

CAPÍTULO I

ANTECEDENTES Y PROBLEMAS DE LA MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ESTADO

1.- CONCEPCIÓN INTEGRAL DE LA SIMPLIFICACIÓN Y SU UBICACIÓN EN EL CONTEXTO DE LA MODERNIZACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

Las necesidades de servicio a la población, hacen que los gobiernos vayan adecuando su administración para no verse superados por la demanda. Asimismo, los servidores públicos tienen la obligación de ir innovando o adecuando sus funciones, con la finalidad de hacer más eficiente dicha atención.

El gobierno de Veracruz no ha sido la excepción en la aplicación de los nuevos proyectos administrativos, sustentados en procedimientos dentro de las dependencias e instituciones gubernamentales, siempre animado por lograr una mejora continua, aunque dicha política de modernización ha tenido su complicación para adecuarla.

Si bien el capítulo habla de la modernización administrativa, no necesariamente será un estudio de paradigmas teóricos sino más bien, destacar los diferentes problemas en la adecuación de dichos esquemas administrativos los cuales han servido de base para que el gobierno veracruzano logre mayor eficiencia.

Lo que sí es importante señalar es que los retos de la modernización, están en aplicar fórmulas, que obtengan resultados que logren una dinámica que eleve la productividad y la eficiencia en las dependencias e instituciones públicas, pero sobre todo que el servidor público sea más profesional en el manejo de los recursos y a la hora de atender sus deberes ante la sociedad.

Finalmente se trata de que el gobierno sea la parte activa del Estado, pero más flexible en su función, prevista de unidades administrativas que a pesar de su compleja estructura, logren que el gobernado reciba una óptima calidad en el servicio.

2.- DESCRIPCIÓN DE LOS PROGRAMAS, ACCIONES Y EXPERIENCIAS DE REFORMA Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO

Las adecuaciones administrativas en Veracruz han sido varias, pero como antecedente y por cuestiones de espacio únicamente nos remitiremos a las acciones más relevantes plasmadas en los *Resultados del Programa de Simplificación Administrativa 1993-1998 del Gobierno de Veracruz*.

El programa arriba mencionado, sintetiza la evaluación y los resultados de la administración pública estatal del sexenio 1992-1998, quien por medio de un Acuerdo publicado en la Gaceta Oficial el 6 de febrero de 1993, prometió aplicar en esencia la reducción, agilización y transparencia de los trámites y servicios que prestaría su administración.

El Artículo Primero del Acuerdo señala que: "Las dependencias y organismos efectuarán consultas con ciudadanos y grupos sociales representativos, sobre los servicios que brindan. Mediante el análisis de sus sistemas y procedimientos podrán identificar, jerarquizar y proponer al titular del Ejecutivo Estatal, a través de la Contraloría General del Estado, las acciones de *simplificación administrativa* que consideren aplicables en su ámbito de actuación".

Con base en el Art. 4º del Acuerdo, se definieron las acciones de *simplificación* y modernización, donde se establece en los apartados D) y E) que: para mejorar los sistemas de coordinación entre las dependencias y organismos involucrados en procedimientos administrativos específicos, se promueva la instalación de ventanillas únicas, así como la de eliminar los trámites administrativos obsoletos.

Al término de la gestión del gobierno pasado, se implementaron y concluyeron 838 acciones de *Desregulación y Simplificación*, realizadas a través de 12 dependencias y 17 organismos. A continuación se enuncian las principales acciones realizadas, agrupadas por sector.

Sector Gobierno

- Disminución de Requisitos para Solicitudes de Becas. Se logró integrar y actualizar de manera completa el archivo de becarios, por lo que año con año se ha contado con el expediente que respalda el trámite y pago de las becas.
- Emisión de Licencias, Permisos y Tarjetones. Se computarizó el servicio para lograr una eficiencia en los servicios y optimización de los recursos

de ingresos, por concepto de emisión de licencias de conductores de transporte público.

