

## CAPÍTULO III

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

---

**C**omo se indicó en el capítulo anterior, el Estado de Hidalgo efectuó el relevo de su administración estatal el primero de abril de 1999 y como una primera acción la LVII Legislatura del H. Congreso del Estado, publicó la reforma, adición y derogación de diversas disposiciones de la Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado.

Siendo la más importante, tal vez para el caso que nos ocupa, la adición a los artículos 17 y 19, donde se establece la obligación de elaborar los Manuales de Organización y su utilización en cada una de las dependencias, toda vez que en ellos es donde se plasman las bases del sano funcionamiento organizacional de las dependencias y sus respectivas unidades administrativas.

Así pues, en este proceso de cambio se establecen las primeras bases para modernizar la estructura de gobierno buscando hacerla más eficiente y acorde a las necesidades de la ciudadanía.

### I.- AGILIZACIÓN DE TRÁMITES

Eliminación de requisitos y reducción de tiempos de respuesta:

Si consideramos que en Hidalgo existe un padrón vehicular de 380 mil unidades aproximadamente, lo que representa que poco más de la mitad de los habitantes del estado cuenten con al menos un automóvil, la simplificación administrativa ha tenido mayor impacto en lo relativo a los derechos y obligaciones vehiculares.

Así pues, haciendo un análisis de los trámites que se realizan en las dependencias del gobierno estatal se puede señalar que ha existido una preocupación por parte de los funcionarios encargados de la recaudación de los impuestos, pues aunque pocos, existe una reducción en los tiempos de respuesta o de requisitos, o en algunos casos de ambos.

**Tabla 1**  
**Reducción de trámites y tiempos de respuesta**

Nombre del Trámite	Núm. de Requisitos		Tiempo de Respuesta	
	1995	1998	1995	1998
Reposición de tarjeta de circulación para vehículos particulares	5	4	30 minutos	Inmediata
Expedición del registro anual de control vehicular particular	3	4	30 minutos	5 minutos
Canje de placas de vehículo particular	6	5	30 minutos	30 minutos
Canje de placas de vehículos del servicio público	8	5	30 minutos	30 minutos
Expedición del registro anual de control vehicular del servicio público	5	4	30 minutos	5 minutos
Reposición de tarjeta de circulación para vehículos del servicio público	3	4	30 minutos	Inmediata
Bajas de vehículo del servicio particular por destrucción del vehículo	5	5	30 minutos	10 minutos
Bajas de vehículo del servicio público por extravío o robo	3	3	30 minutos	10 minutos
Impuesto sobre enajenación de automóviles, camiones y demás vehículos de motor usado que se realice entre particulares (cambio de propietario)	5	5	30 minutos	20 minutos
Expedición de placas de demostración y refrendo	1	1	30 minutos	10 minutos
Solicitud de placas de remolque	6	6	30 minutos	10 minutos
Alta, baja y cambio de domicilio de contribuyentes que pagan impuestos sobre nómina	4	2	15 minutos	10 minutos
Certificado de cambio de propietario en establecimientos autorizados para la venta de bebidas alcohólicas	7	7	20 minutos	10 minutos

Fuente: *Manual de Trámites y Servicios al Público del Estado de Hidalgo*, edición 1995 y 1998.

## 2.- MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

### Elaboración de guías de trámites y servicios:

A partir de la primera edición en 1995 del Manual de Trámites y Servicios se han incorporando paulatinamente trámites, dependencias, entidades, presidencias municipales, coordinaciones regionales y organismos públicos y privados, con el propósito de involucrar a todas las instancias de la administración pública estatal. Incrementándose la reproducción del manual en un 100% en el periodo de cuatro años.

Igualmente la presentación del manual cambió en 1998, por edición en medio magnético (*disquete*) para mayor facilidad de consulta.

