

## CAPÍTULO IV

# EXPERIENCIAS RELEVANTES EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

---

**E**n lo que a Baja California Sur se refiere, de las experiencias prácticas en materia de simplificación y modernización administrativa que se han presentado en los últimos años, son tres estudios de caso los que se presentan como relevantes, en tanto sus acciones han tenido el reconocimiento social tras su implementación, porque su beneficio es directo para la sociedad<sup>32</sup>.

### 1.- MODERNIZACIÓN INTEGRAL DEL REGISTRO CIVIL EN EL ESTADO DE BAJA CALIFORNIA SUR

#### Identificación del problema

En el reglamento en vigor del Registro Civil del estado de Baja California Sur, se describe como *la institución de orden público y de interés social por la cual el estado inscribe, autoriza, certifica y da publicidad a los hechos y actos constitutivos, modificativos o extintivos del estado civil de las personas*<sup>33</sup>.

En el caso del servicio público de Registro Civil se presentaban problemas que impedían que el servicio a los usuarios fuera eficiente como en el resto del país, y lo más grave era el riesgo de que el acervo documental, con información desde mediados del siglo XIX hasta finales del siglo XX, se perdiera ante la deficiente administración en que se encontraba la dependencia.

Al menos tres problemas importantes en esta institución debían resolverse de inmediato, para lo cual operaba en contra la falta de recursos del gobierno

---

<sup>32</sup> La información para los tres casos expuestos en este Capítulo proviene de fuentes oficiales en las que se entrevistó a los directamente responsables. Asimismo se consultaron documentos oficiales que avalan los estudios de caso.

<sup>33</sup> Boletín Oficial del Gobierno del Estado de Baja California Sur, octubre 1, 1997.

estatal. El primero era la falta de organización interna de los archivos registrales. Para este apartado se incluyen actas relativas a defunciones, matrimonios, divorcios, nacimientos, reconocimientos, adopciones, inscripciones de sentencias, las cuales no tenían ningún tipo de orden, y en muchos casos sufrieron daños irreversibles por el descuido en su manejo durante muchos años.

El segundo problema que se presentaba era la carencia de coordinación y comunicación eficiente entre las oficialías de los cinco municipios y la unidad central en la capital del estado, lo que provocaba que las actas llegaran hasta con cuatro meses de retraso con respecto a la fecha en la que el ciudadano había realizado el trámite ante la instancia municipal del Registro Civil.

Lo anterior daba paso a un tercer problema referido al servicio de esta dependencia, la expedición de un acta para personas residentes en el estado se realizaba en 15 días, en tanto que para solicitudes foráneas el tiempo era de tres a cuatro meses para dar respuesta al solicitante.

Así los problemas más importantes a resolver eran:

- Reorganizar el Registro Civil.
- Rescatar el patrimonio histórico que significaban decenas de miles de actas sin orden y a punto de perderse.
- Entregar en el menor tiempo posible, las solicitudes hechas por el usuario.

### **Estrategia diseñada**

Para avanzar en la solución del problema se vio la necesidad de contar con un sistema informático y personal suficiente y especializado que permitiera sistematizar más de medio millón de actas, muchas de ellas con daños provocados por un descuido presentado a lo largo de los años.

Dentro de este proceso el 28 de julio de 1997, el gobierno del estado firmó un Acuerdo con la Secretaría de Gobernación para modernizar en forma integral el Registro Civil de Baja California Sur. El programa inició con la fase de *captura histórica*, que contempló la incorporación en sistemas de información de los 522 mil 238 actos registrales existentes entre 1930 y 1997, el cual mediante concurso fue entregado a la empresa Alianza Técnica e Informática, instancia coordinada por la Dirección del Registro Civil del gobierno del estado.

El convenio entre los gobiernos federal y estatal obligaba a la Secretaría de Gobernación a aportar 2.761 millones de pesos, con una ampliación de 768 mil pesos; en tanto que a la administración local le correspondieron 1.1 millones de pesos que por insuficiencia presupuestaria no aportó.

Los criterios para escoger la *captura histórica* entre 1930 y 1997 se debió fundamentalmente, a que en este rango se encuentra más de un 90% de la población que requiere actualmente de los servicios del Registro Civil.