- Municipalización de los Servicios públicos de Transito y Vialidad. El Convenio de Coordinación en materia de tránsito y vialidad, donde el estado y los municipios se corresponsabilizan de la prestación de dicho servicio, significando un avance en la descentralización y en el fortalecimiento de la autonomía municipal, con lo que se eleva la calidad del servicio beneficiando a la ciudadanía.
- Reestructuración de las Juntas de Conciliación y Arbitraje del estado. Se crearon 3 juntas especiales en Tuxpan, Córdoba y Coatzacoalcos, logrando estabilización y conservación de las fuentes de empleo en esos municipios.
- Implementación del Programa de Seguridad Veracruz Seguro. Se instalaron 100 módulo de seguridad en todo el territorio, se distribuyeron 5,000 carteles y 5,000 trípticos alusivos sobre medidas de seguridad.
- Agilización en la atención al público por medio de computadoras, sobre informes de los internos en los CERESOS del Estado. Se capturaron más de 3,100 expedientes y se están integrando alrededor de 100 más mensualmente, agilizando así la atención a los familiares de los reclusos al informárseles con mayor rapidez la situación jurídica del recluso.
- Modernización del Registro Civil. Se crearon instalaciones nuevas y funcionales. Se llevó a cabo la actualización del Marco Jurídico del Registro Civil, se realizó una campaña de registros extemporáneos y regularización a personas menores de edad.
- Creación de la Policía Intermunicipal Veracruz-Boca del Río. Disminuyó el índice delictivo en esos municipio, donde se establecieron casetas de vigilancia en puntos estratégicos así como la sectorización de los municipios.

Sector Finanzas

- Programa de Desconcentración Administrativa para el Ejercicio del Gasto Corriente; las dependencias gubernamentales manejan ahora las transferencias de recursos y actividades derivadas de la descentralización federal y agilizan su acceso a los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para el desarrollo de su funciones.
- Sistematización de la emisión de recibos de pago de impuestos y derechos por servicios de control vehicular; agilización de procedimientos para canje de placas y engomado, se adoptó la modalidad de

placa permanente, así como el engomado numeral con vigencia, con ello se integro el padrón vehicular con información confiable.

- Modernización en el pago de sueldos utilizando tarjeta de débito en cajeros automáticos, con ello los servidores públicos pueden cobrar con agilidad a partir de la noche anterior a la fecha de pago y en cualquier horario.
- Rehabilitación de inmuebles y equipamiento computacional en 15 delegaciones regionales de catastro; modernización del catastro estatal, con las ventajas de que ahora se cuenta con una base de datos gráfica para usos de planeación urbana.
- Simplificación del archivo de expedientes de obra que permite agilizar la atención a dependencias y municipios.

Sector Educación y Cultura (SEC)

- Establecimiento de ventanillas únicas de trámites para el personal de la SEC, en las delegaciones regionales, con ello se fortaleció la desconcentración administrativa, atendiendo los trámites solicitados de forma más ágil y oportuna.
- Descentralización de las zonas escolares en Delegaciones Regionales; con la redistribución geográfica se acercaron los servicios a los usuarios, se mejoraron los sistemas de control interno y se agilizó el flujo de información.
- Modernización del personal docente del COVAEV, a través del Programa de Capacitación Académica de Profesores; se mejoro el nivel académico del personal, para un mejor rendimiento de los profesores y buenos resultados en la población estudiantil.
- Se agilizaron los trámites o acciones en la expedición de títulos profesionales en el sector educativo, asimismo se contará con una normatividad homogénea para regular la expedición de Certificados y Títulos Profesionales, reduciendo costos y trámites.
- Se simplificó el proceso para la incorporación de escuelas particulares. Con ello se incorporó oportunamente a los planteles educativos que así lo requieran.
- Programa de Mejoramiento de las Zonas Marginadas del Estado de Veracruz; con la participación de estudiantes organizados en brigadas multidiciplinarias de asistencia social en beneficio de su localidad.

- Modernización en el fomento de la salud del escolar: prevención de enfermedades y canalización de alumnos a servicios médicos del sector salud.