Por la información que contiene el Manual de Trámites y Servicios al Público, fue necesario pensar en un mecanismo de rápida actualización. Es por ello, que la Secretaría de Contraloría implementa el *Programa Permanente de Actualización de Trámites y Servicios*, el cual opera a través de las siguientes acciones:

- Expedición de los lineamientos que deberán observarse por parte de los titulares de las dependencias y entidades que integran el Manual, para mantenerlo actualizado de manera oportuna; diseño de un formato, en el que se especifica la información que debe ser remitida a esta dependencia, tanto de nuevos trámites que deben ser integrados, como la modificación de los mismos.
- Calendarización de fechas de visita de verificación de trámites y servicios directamente en las áreas de atención al público, por parte del personal de la Contraloría, para constatar que los datos proporcionados por las dependencias y entidades que integran el Manual, son los que realmente se aplican en la práctica. La verificación se realiza con los usuarios que se localizan en esos momentos realizando algún trámite o sobre documentos en donde se visualicen los trámites realizados.
- Detección de variaciones a través del "Programa Servicio de Atención a la Ciudadanía" que proporciona la Dirección General de Control y Evaluación, adscrita a la Secretaría.

A continuación se presenta la evolución de trámites incorporados al manual de 1995 a 1998, por dependencias y entidades.

### Evolución de trámites incorporados al Manual de 1995 a 1998

	1995	1996	1997	1998
<b>*Número de Trámites</b>	517	530	703	779
En Dependencias	302	355	393	398
En las Entidades	215	175	310	356
<b>*Distribución de Manuales</b>	50	75	120	119*
En las Dependencias	20	17	12	5
En las Entidades	10	11	6	
En Dependencias Municipales		3	84	84
En Coordinaciones Regionales			13	13
En Organismos Públicos y Privados	20	21	5	17
Integrantes del Manual	18	21	31	31
Dependencias	9	11	11	10
Entidades	9	10	20	21

Fuente: Gobierno del Estado, Dirección General de Evaluación y Control, Edición en Medio Magnético (Disquete)

#### Instalación de módulos de información y orientación ciudadana:

Con el propósito de proporcionar un mejor servicio y orientación a la ciudadanía el gobierno del estado instaló un Módulo de Información en el edificio central, el cual cuenta con el Manual de Trámites y Servicios al Público, *Internet*, *Intranet*, Directorio de Funcionarios del Gobierno Estatal y Directorio de la Ciudad.

Proporciona información relativa a los trámites que se realizan en el gobierno estatal; así como orientación en la ubicación de dependencias, entidades y funcionarios.

El módulo funciona a partir de 1998 y atiende a un promedio de 80 ciudadanos diarios. Igualmente tiene instalado un Buzón de Quejas y Sugerencias. Éste recibe un promedio de 10 quejas mensualmente.

Su instalación se realizó por iniciativa de la Oficialía Mayor a través de la Dirección General de Desarrollo de Personal.

#### Ampliación de plazos y horarios de atención:

Una de las primeras acciones de la actual administración en cuanto a la recaudación de impuestos ha sido el Programa de Regularización Vehicular PREVE, puesto en marcha por la Secretaría de Finanzas y Administración.

El PREVE permite cómodamente a los contribuyentes cumplir con los pagos atrasados de tenencia y derechos por control vehicular en más de 90 instituciones bancarias, telégrafos y oficinas rentísticas en todo el estado, durante el periodo agosto-diciembre de 1999. La documentación correspondiente será entregada en el propio domicilio, una vez que se haya concluido en su totalidad el pago del adeudo de trámites fiscales vehiculares.

Para el adecuado funcionamiento del programa, paralelamente opera un centro de información telefónico que funciona todos los días en un horario de la 8:00 a 20:00 hrs. donde, en forma gratuita, se atiende a los solicitantes; al proporcionar su número de placa el contribuyente, en ese momento, recibe un estado de adeudo que guarda hasta el 15 de diciembre.

El programa pretende crear una cultura de cumplimiento con las obligaciones fiscales, además de representar ahorro de tiempo, ya que el pago se podrá realizar en cualquier parte del estado.

#### **Fortalecimiento de mecanismos de operación:**

Por lo que se refiere al desarrollo económico en el estado, en 1988 se faculta a la Secretaría de Desarrollo Económico para establecer una ventanilla de gestión empresarial con el propósito de facilitar trámites para la instalación de microempresas en el estado, así como el ahorro de tiempo en los mismos. Esta ventanilla opera formalmente a partir de 1990 y a la fecha se han registrado 454 microindustriales.

Actualmente la Secretaría de Desarrollo Económico ha sido reestructurada creándose, dentro de la Dirección de Desarrollo Empresarial, la Subdirección de Gestión Empresarial y la Subdirección de Orientación Empresarial.

