

## CAPÍTULO III

# LOGROS Y RESULTADOS DE LA SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA REGULATORIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

---

**A** la Dirección General de Desarrollo y Modernización Administrativa se le encomendó apoyar y facilitar las actividades para establecer políticas, criterios, lineamientos y acciones para evaluar, simplificar y mejorar los sistemas, lo cual se llevó a cabo aplicando los principios de calidad total, reingeniería de procesos y mejora continua. Esta misión se inscribe en las atribuciones que la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Coahuila establece para esta Secretaría en materia de supervisión, evaluación y coordinación de programas y acciones de modernización administrativa, organización, simplificación y desarrollo informático.

Para el cumplimiento de su misión en esta materia, la Secretaría desarrolló un conjunto de instrumentos a partir de la concepción del ejecutivo estatal, la cual a su vez partió de una visión del estado para el año 2005 y de una misión precisa de la administración pública en Coahuila para los años por venir.

Para cumplir con sus objetivos y programas, la Dirección General en promedio ha estado integrada por 19 profesionistas formados en las áreas de sistemas y metodología modernas de administración. Se cuenta con equipo adecuado y acceso a *INTERNET*.

En la administración estatal se trata de superar un conjunto de limitaciones relacionadas con indicadores precisos de eficacia y eficiencia. Las acciones se agrupan en las siguientes áreas:

- Planeación estratégica.
- Convenios y acuerdos.

- Mejoramiento de la calidad de procesos en dependencias y organismos claves.
- Capacitación a servidores públicos.
- Desarrollo informático.

El instrumento que agrupa y enmarca el mayor número y variedad de acciones se denominó Programa General de Modernización de la Administración Pública (PROGEMAP), el cual para el logro de sus estrategias, se fundamentó en los siguientes principios:

- Establecimiento de la filosofía de la mejora continua.
- Orientación hacia los ciudadanos.
- Apoyo a la instrumentación del Plan Estatal de Desarrollo.
- Orientación a la administración por procesos.
- Fomento del trabajo en equipo.
- Uso de procesos dinámicos y flexibles.

A través del PROGEMAP se llevó a cabo la elaboración del Plan Estatal de Desarrollo con términos de planeación estratégica, donde se incluyen la visión, misión, estrategias y acciones de las principales áreas o proyectos de mayor impacto.

Actualmente se está gestionando una sesión para promover e integrar a los diferentes representantes de la estructura gubernamental para estandarizar y orientar los esfuerzos al cumplimiento de la visión, misión, estrategias y acciones principales del Plan Estatal de Desarrollo.

## CONVENIOS Y ACUERDOS

En la actualidad es sumamente difícil que un solo orden de gobierno, sea el federal, estatal o municipal, logren los objetivos que establecen en sus planes de desarrollo. Esta realidad, prevalece principalmente en cuanto al estado y al municipio. Por lo anterior, dentro de una política del Ejecutivo estatal de impulsar las relaciones intergubernamentales que redunden en mayores beneficios para la entidad y sus municipios, se han suscrito diferentes convenios y acuerdos, como los siguientes:

- Acuerdo de coordinación denominado "Fortalecimiento del Sistema de Control y Evaluación de la Gestión Pública y Colaboración en materia de Desarrollo Administrativo".

- Con los municipios de la entidad se acordó llevar a cabo el programa de coordinación especial denominado "Establecimiento y Operación del Subsistema Municipal de Control y Evaluación del Gasto Público". El objeto de este Acuerdo fue establecer en cada ayuntamiento una unidad de contraloría municipal que, entre otras responsabilidades propias, vigile en coordinación con esta Secretaría los recursos que la federación y el estado transfieran al municipio con base en los programas acordados.
- También con los municipios, el estado convino la colaboración y coordinación entre las partes para instrumentar el "Sistema Integral de Administración Municipal" (SIAM II), el cual incluyó la adquisición e instalación de sistemas y equipo de cómputo requeridos para coadyuvar al desarrollo y modernización administrativa municipal. Con el mismo propósito general se firmaron convenios de colaboración y coordinación para implementar el Programa de Modernización y Calidad Municipal.
- Este convenio incluye por parte de la Secretaría las tareas de consultoría, asesoría, y capacitación, utilizando el mismo modelo del programa general de modernización de la administración pública, pero enfocado al municipio.
- Con la finalidad de optimizar recursos importantes y uniformizar la política y los programas de desarrollo informático, el ejecutivo creó la Comisión de Informática del Gobierno del Estado de Coahuila, (CIGEC), cuya presidencia ejecutiva, en el decreto de creación asignó al titular de esta Secretaría. La comisión funge como órgano técnico y consultivo para asesorar a las dependencias y entidades de la administración pública estatal en materia de informática. Entre sus atribuciones se comprenden:
  - Proponer mecanismos de participación y concertación para las políticas en informática.
  - Evaluar los recursos asignados a dependencias y entidades en esta materia.
  - Proponer procedimientos para eficientar la operación y control interno en los procesos de información.
  - Elaborar el proyecto del Plan Estatal de Informática.
  - Realizar actividades de difusión, fomentar la capacitación y emitir su reglamento interno.