Instituto Veracruzano de la Cultura (IVEC)

- Agilización en la planeación de eventos y estrategias promocionales de los mismos.
- Modernización en la elaboración del Diccionario Básico de Escritores Veracruzanos.
- Creación de los sistemas para resolver problemas específicos como: el control de los vehículos asignados al Instituto Veracruzano de la Cultura, así como la captura de información existente en la Casa Museo Agustín Lara.

Instituto Veracruzano del Deporte (INVED)

- Modernización de los comités municipales del deporte mediante su afiliación al Sistema Nacional del Deporte, se atiende a los deportistas, clubes y ligas deportivas directamente en cada municipio, de acuerdo al programa integral del instituto.
- Instalación de comités municipales que contribuyan al fomento del deporte regional, como factor de modernización y cambio social.
- Agilización en el trámite de solicitudes de requerimiento de recursos y materiales deportivos presentadas ante el Instituto Veracruzano del Deporte

Sector Desarrollo Económico

- Manual de trámites para la apertura y operación de giros comerciales en el municipio de Xalapa, ahora el usuario cuenta con documentación simplificada, así también se alienta la inversión en este sector.
- Promoción en el establecimiento de franquicias; la inversión productiva bajo el esquema de franquicias, recibe un fuerte impulso y propicia el desarrollo de esta modalidad en empresas veracruzanos. Lo cual trae consigo una reactivación económica en las zonas donde se instalan.
- Promoción de parques industriales para su comercialización, los inversionistas ahora tienen acceso a instalar empresas en zonas industriales autorizadas.

- Reducción de trámites para obtener la constancia de registro nacional de turismo, donde se implementó un esquema de tramitación ágil y eficiente, reduciendo el trámite de 10 a 4 tiempos.
- Adecuación de normas y procedimientos, para otorgar licencias en el ramo industrial; integración del Manual de Trámites Simplificados Para la Apertura e Instalación de Giros Industriales, donde los inversionistas podrán tramitar en forma expedita, estimulando con ello, la inversión industrial en el estado.
- Apertura de ventanilla única de gestión en municipios, para que las microindustrias puedan realizar en su lugar de origen o cerca de él, toda la tramitación necesaria.
- Programa para promover el Reordenamiento del Comercio Informal; se buscó acabar con los problemas de vialidad, existentes en las principales calles y avenidas de los centros urbanos más importantes del estado.

Sector Comunicaciones

- Creación de un Comité Interno de Desregulación y Simplificación Administrativa; con lo cual se apoya el desarrollo de las funciones sustantivas, buscar alternativas a los problemas que se van presentando.
- Instalación de casetas telefónicas, se instalaron 50 casetas rurales, beneficiando a 18,424 habitantes de comunidades rurales marginadas.
- Implantación de la red interna; se estableció la interrelación eficiente entre las direcciones internas, que permiten consultas ágiles y toma de decisiones oportunas.
- Elaboración de formatos para agilizar trámites de solicitudes de servicios telefónicos.
- Agilización de la comprobación de gasto corriente y de obra por las delegaciones administrativas.
- Implementación de un Programa de Mantenimiento Preventivo y Correctivo a Vehículos propiedad del gobierno del estado, dando como resultado la descentralización del mantenimiento de vehículos.
- Modernización mediante la capacitación al personal sobre sistemas de cómputo.
- Fortalecimiento al desarrollo de las comunidades, promoviendo la participación de la ciudadanía en la ejecución de obras.

- Descentralización de pago de nómina a trabajadores en las delegaciones administrativas de la SEC.