La Subdirección de Gestión Empresarial, que realiza las funciones de la ventanilla de gestión, asesora a microempresarios en aspectos de constitución, operación y promoción; a los solicitantes se les da asesoría en la obtención de permisos (Hacienda, Salubridad, Reglamentos de la Presidencia Municipal, etc.) para el establecimiento de la microempresa, así como durante la operación y desarrollo de la misma.

Al registrarse ante la Secretaría se les otorga la Cédula de Microempresarios, cuyo beneficio adicional es el descuento en la obtención del código de barras y en el registro de marca.

Por su parte, la Subdirección de Orientación a Empresarios establece el primer contacto con industriales, nacionales o extranjeros que soliciten asesoría para la instalación de cualquier tipo de empresa, mediante tres programas básicos:

- Fideicomiso.
- Empleo.
- Corporación Internacional (importaciones o exportaciones).

Cabe señalar que las dos áreas serán reubicadas para mayor identificación y comodidad de la ciudadanía.

### 3.- DESCONCENTRACIÓN ADMINISTRATIVA

La Secretaría de Finanzas y Administración, para el mejor desempeño de sus facultades, ha establecido en el estado once oficinas rentísticas en las cabeceras municipales de Pachuca, Actopan, Huejutla, Ixmiquilpan, Tepeapulco, Tepeji del Río, Tizayuca, Tula de Allende, Tulancingo, Zacualtipan y Zimapan, las cuales dependen orgánicamente de la Dirección General de Ingresos y Auditoría Fiscal.

Entre sus principales atribuciones están:

- Recibir de los particulares y, en su caso, requerir los documentos que conforme a las disposiciones fiscales deban presentar.
- Efectuar el cobro correcto y oportuno de las contribuciones y créditos fiscales a cargo de los contribuyentes.
- Constituir y mantener actualizado el padrón de contribuyentes de los tributos estatales, así como de los impuestos federales.
- Orientar a los contribuyentes respecto al cumplimiento de sus obligaciones fiscales, al calendario de aplicación de las disposiciones tributarias y los procedimientos y forma para su debida observancia.
- Concentrar, conforme a las políticas establecidas, el efectivo recaudado y la documentación comprobatoria respectiva, de acuerdo a las normas respectivas.

#### 4.- DESCENTRALIZACIÓN DE FACULTADES Y RECURSOS A MUNICIPIOS

Con base en el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica, publicado en el Diario Oficial de la Federación de fecha 19 de mayo de 1992 y el convenio celebrado por el ejecutivo federal y el ejecutivo del Estado de Hidalgo, con la comparecencia del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, publicado en el Diario y Periódico Oficial, respectivamente los días 21 de Mayo y 22 de Junio de 1991, se establecen las modalidades para que el C.A.P.E.C.E., descentralice sus programas a los gobiernos de los estados y los municipios, a través de la creación de un organismo que iguale derechos y obligaciones, denominado *Comité Administrador del Programa Estatal de Construcción de Escuelas CAPECE*.

De tal modo que el 12 de febrero de 1996, el gobierno del estado suscribió con la Federación el convenio para la federalización de la construcción de escuelas, en los niveles de preescolar y secundaria, en todas sus modalidades, para el ejercicio presupuestal de 1996, el cual dio inicio al proceso de descentralización del Comité Administrador del Programa Federal de Construcción de Escuelas (CAPFCE) en todo el país.

Con este proceso se pretende gradualmente fortalecer la capacidad económica y administrativa de los gobiernos estatales y municipales, para que progresivamente asuman la plena responsabilidad de la infraestructura y equipamiento escolar y coadyuvar así al objetivo de proporcionar a la mayoría de la población, una educación de calidad, equidad y con sentido de pertinencia.

Posteriormente, se publica en el Periódico Oficial del Estado de fecha 30 de diciembre de 1998, la Ley que crea el Comité Administrador del Programa Estatal de Construcción de Escuelas en el Estado de Hidalgo, el cual está sectorizado al sistema de educación pública.

El CAPECE tiene por objeto, como entidad normativa y de supervisión, organizar y dirigir los programas estatales de construcción, equipamiento y rehabilitación de inmuebles e instalaciones destinados al servicio de la educación en general, adecuando progresivamente sus acciones a una estrategia de descentralización con las modalidades que establezca el ejecutivo estatal, para la transferencia de la resolución de los programas a los gobiernos municipales.