## CAPACITACIÓN

Capacitar e involucrar al personal del gobierno en el proceso de modernización administrativa es uno de los retos de mayor importancia para el área.

Actualmente se pondrá en marcha el Programa Integral de Capacitación, que en coordinación con la Secretaría de Finanzas, han desarrollado dos Programas dependiendo el nivel del personal interesado.

El Programa de Capacitación y Desarrollo Estratégico PROCYDE y el Programa Estatal de Capacitación PROECAP; el primero enfocado principalmente a mandos medios y superiores y el segundo enfocado a mandos operativos y técnicos.

Ambos programas fueron diseñados ante un diagnóstico de necesidades, enfocándose principalmente al desarrollo de habilidades y actitudes aplicadas en el trabajo teniendo siempre presente el esquema de calidad total.

## CALIDAD

Al igual que el Programa Integral de Capacitación, se encuentra el Programa de Modernización y Calidad Total, el cual enfoca sus esfuerzos a desarrollar en las dependencias todos los requisitos necesarios para generar una cultura de calidad y para eficientar los procesos en las dependencias. Dentro de este programa podemos considerar los proyectos de:

- Desarrollo Organizacional. Está enfocado a la realización estructurada y adecuada de los manuales de organización, catálogo de puestos, organigramas y reglamentos internos de cada una de las áreas; así como la documentación y mejora de los principales procesos. En este programa incluimos un diagnóstico de recursos humanos para la reestructuración de los organigramas eficientando y adecuando al personal con los puestos de cada una de las dependencias.
- Programa de Certificación de las Dependencias. Una de las metas principales del gobierno del Estado de Coahuila es definitivamente certificar los procesos que hagan cumplir el Plan Estatal de Desarrollo, por tal motivo se generó todo un programa que promociona la cultura de desarrollo y así podamos cumplir con las normas internacionales ISO 9002, para mejorar los servicios y argumentar que los procesos que el gobierno del estado ofrece estarán estandarizados y siempre serán los mismos.

## DESARROLLO INFORMÁTICO

Las actividades encaminadas al desarrollo informático se han ubicado en dos niveles. Uno, la creación y actuación de la Comisión de Informática del Gobierno del Estado (CIGEC), de la cual el titular de esta Secretaría funge como presidente ejecutivo. Dos, el estudio y desarrollo de un sistema de gestión computarizada para apoyar la eficiencia de las actividades de esta misma Secretaría.

En relación con los sistemas computacionales diseñados para mejorar la efectividad del desempeño de esta Secretaría, se menciona lo siguiente:

- Para la Dirección General de Auditoría Gubernamental se diseñó y desarrolló el sistema de auditorías internas y externas, el cual permite llevar un control y dar seguimiento a las auditorías programadas a las dependencias y entidades del gobierno del estado. De cada auditoría, el sistema registra sus principales contenidos y permite su consulta y seguimiento, así como la emisión de diversos reportes. En cuanto a las auditorías que realizan despachos externos, el sistema opera de igual modo, con la diferencia de que parte de la información es proporcionada por los despachos mismos, vía documento electrónico. El sistema también permite controlar y supervisar los contratos con despachos externos, y da seguimiento a los costos contratados y a la emisión de los recibos de pago.
- Para la Dirección General de Auditoría de Obra Pública y de Programas Sociales, se diseñaron e implementaron tres sistemas: el de proveedores y contratistas, el de control y fiscalización de obra pública, y el de quejas y denuncias. El primero tiene como objetivo homologar y eficientar el registro, control, consulta y emisión de documentación de los proveedores y de contratistas habilitados; permite registrar, modificar, dar de baja y generar listados y consultas sobre los proveedores y contratistas habilitados para celebrar relaciones comerciales con el gobierno del estado; el segundo registra las obras públicas fiscalizadas; en aquellas obras que presentan una o varias irregularidades, el sistema genera el o las actas de solventación respectivas; también se tiene acceso a informes ejecutivos o analíticos de las obras registradas. El sistema de quejas y denuncias permite llevar un control y seguimiento, hasta su resolución, de todas las quejas y denuncias generadas por la ciudadanía.
- Para la Dirección General de Desarrollo y Modernización Administrativa se han diseñado e implementado los siguientes sistemas: el sistema

de entrega-recepción de la administración pública municipal, el sistema de control de cursos para el Programa Integral de Capacitación, y el control de visitas a los municipios en el marco del sistema Integral de la Administración Municipal (SIAM II).