### **Principales tareas realizadas**

Se instaló un centro de captura en el que fueron llevados todos los libros conteniendo las actas comprendidas en el lapso de 1930 a 1997. Esta información fue incorporada a un disco compacto y a un programa que eficienta la consulta dentro del Registro Civil. Al mismo tiempo se reacondicionaron las instalaciones físicas de la dependencia, para dar un mejor servicio al público.

### **Principales obstáculos enfrentados**

En virtud de que durante el periodo 1993-1999 no existió una adecuada supervisión a la empresa que realizaba el trabajo, este se desfasó un par de meses, sin que se presentaran mayores problemas.

### **Principales resultados y beneficios logrados**

Una vez concluido el trabajo, el primero que se realiza a nivel nacional, un acta que tardaba 15 días en entregarse a un solicitante, ahora la espera es de máximo 20 minutos para personas residentes en la entidad, y en el caso de las solicitudes foráneas, de los 120 días que anteriormente se requerían para expedir el documento, ahora el Registro Civil tiene la capacidad de hacerlo en solamente tres días.

Con la operación de este programa se evitarán errores en la elaboración de las actas o si se presentan, habrá la posibilidad de rectificar en un menor tiempo, y paralelamente se optimizarán recursos en todos sentidos, independientemente de la atención al público.

Otro beneficio que se obtuvo, es que el equipo con que fue capturada la documentación, una veintena de computadoras personales, se destinaron a 14 de las 32 oficinas de registro civil en el estado, tanto en zonas urbanas como rurales, para que con la base de datos que se elaboró se pueda dar un mejor servicio a los usuarios en cada cabecera municipal, y con ello dar pasos importantes para la automatización total del Registro Civil en Baja California Sur. Con este equipo existe una mejor comunicación vía *INTERNET* entre las oficinas municipales y la unidad central.

La segunda parte del proyecto, es que una vez computarizado el sistema, los registros en los municipios no tarden cuatro meses en llegar a la Unidad Central en la capital del estado como sucede hasta el momento, sino que la diferencia entre el registro y la concentración sea solamente de una semana.

### **Prospectiva para elevar la calidad del trámite o servicio**

La siguiente etapa dentro del programa es la capacitación del personal administrativo para el manejo del formato único de inscripción y certificación de los actos del estado civil de las personas.

## **2.- PROGRAMA DE LA SECRETARÍA DE FINANZAS PARA MEJORAR LA FISCALIZACIÓN DE LA ZONA SUR DEL ESTADO: MUNICIPIO DE LOS CABOS**

### **Identificación del problema**

En el municipio de Los Cabos ubicado en la parte sur de la entidad, con tasas de crecimiento de población anualizada de más de 10 %, a lo largo del año llega a esta región de Baja California Sur más del 70 % del turismo extranjero que visita la entidad, y para ello ofrece más de 6 mil cuartos de hotel de cinco estrellas y varios cientos de establecimientos de prestadores de servicio al visitante, principalmente. A pesar de su importancia económica, hasta el año de 1995 la administración estatal no tenía una oficina fiscalizadora y todos los trámites relacionados con procesos de auditorías y similares tenían que realizar en la capital del estado, distante 210 km. Esto generaba una serie de incomodidades y gastos a los contribuyentes, independientemente que los trabajos de fiscalización no se podían realizar en forma permanente, ocasionando una serie de rezagos en el inventario de auditorías, en detrimento de las finanzas estatales.

El principal problema que se presentaba en la Secretaría de Finanzas del gobierno estatal, era en el sentido que tenía que mover a su personal especializado, y con ello erogar grandes cantidades de viáticos y recursos diversos para poder cumplir con su cometido de fiscalizar en la porción sur de la entidad, dejando descubierto el trabajo en el resto de la entidad.

### **Estrategia diseñada**

Después de conocer la opinión de los representantes del sector turismo de Los Cabos, la Subsecretaría de Finanzas y la Dirección de Auditoría Fiscal

de la propia dependencia, instalaron en Cabo San Lucas una oficina auxiliar dotada de facultades y personal, para atender y resolver los problemas de los contribuyentes en esta región del estado.

