que atienden temas de comunicaciones y transportes:

- Telefonía
- Televisión
- Radio
- Sistemas de transporte
- Sistemas carreteros
- Vialidad pública



Los que se encargan de los servicios:

- Alumbrado
- Drenaje
- Recolección de desechos, etc.



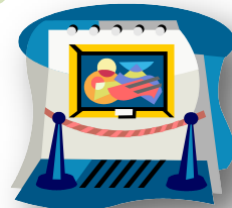
Las que cubren el rubro de Seguridad pública:

- Policía de tránsito y vialidad
- Policía bancaria e industrial
- Policía judicial



Las encargadas de la cultura y la recreación:

- Turismo
- Bellas Artes
- Deportes, etc.



Y las que cubren la función administrativa misma:

- Hacendaria
- Función pública
- Judicial, etc.



En todos los casos, sea cual sea la clasificación a la que pertenecen, tienen la misma finalidad: atender las necesidades de la ciudadanía. Y también en todos los casos es imprescindible que dicho servicio sea de calidad y que realmente satisfaga al ciudadano tanto en su forma como en el fondo.