Sector Desarrollo Urbano

- Simplificación y modernización de trámites de licencias ante la unidad de planeación de la SEDU, donde se revisó la estructura orgánica, los flujos y procedimientos, con la finalidad de agilizar la entrega de licencias.
- Simplificación del trámite de solicitud de lotes; beneficiando las acciones que se derivaron de un ciclo de invasiones y desregulación de la tierra.
- Creación de Coordinaciones Regionales de la Dirección General de Patrimonio; con ello se facilitó la gestión de los interesados en el lugar donde se asienta su domicilio, evitando gastos de traslados y tramites.
- Otorgamiento de tasa cero en el pago de impuestos y derechos a los adquirentes y promotores de vivienda de interés social y popular, beneficiando a las personas de bajos recursos.
- Operación del comité intersecretarial para la regularización de rastros, con la modernización de los centros de sacrificio se garantiza que la población consuma carne higiénica bajo un control de calidad.
- Creación de manuales de procedimientos en la Dirección General de Patrimonio del Estado.
- Reducir y simplificar trámites para contratar el servicio de agua potable; se disminuyó la documentación, ahora el usuario está en posibilidades de cumplir en forma óptima con el trámite de contratar el servicio en un tiempo expedito y con menor tiempo y costo.
- Creación de cuatro coordinaciones regionales de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento; se evita que los beneficiarios del servicio efectúen gastos y pérdida de tiempo.

Sector Agropecuario y Pesquero

- Elaboración del Manual para Exportadores Agroindustriales; con la finalidad de agilizar trámites, en beneficio de los empresarios para que incrementen sus exportaciones.
- Instalación de una ventanilla para la atención a exportadores agroindustriales, con la cual los exportadores podrán agilizar sus trámites.
- Creación de tres delegaciones regionales, que permiten agilizar trámites de reforestación en cualquier época del año. Así como la de facilitar a

productores y encargados de viveros tomar decisiones respecto a las especies a plantar en los predios.

- Modernización de la Dirección General de Ganadería mediante un sistema computarizado.
- Coordinación en la atención de ilícitos forestales; canalizando así a la PROFEPA las denuncias e ilícitos localizados por los grupos voluntarios.
- Eficiencia en la elaboración de proyectos productivos

Sector Salud

- Modernización de las verificaciones sanitarias, para abatir la discrecionalidad y disminuir los requisitos para su trámite; se agilizaron los trámites ante diversas instancias y niveles de la propia Secretaría para apertura de establecimientos, evitando pérdida de tiempo y dinero.
- Coordinación SSA-SEC para la atención médica a niños menores de 5 años inscritos a centros preescolares; promueve la importancia de la buena alimentación y el cuidado personal para su salud.
- Descentralización de la autorización para la producción y venta de materiales de curación.
- Atención a pacientes foráneos, otorgando citas vía fax, lo cual permite agilizar el servicio para darle atención más pronta y confiable al paciente, evitando gastos de traslado al beneficiario del servicio.
- Programa de Apoyo a Personas de Escasos Recursos Económicos, con ello se da atención de 3^{er} nivel a los que menos tienen, sobre todo a la población de extrema pobreza que proviene del campo.
- Modulo de información, señales del servicio que presta el CEMEV, con personal capacitado.
- Eficientar el Servicio de Consulta Externa, evitando diferimientos y retrasos, implementando una serie de medidas por parte de Trabajo Social; permitiendo otorgar con oportunidad y de forma eficiente las consultas.
- Creación de un banco de leche humana procesada; favoreciendo a un grupo significativo de recién nacidos en situaciones especiales.

Sector de Procuración de Justicia

- Profesionalización y recategorización de plazas de agentes del Ministerio Público; permitiendo mayor confianza entre la ciudadanía y un

desempeño más eficiente en las funciones del personal que labora en beneficio de la comunidad y de la legalidad.

- Creación de la Subprocuraduría Especializada en Asuntos de los Indígenas, para proporcionar a las diversas etnias del estado, la orientación jurídica necesaria.
- Establecimiento de un medio de comunicación directo y privado con el Procurador General del Estado, a través de la instalación de buzones.
- Automatización de la averiguación previa, mediante la instalación de equipo de cómputo en las agencias del Ministerio Público, fortaleciendo con ello la administración de justicia.
- Instalación de 26 módulos de información y orientación legal en agencias del Ministerio Público.
- Simplificación de diligencias del Ministerio Público por medio de un formato para dar fe en el lugar y momento que se requiera.
- Creación de una Subprocuraduría Regional en Poza Rica.
- Creación de un banco de datos que contenga antecedentes registrables de presuntos responsables de ilícitos.