- Para la coordinación jurídica se ha desarrollado el sistema de control y seguimiento de declaraciones patrimoniales, el cual permite su registro anual, de inicio y de término. También genera y controla oficios de requerimientos a aquéllos servidores públicos que no hayan presentado su declaración correspondiente.
- Para la Coordinación Administrativa se ha diseñado e implementado el sistema de inventarios-proveedores, el cual controla el inventario de la SECOMAC, así como el manejo de los proveedores, sus pagos, identificación de facturas, etc. El sistema se encarga de la emisión de los resguardos. También se ha diseñado el sistema de control vehicular, el cual lleva el control del parque vehicular de la SECOMAC, la asignación de vehículos, así como el seguimiento y recordatorio de sus respectivos mantenimientos preventivos y/o correctivos.
- A partir de 1997 la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo (*SECODAM*), inició el sistema electrónico de contrataciones gubernamentales (*COMPRANET*), con el objetivo de agilizar y modernizar el proceso de contratación de bienes, arrendamientos, servicios y obras públicas del gobierno federal. En coordinación con la misma, se creó la Unidad de *COMPRANET* estatal y se ha implementado el Sistema *COMPRANET*, el cual permite automatizar todo el proceso de compras en sus distintas etapas por medio de computadoras y la red mundial de *INTERNET*, así como garantizar la aplicación transparente de los recursos.
- Se ha iniciado en coordinación con la *SECODAM*, la implementación del sistema de trámites y servicios (*TRAMITANET*) en el cual se registra toda la información concerniente a los requisitos necesarios para realizar los trámites de servicios en las diferentes dependencias del gobierno estatal.

## MODERNIZACIÓN EN ALGUNAS DEPENDENCIAS

### Estudio para la Modernización del Registro Civil

#### *Problemática:*

Tardanza en la búsqueda de actas; falta de información al usuario; espacio insuficiente y desorganización en el archivo; la papelería de algunas oficinas no es enviada a tiempo; libros en mal estado.

*Objetivo:*

Definir la misión y visión de la Dirección de Registro Civil. En particular, diagnóstico de la problemática en cuanto a búsqueda de actas y localización de documentos y registros; que todo el personal conociera claramente la misión, visión y metas para su buen funcionamiento; 100% de satisfacción de la ciudadanía en rapidez, confiabilidad y eficiencia en el servicio.

*Resultados:*

Análisis detallado sobre la situación de las oficinas, así como de cada proceso, desde la solicitud hasta la entrega de actas pasando por la organización y archivo de volúmenes de libros.

- Se definió la misión y la visión de la Dirección General del Registro Civil.
- El Registro Civil deberá capacitar a su personal; adquirir equipo de cómputo y un sistema de control; mobiliario adecuado; recategorización del personal; reubicación de las oficinas.
- Entre los procesos principales se encontraron los siguientes: emisión de actas, rectificación, certificados de inexistencia, y concentración de documento registral en oficinas. Se ha seleccionado este último para su análisis.
- Se ha recomendado la adquisición de computadoras para la agilización de entrega de actas

**Sistema Integral de Administración Municipal (SIAM II), logros y avances**

El Sistema Integral de Administración Municipal (SIAM II), se propuso apoyar el fortalecimiento de las capacidades técnicas y administrativas de los municipios para que pudieran atender con eficiencia las competencias que le corresponden. Desde el inicio de su gestión el Gobernador ha establecido como propósito fundamental de su administración fortalecer a los municipios ampliando su capacidad hacendaria y activando su potencial. Los objetivos específicos de este sistema son:

- Simplificar y eficientar la administración municipal.
- Mejorar y agilizar la atención brindada al público.
- Proporcionar a las autoridades municipales de manera oportuna y confiable la información financiera, contable y administrativa.
- Rendir en tiempo y forma la cuenta pública municipal.
- Incrementar la recaudación de los ingresos propios.

- Brindar un mejor control y transparencia presupuestal.
- Maximizar las operaciones municipales.
- Proporcionar herramientas que permitan tomar decisiones oportunas y precisas.

Los 8 módulos que constituyen el sistema son en realidad áreas claves de mejora en la administración municipal, pues se refieren a dispositivos organizacionales y computacionales para que los municipios incrementen y organicen sus ingresos, racionalicen los gastos, registren adecuadamente sus operaciones, presupuesten con base en prioridades y cuenten con facilidades para rendir su cuenta pública. Los módulos son los siguientes:

- Ingresos.
- Egresos.
- Cuentas por cobrar.
- Nóminas.
- Cuentas por pagar.
- Presupuestos.
- Contabilidad.
- Cuenta Pública.

Actualmente se han realizado convenios de coordinación administrativa con 34 de 38 municipios, para que en forma conjunta, la Contaduría Mayor de Hacienda del Congreso del Estado y la Secretaría de Contraloría y Modernización Administrativa de Coahuila (ECOMAC), realicen acciones para la modernización de los municipios.

Se han efectuado reuniones regionales en las que han participado funcionarios municipales, la Contaduría Mayor de Hacienda y funcionarios de la SECOMAC, con la finalidad de sensibilizar a los usuarios del Sistema Integral de Administración Municipal (SIAM II) sobre los beneficios y resultados que se obtendrán al utilizarlo.

Se han agregado los módulos de impuesto predial en 34 municipios del estado, y los módulos de seguridad pública y obras públicas en 13 municipios de nivel medio, instalándose también 76 equipos de cómputo, 10 de ellos para la operación de las unidades municipales de catastro.