Entre sus principales facultades y obligaciones están:

- Ejercer el presupuesto que el gobierno estatal destine a la construcción de espacios educativos en el estado, así como las aportaciones, participaciones, subsidios y apoyos que otorguen los gobiernos, federal, estatal y municipales al CAPECE para el cumplimiento de su objeto;
- Adecuar progresivamente sus acciones a una estrategia de descentralización con las modalidades que establezca el ejecutivo estatal, para la transferencia de la realización de sus programas a los gobiernos de los municipios;
- Capacitar, previo convenio, a los H. Ayuntamientos para la implantación de la descentralización de los programas de construcción, rehabilitación, mantenimiento y equipamiento de la infraestructura educativa;
- Coordinar con los ayuntamientos, de acuerdo a los convenios, la ejecución de las obras transferidas a los municipios.

Para el ejercicio presupuestal 1999 el CAPECE cuenta con una inversión autorizada de 60 millones de pesos, a distribuirse en los 84 municipios del estado. Al 31 de agosto del año en curso se tiene aprobado un total de \$42,901,082.35 distribuidos en 62 municipios, lo que representa el 71.6% de la inversión total del programa. Los recursos restantes se aprobarán contra la presentación de expedientes técnicos por parte de las 24 presidencias municipales faltantes. La ejecución de las obras y de las adquisiciones serán realizadas directamente por 57 ayuntamientos y las 5 restantes se ejecutarán mediante concurso. Por su parte el CAPECE como entidad normativa efectuará funciones de supervisión y de asesoría.

## 5.- MEJORA REGULATORIA DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

Como se mencionó anteriormente, en agosto de 1996 se firma el Acuerdo para la Desregulación de la Actividad Empresarial en el estado; en 1997 se constituye la Unidad de Desregulación Económica; durante 1998 se llevaron a cabo algunas reuniones de trabajo de la Unidad de Desregulación Económica del gobierno del estado y la delegación estatal de SECOFI en donde se propuso la elaboración del calendario para la presentación de trámites y normativas por parte de áreas estatales, la conformación del Catálogo de Trámites Empresariales así como su revisión metodológica y su publicación en el Periódico Oficial del Estado.

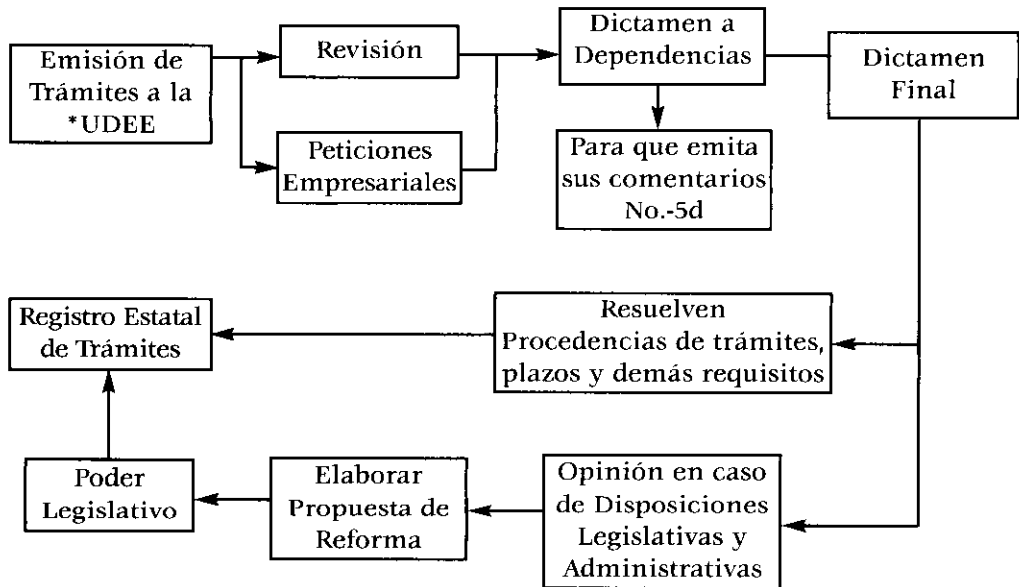


De estas reuniones se desprendieron la siguientes acciones a realizar a nivel estatal y municipal.