Sector Contraloría

- Implementación y funcionamiento del Comité para las Adquisiciones y Obras Públicas del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave; con la creación del Comité, se reducen y transparentan los trámites, procedimientos de compras y contrataciones; se distribuyen y racionalizan los recursos públicos; y se promueve la modernización, eficiencia y eficacia del sector público.
- Elaboración y emisión de documentos normativos de control, de aplicación general y específica en dependencias y organismos estatales; dando una vigilancia más precisa y coordinada a los recursos del pueblo, y sobre todo se mejoran los servicios.
- Elaboración de un Manual de Procedimientos para la Entrega-Recepción de la administración estatal.
- Implementación de una línea telefónica 01 800 para quejas, sugerencias y denuncias.

Sector Comunicación Social

- Sistematización de la información; con la modificación de los sistemas Operativos y su automatización permiten que la Dependencia, como

órgano encargado de difundir las actividades del ejecutivo estatal y de su administración pública, de conocer oportunamente a los distintos medios de comunicación la información generada.

Universidad Veracruzana (UV)

- Simplificación en el cobro de aranceles; donde se agilizó el cobro en beneficio de 46 mil alumnos, con una reducción considerable de tiempos en los procedimientos para la elaboración de informes sobre ingresos obtenidos.
- Simplificación del proceso de admisión a la Universidad Veracruzana; a través de un archivo dinámico que se puede renovar constantemente y en forma sistemática.
- Simplificación en la expedición de títulos profesionales de la U.V., que evitarán traslados y molestias a los usuarios.
- Simplificación administrativa de los trámites que se realizan en la Oficialía Mayor, con la que se ofrece un mejor servicio, al reducir el tiempo de incorporación al sistema universitario.
- Actualización de la estructura organizacional, administrativa y académica de la U.V., dando como resultado un funcionamiento ágil y sano en la aplicación de presupuestos.

Instituto de Pensiones del Estado (IPE)

- Instrumentación de un Programa de Recuperación de la Cartera Vencida y Reestructuración de los Saldos Vencidos; se recuperó el mayor monto posible de recursos financieros del Instituto.
- Diseño e instrumentación del Sistema Integral e Intercomunicación de Información del IPE; que sirve como soporte al desarrollo de los procesos operativos, administrativos y de toma de decisiones, que permiten ofrecer una mejor atención al derechohabiente.
- Actualización de la estructura orgánica y del manual de organización del Instituto y del reglamento de préstamos a corto plazo. Así como la elaboración de programas de regulación contable y financiera para oficinas centrales, unidades habitacionales y empresas.

3.- DIAGNÓSTICO E IDENTIFICACIÓN DE LOS PROBLEMAS ENFRENTADOS POR LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DE VERACRUZ (1993-1998)

Para identificar los obstáculos para mejorar los servicios a la población veracruzana, la actual administración, a través de la Contraloría General del Estado, realizó un estudio con el objeto de detectar dichas trabas, mismas que son retomadas, analizadas, ampliadas y expuestas a continuación.

- Insuficientes los mecanismos de comunicación de la población con los representantes y responsables de la administración pública, las dependencias e instituciones carecen de sistemas de información, para el flujo de sugerencias del servidor público y de la población.
- Se carece de equipo de tecnología avanzada e infraestructura en las oficinas, para agilizar el servicio al público. Asimismo, no existen controles para medir y evaluar el servicio que se presta.
- Los mandos de dirección de la administración pública continúan centralizando la toma de decisiones, aunque se descentralicen o desconcentren funciones, mientras que no se delegue responsabilidad y autoridad en los mandos medios e intermedios difícilmente habrá un buen servicio al usuario.
- La falta de continuidad y control en los Programas Operativos Anuales, así como la rotación sexenal del personal llamado de confianza, impide avances importantes que se pudieran dar para una mejor atención a la población.
- Dentro del resultado general del diagnóstico de la presente investigación es: que se careció de un modelo administrativo en la administración pública estatal, que evita aun homogeneizar criterios.
- Ello continúa provocando que en cada dependencia, entidad e institución pública se administre de acuerdo al esquema personal del Secretario en turno. Dando como resultado una gestión gubernamental desintegrada, que a pesar del enorme esfuerzo de los servidores públicos, aún continúan existiendo duplicidad de funciones, desinformación interna y externa entre otros problemas más.
- La falta de coordinación entre las oficinas del gobierno federal, estatal y municipal crean serios contratiempos para agilizar los trámites requeridos por la ciudadanía solicitante del servicio.

