

BASE LEGAL, ORGANIZATIVA Y PROGRAMÁTICA QUE SUSTENTA LAS ACCIONES DE SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN

1.- DISPOSICIONES JURÍDICO-ADMINISTRATIVAS

La base legal para la modernización de la administración pública del Estado de Veracruz se encuentra contemplada en diferentes ordenamientos jurídico-administrativos, de los que se hace mención a continuación:

Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000

Probidad y Rendición de Cuentas en el Servicio Público

Se dará al autocontrol un enfoque moderno, que fortalezca las acciones preventivas, el seguimiento de programas y la evaluación del desempeño. Estas funciones, por su naturaleza, formarán parte de una estrategia global orientada a la promoción y desarrollo de la administración pública, lo que constituye un elemento esencial en el proceso de reforma del Estado.

Se impulsará la participación ciudadana en las acciones de prevención y control de la gestión pública. El combate a la corrupción y a la impunidad será más eficaz en la medida en que la acción del gobierno y de quienes en él laboran esté abierta al escrutinio de la ciudadanía.

Se promoverán incentivos para el desempeño honesto, eficiente y responsable de los servidores públicos. Corresponde al Estado reforzar y cultivar las actitudes y conductas positivas en el servicio público, estimular la adecuada selección y desarrollo del personal, promover su profesionalización y estimular la honestidad, el esfuerzo y la creatividad de sus trabajadores.

Reforma de Gobierno y Modernización de la Administración Pública

Es necesario avanzar con rapidez y eficacia hacia la prestación de servicios integrados al público que eviten tramites, ahorren tiempo y gastos e

inhiban discrecionalidad y corrupción. Asimismo, se requiere fomentar la dignidad y profesionalización de la función pública y proveer al servidor público de los medios e instrumentos necesarios para aprovechar su capacidad productiva y creativa en el servicio a la sociedad.

Plan Veracruzano de Desarrollo 1999-2004

La Modernización de la Administración Pública

Cambiará la concepción de productividad de la administración pública en el fomento de la preparación de los servidores públicos, su sentido de responsabilidad y de trabajo en equipo y la obtención de resultados medibles en términos de su contribución a las metas establecidas por el gobierno del estado.

Acuerdo de Coordinación Federación-Estado 1999

Estipula en su Capítulo I: la Secretaría de Contraloría y Desarrollo Administrativo y el gobierno del Estado de Veracruz, establecen que los objetivos del presente acuerdo son:

- V. Fortalecer los mecanismos de atención y participación de la ciudadanía, con la finalidad de proporcionarle un servicio eficaz y oportuno de orientación y atención de quejas y denuncias.
- VI. Promover acciones para prevenir y sancionar las conductas de los servidores públicos que transgredan las disposiciones jurídicas aplicables a la ejecución de los diversos convenios y demás instrumentos de coordinación celebrados en el marco del Convenio de Desarrollo Social.

En su Capítulo VIII del Programa de Modernización Administrativa, se establece:

- I. El fomento en el intercambio de información con la federación y los estados de la República, que permita el conocimiento y aprovechamiento de experiencias en materia de *desarrollo y modernización* en la administración pública estatal y municipal en todo el país.
- II. El impulso de medidas de desarrollo y modernización administrativa, para hacer más eficiente la operación de los programas que deriven del Convenio de Desarrollo Social, así como de cualquier otro programa de carácter federal con repercusión en el ámbito estatal y/o municipal.

Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de Veracruz Llave

Artículo 4º.- La administración pública del estado centralizada y paraestatal, deberá conducir sus actividades en forma programada y coordinada, con base en las políticas, prioridades y restricciones que para el logro de los objetivos y metas de los planes de gobierno establezca el Gobernador del Estado, directamente o a través de los órganos correspondientes...