### **Mejora Regulatoria Estatal**

- Integración oficial del Comité Estatal para la Desregulación.
- Capacitación para manejar el Sistema de Registro de Trámites para dependencias gubernamentales.
- Publicación en el Periódico Oficial del Estado del calendario para remisión de trámites de las dependencias estatales.
- Solicitud de información a las dependencias estatales.
- Revisión de información de plazos y trámites.
- Revisar el marco regulatorio de la actividad económica estatal y proponer las medidas que se estimen necesarias.
- Coordinar la desregulación de requisitos y plazos relacionados con el establecimiento y operación de empresas.
- Formular propuestas de nuevas disposiciones legislativas y administrativas, así como reformas y adiciones a las vigentes.
- Determinar el periodo para recepción de observaciones de las dependencias estatales.
- Remitir resultado de la revisión a la dependencia correspondiente.
- Emitir dictamen final.
- Llevar el registro público, que formará parte del Registro Estatal de Trámites de la Secretaría de la Contraloría gubernamental.
- Recibir quejas que, en su caso, se presenten por inobservancia del acuerdo citado.

## PROCESO DE REVISIÓN ESTATAL

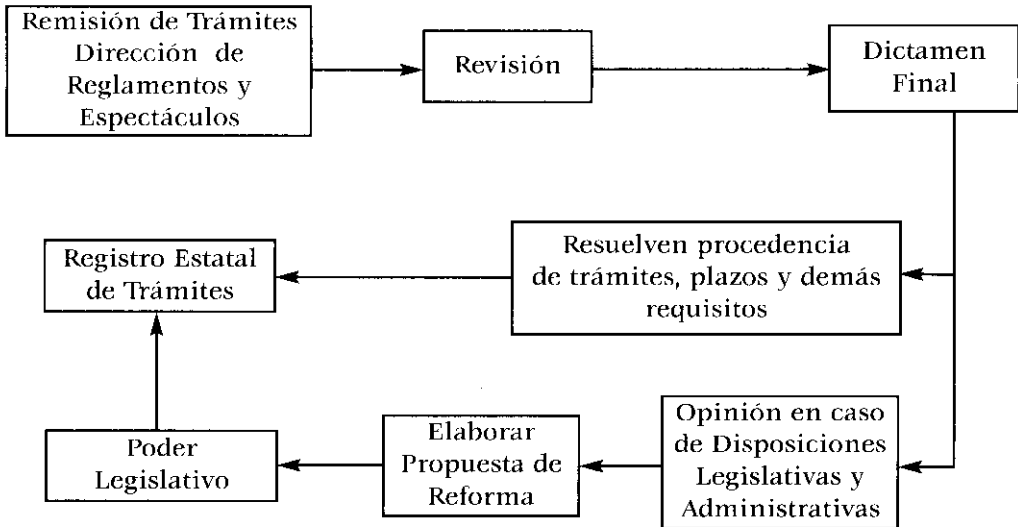


\* Unidad de Desregulación Económica del Gobierno Estatal.

### Mejora regulatoria municipal

- Integración oficial del grupo de trabajo de desregulación.
- Presentación y propuesta del calendario de reuniones para 1999.
- Propuesta de mecánica del trabajo para el estudio de la reglamentación municipal.
- Aportación de propuestas de desregulación o simplificación de trámites municipales para instalación y operación de comercios.
- Integración de propuestas para su presentación, seguimiento y evaluación en el Comité Estatal de Desregulación.
- Verificar que las propuestas se turnen y analicen en el Comité Estatal de Desregulación.
- Verificar que las recomendaciones del Comité Estatal de Desregulación se turnen al cabildo municipal para su análisis en su caso.
- Llevar el registro público, que formará parte del Registro Estatal de Trámites de la Secretaría de la Contraloría gubernamental.

## PROCESO DE REVISIÓN MUNICIPAL



### Avances

En abril de 1999 quedó integrado el Catálogo Estatal de Trámites Empresariales, el cual tiene por objeto ofrecer a la comunidad la información relativa a los trámites de instalación que debe realizar el empresario ante las diversas dependencias estatales.