4.- MODERNIZACIÓN ADMINISTRATIVA DENTRO DEL MARCO DEL PLAN VERACRUZANO DE DESARROLLO 1999-2004

El Plan Veracruzano de Desarrollo (PVD), plantea en su documento un objetivo principal en donde se ofrece un futuro con certidumbre, legalidad y desarrollo económico a través de cuatro ejes fundamentales que son:

- Atender las causas y los efectos de la pobreza para atenuar las desigualdades.
- Modernizar el orden jurídico para fortalecer nuestras libertades.
- Reactivar la economía, atraer inversiones y generar empleos.
- Dotar a la entidad con la administración pública que ofrezca mejores servicios públicos.

La línea política del gobierno, respecto a la modernización de la administración pública es que: "el gobierno se convertirá en rector y promotor del desarrollo en su conjunto", respetando y coadyuvando siempre con las esferas administrativas del sector privado y social.

El Plan Veracruzano de Desarrollo, señala la necesidad de una visión federalista, que considere la modernización en los tres niveles de gobierno -municipal, estatal y federal- el cual será promovido en Veracruz, por el Comité de Planeación para el Desarrollo del Estado de Veracruz (COPLADEVER).

Los indicadores estratégicos generales que servirán al gobierno de Veracruz para obtener resultados dentro de su administración son:

- "De desempeño, se medirán los resultados que se logren en la aplicación de programas bajo la responsabilidad de las dependencias".
- "De gestión, medirán la eficiencia en el uso de los recursos utilizados para el desarrollo de las acciones y programas".
- "De transparencia, se verificará el estricto cumplimiento de la normatividad aplicable"

5.- PROGRAMA VERACRUZANO DE DESARROLLO ADMINISTRATIVO 1999-2004

El gobierno veracruzano, nuevamente se compromete a través del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo (PROVEDA), para avanzar hacia la *simplificación administrativa y la desregulación* a partir de los siguientes cuatro subprogramas fundamentales.

- Participación y Atención Ciudadana.
- Descentralización y/o Desconcentración Administrativa.
- Medición y Evaluación de la gestión Pública.
- Dignificación, Profesionalización y Ética del Servidor Público.

La misión de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, plasmada en el Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo, para lograr una transformación en la administración pública en la entidad es: fomentar el perfeccionamiento y modernización de la administración pública estatal promocionando a las Dependencias y Entidades la asesoría, capacitación y los recursos metodológicos para el diseño, implantación y evaluación de las acciones orientadas a la modernización.

Con dicha filosofía la Dirección General, pretende incorporar al esquema del funcionamiento gubernamental, las herramientas técnicas y métodos administrativos contemporáneos, que permitan al servidor público, ser más eficiente dentro de una cultura de la calidad.

Dentro de los objetivos de la misma, se encuentran: delinear el Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo a fin de que las dependencias y entidades, tengan programas de capacitación y asesoría de mayor calidad.

La *simplificación administrativa* deberá ser conocida por la ciudadanía en general, con la intención de que sepa aplicar la reglamentación vigente. Asimismo, para acercar los servicios que proporciona el gobierno a la población, en su gestión de asuntos, se descentralizarán los servicios a delegaciones que se encuentren ubicadas en zonas distantes a la capital del estado.

Se *simplificará la reglamentación* para el desarrollo de los trámites gubernamentales, así como la aplicación de la *afirmativa ficta* en distintas fases de obtención de permisos y autorizaciones, responsabilizando así al servidor público para la agilización en los tramites gubernamentales.