### **Principales resultados y beneficios logrados**

Con la instalación de la oficina en Los Cabos, la recaudación se ha ido incrementando notablemente (de 15 a 20%) cada año a partir de 1996, y lo relacionado con los programas de auditoría se han mejorado, lo que ha permitido una respuesta satisfactoria de los empresarios debido a que no se tienen que trasladar hasta la capital del estado para realizar trámites relacionados con la fiscalización de sus empresas.

### **Prospectiva para elevar la calidad de trámites o servicios**

La Secretaría de Finanzas ha implementado una serie de cursos de capacitación al personal de auditoría y, al mismo tiempo, ha incrementado el personal operativo, con la finalidad de entregar al contribuyente en el menor tiempo posible y con el mínimo de molestias los resultados de su trabajo de fiscalización.

Se ha establecido un canal de comunicación con el sector empresarial de Los Cabos, para conformar sistemas de información tendientes a mejorar la atención al usuario, y corregir en forma inmediata las fallas que se presenten.

En casi cinco años que tiene de funcionar la oficina, se ha dotado de moderno equipo de computación que ha hecho posible que el trabajo se agilice, favoreciendo con ello a los contribuyentes.

## **3.- REPLANTEAMIENTO DE LAS POLÍTICAS DE REGULACIÓN Y FOMENTO SANITARIO SEGUIDAS POR LA SECRETARÍA DE SALUD DEL GOBIERNO DEL ESTADO**

### **Identificación del problema**

El modelo de regulación y fomento sanitario aplicado para bienes y servicios tenía más de 40 años que se había instrumentado en el nivel central por la Secretaría de Salud, y con el proceso de descentralización este programa resultó obsoleto en su aplicación en las diversas entidades federativas, en virtud de que no cumplía con los principios básicos de una buena atención a la población, y que respondía a esquemas de otras partes de país. En términos

generales era un esquema burocratizado, que en ocasiones permitía acciones de corrupción en la revisión de establecimientos comerciales y que ofrecía respuestas satisfactorias a los usuarios del servicio.

### **Estrategia diseñada**

Para efectos del programa operativo se sustituyó la figura del instructor sanitario por la del verificador, servicio público que recibió una mayor y mejor capacitación, personal que está en condiciones de dar respuestas a las demandas que se presenten. Esto fue como primer paso de los cambios, y posteriormente en el aspecto administrativo se elaboró un padrón de giros en función de sus riesgos sanitarios.

### **Principales tareas realizadas**

El sistema de inspección y regulación sanitaria fue sectorizado, y se estableció un modelo que selecciona en forma aleatoria las verificaciones a realizar en los cinco municipios. Esto se hizo para evitar sesgos en el proceso de verificación, así como para optimizar recursos económicos y humanos.

Se llevó a todas y cada una de las jurisdicciones sanitarias este esquema de trabajo, por lo que hubo la necesidad de definir con mucha precisión un padrón de usuarios en función a similitudes en el riesgo sanitario. Para ello fue necesario realizar un diagnóstico previo, y con la información elaborar un manual de procedimientos por parte de la Secretaría de Salud.

### **Principales obstáculos enfrentados**

No ha habido una difusión amplia entre el público usuario de los servicios, por lo que desconoce derechos y obligaciones en la materia.

### **Principales resultados y beneficios logrados**

Se da opción al beneficiario de notificar la apertura de su establecimiento sin requerir de una verificación previa por parte de la autoridad. Con este tipo de acciones se actualizó la legislación estatal en materia de salud a nivel estatal.

La Secretaría de Salud, al tener un padrón sistematizado de giros, tiene un mayor conocimiento de los establecimientos y está en condiciones de hacer frente de mejor manera a una eventual contingencia.

El usuario ve reducido hasta el 80% del tiempo los trámites para obtener licencia sanitaria.

### **Prospectiva para elevar la calidad del trámite o servicio**

Trabajar en la instrumentación de un sistema de evaluación que permita en forma ágil detectar problemas y paralelamente reforzar la capacitación a los verificadores y al personal de las oficinas de la Secretaría de Salud.