El Catálogo se conformó de dos partes. La primera hace referencia a los trámites obligatorios de constitución, apertura y operación y la segunda a los trámites empresariales de tipo promocional.

Las fichas del Catálogo contienen: nombre del trámite, área y dependencia donde se realiza, domicilio, quiénes deben cumplirlo, requisitos, tiempo de resolución, costo, vigencia y fundamento legal.

### Trámites empresariales por tipo y número

TIPO	ETAPA	NÚMERO
Obligatorio	Constitución	5
	Apertura	28
	Operación	20
Promocional		13

Fuente: Catálogo de Trámites Empresariales del Estado.

Actualmente se elabora el programa de trabajo de la Unidad y el programa de capacitación para los integrantes de las Unidades Municipales de Desregulación.

## 6.- DESARROLLO INFORMÁTICO<sup>10</sup>

El gobierno del Estado de Hidalgo ha promovido la descentralización de la función informática hacia las áreas operativas con la finalidad de aprovechar al máximo los recursos con los que cuentan las dependencias, así la computadora ha sido el recurso con el cual podemos abreviar la gestión administrativa, aunque no necesariamente ello nos indica si su aprovechamiento es adecuado, por lo que la obtención de resultados se debe reflejar en servicios más rápidos, acciones más oportunas y reportes más exactos.

Es obvio que para alcanzar estos resultados se requieren métodos de trabajo perfectamente definidos, una revisión constante de éstos y la evaluación correspondiente, por ello es de vital importancia que con computadora o sin ella, cada área delimite perfectamente sus objetivos y niveles de servicios que pretende alcanzar, para que con ello pueda comparar en un espacio de tiempo controlado, los logros alcanzados frente a los planeados y en caso de que se requiera, establecer correctivos oportunos para reencausar el servicio.

Con fundamento en lo anterior, en este momento, el gobierno del Estado de Hidalgo cuenta con 40 unidades informáticas, conformadas de la siguiente manera:

- 7 en la Secretaría del Despacho.
- 7 en la Secretaría de Gobierno.

<sup>10</sup> Coordinación General de Modernización y Sistemas.

- 9 en la Secretaría de Finanzas y Administración.
- 1 en la Secretaría de Desarrollo Económico.
- 4 en la Secretaría de Desarrollo Social.
- 2 en la Secretaría de Obras Públicas.
- 1 en la Secretaría de Turismo.
- 1 en la Secretaría de Agricultura.
- 1 en la Secretaría de Contraloría.
- 1 en la Procuraduría General de Justicia.
- 2 en el Sistema Integral de la Familia.
- 1 en el Museo "El Rehilete".
- 3 en el Sistema de Educación Pública.

Además de que otras dependencias como CAASIM, INVIDAH, Derechos Humanos, Consejo Estatal de Ecología, Servicios Coordinados de Salud, Consejo Hidalguense de la Mujer y las Coordinaciones Regionales, cuentan con áreas informáticas.

Entre los sistemas desarrollados que permiten agilizar trámites y servicios que prestan las dependencias tenemos:

- Pago de tenencia y uso de vehículos automotores.- Este sistema está a cargo de la Dirección General de Ingresos y Auditoría Fiscal, de la Secretaría de Finanzas y Administración, tiene como objetivo hacer más ágil la recaudación de impuestos, facilitar al contribuyente una atención eficiente que permita al estado contar con un mayor número de personas que realicen sus obligaciones fiscales sin tanto trámite burocrático.

- Sistema de Control de Peticiones.- Este fue diseñado por la Coordinación General de Informática y Gestión y es de gran utilidad para las peticiones que la ciudadanía formula al gobernador, ya que permite llevar el seguimiento de cada una hasta su conclusión, sea ésta positiva o negativa. Este sistema ha permitido efficientar los procesos internos y la imagen del titular del ejecutivo.

- Nómina.- El control de más de 6,000 servidores públicos ubicados en diferentes categorías y con regímenes diferenciales de contratación no se podría realizar sin el concurso de la tecnología de la información, por ello el desarrollo de un sistema automatizado ha permitido que en forma puntual se pague a los trabajadores al servicio del Poder Ejecutivo, este sistema sin duda es también muestra de los esfuerzos por modernizar y simplificar actividades por medio del uso de dispositivos electrónicos con la computadora y las redes.