Respecto a lo anterior, la Ley No 53 que reforma y deroga diversas disposiciones de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Veracruz-Llave, reformó los artículos 1 al 84. Dentro del Capítulo II, de los Derechos Humanos, el Artículo 7, señala lo siguiente:

"Toda persona podrá ejercer el derecho de petición ante las autoridades del estado, de los municipios, así como organismos autónomos, los cuales estarán obligados a dar respuesta escrita, motivada y fundada, en un plazo no mayor de cuarenta días hábiles".

"La ley regulará los casos en los que, ante el silencio de la autoridad administrativa, la respuesta a la petición se considere en sentido afirmativo" (Gaceta Oficial del jueves 3 febrero del 2000).

La agilización de los tramites administrativos tienen en Veracruz, un sustento jurídico en la Constitución Política del Estado, toca a los especialistas, reglamentar en leyes menores los deberes de los servidores públicos, para que el estado guarde un equilibrio entre el derecho de petición y la respuesta ágil y oportuna por parte del gobierno.

Por tanto, será la *simplificación y regulación* de trámites, la única herramienta administrativa que mejore los resultados, y finalmente haga de los servidores públicos agentes del cambio, a favor del desarrollo político, económico y social.

Asimismo existe una *Guía Metodológica para la Elaboración del Programa Sectorial de Desarrollo Administrativo* cuyo objetivo es proporcionar los lineamientos e indicar las etapas y tareas operativas para conducir y facilitar los esfuerzos en materia de desarrollo y modernización de la administración pública.

La guía se divide en dos grandes apartados, el primero dirigido a explicar cada fase del proceso de planteamiento de acciones de desarrollo administrativo y modernización considerando:

- La elaboración de diagnóstico, a partir de la identificación de los problemas funcional, normativo, organizacional y de sistema, sus alternativas de solución y los beneficios que se pretenden alcanzar.
- La integración del programa, donde se define las acciones a las que se compromete la dependencia o entidad.
- La ejecución de acciones de mejora.
- El seguimiento y la evaluación de las medidas comprometidas, para ponderar el grado de efectividad e impacto.

El segundo apartado contempla los formatos que deberán ser utilizados en cada una de las fases antes señaladas: diagnóstico, programación de acciones e informe de avances de acciones e informe de resultados.

Una vez que cada Secretaría elaboró su Programa Sectorial de Desarrollo Administrativo 1999-2004, el gobierno espera obtener los siguientes resultados:

- Analizar y transparentar los procedimientos y trámites que realizan los ciudadanos en las oficinas públicas.
- Mejorar los procedimientos, estructuras y sistemas administrativos, para que los servicios públicos se ofrezcan con eficiencia, oportunidad, buen trato y honestidad.
- Obtener niveles de eficiencia, eficacia y productividad dentro de la gestión pública.
- Eficientar las acciones del personal y racionalizar los recursos financieros y materiales del gobierno del estado.
- Evitar prácticas de ineficiencia y corrupción.
- Modificar o crear ordenamientos y disposiciones de carácter jurídico, necesarias para mejorar el funcionamiento de la administración pública estatal.
- Transformar las actitudes y aptitudes de los servidores públicos, promover la participación de la ciudadanía en el mejoramiento de la administración pública, para consolidar la confianza y credibilidad de la ciudadanía en su gobierno.

CONCLUSIONES DEL PRIMER CAPÍTULO

Como se puede observar y analizar, los planteamientos y las acciones sobre la modernización administrativa en Veracruz, tienen avances importantes en cuanto a realizar esfuerzos aislados por mejorar los servicios, pues sus programas y acciones lo demuestran. Sin embargo, aún la administración pública estatal carece de un modelo administrativo de calidad, que pudiera conjuntar todos esos esfuerzos a favor de un servicio público eficiente.

Se puede concluir que la acción política del actual ejecutivo estatal, por implantar en la Constitución Política la *afirmativa ficta*, es lo más relevante en cuanto a la mejora regulatoria en la entidad. Dicha decisión de arriba hacia abajo, hará que los operadores de la acción administrativa tengan la responsabilidad jurídica y administrativa para simplificar los trámites y lograr una mejora regulatoria en beneficio a la población.