Artículo 41B.- A la Contraloría General corresponde el despacho de los siguientes asuntos:

A) En materia de control y evaluación gubernamental:

VII. Emitir criterios y lineamientos en materia de simplificación y desarrollo administrativo.

VII. Supervisar que los recursos humanos y patrimoniales, las estructuras administrativas y procedimientos de la administración pública estatal sean empleados de manera eficiente y racional.

Ley de Planeación del Estado de Veracruz-Llave

Artículo 9, fracción III.- A las dependencias de la administración pública estatal les compete:

b) Elaborar los programas sectoriales, regionales prioritarios y especiales, tomando en cuenta las propuestas que presenten las entidades del sector, así como las opiniones de las instituciones y grupos sociales interesados.

c) Asegurar la congruencia de los programas sectoriales con el Plan Estatal de Desarrollo y con los programas regionales y especiales que determine el Gobernador del Estado.

Artículo 22.- Una vez aprobados el Plan y los programas serán obligatorios para las dependencias de la administración pública estatal, en ámbito de sus respectivas competencias.

Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo

Su objetivo es fortalecer a las instituciones; revertir inercias ineficientes e ineficaces; agilizar la gestión de trámites; suprimir procedimientos burocráticos y servir con honradez y eficiencia.

Acuerdo que establece el Programa de Simplificación Administrativa y Modernización

- La Coordinación recae en la Contraloría General.
- Del Acuerdo surge el Comité Estatal de Desregulación y Simplificación Administrativa.
- Lo preside el Gobernador.
- Como Secretario Técnico el Contralor General
- Se integra por los titulares de las dependencias y órganos desconcentrados de la administración pública.

2.- ESTRUCTURAS ADMINISTRATIVAS ENCARGADAS DE LA INTEGRACIÓN, PROMOCIÓN, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LAS MEDIDAS DE SIMPLIFICACIÓN

Este punto es uno de los más trabajados por el gobierno veracruzano desde hace más de cinco años, por ello puede verse hasta repetitivo con los antecedentes al inicio del capítulo, sin embargo es parte de importante de estructura y funcionamiento de la administración pública de la entidad.

Dentro de la estructura administrativa para lograr la modernización de la administración pública de Veracruz, la encargada es la Contraloría General del Estado, a través de la Dirección General de Desarrollo Administrativo. Como ya se señaló, esta última es responsable de la integración, promoción, seguimiento y evaluación a las medidas de simplificación que implementen las dependencias y entidades. Asimismo, le corresponde integrar la información producida con base a las acciones que se realizan en materia de *simplificación y regulación*.

La Dirección General de Desarrollo Administrativo cuenta con las siguientes unidades:

Director General, quien define las bases de promoción, coordinación y ejecución de las acciones de modernización y desarrollo de la administración pública estatal.

Subdirector de Planeación y Desarrollo, quien coordina y supervisa la integración y ejecución del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo en cada dependencia, de acuerdo a las líneas de acción establecidas.

Coordinadores Sectoriales, responsables de asesorar a las dependencias y entidades con metodología para la detección, implantación y seguimiento de acciones de mejora de la administración pública.

Subdirector de Promoción y Capacitación, quien programa, coordina y evalúa los cursos de capacitación y desarrollo, que se requieren para fomentar el mejoramiento en los servicios que prestan las dependencias y entidades y su funcionamiento interno.

Instructores, encargados de diseñar, preparar, e impartir cursos de capacitación, con la finalidad de promover en los servidores públicos una cultura de calidad y mejoramiento en los servicios que prestan las dependencias y entidades y su funcionamiento interno.

Hacia el interior de la administración pública estatal, se está capacitando a facilitadores quienes sirven de enlace en cada dependencia e institución, con la finalidad de que reproduzcan de manera ágil, los modelos de simplificación y regulación administrativa.

Se formó una Red de Promotores del Desarrollo Administrativo y la Modernización, actuando como multiplicadores de capacitación, mismo que estarán en contacto continuo con los Coordinadores Sectoriales.

Cada dependencia manejará el presupuesto para la implantación del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo, ya que la Contraloría General del Estado, sólo cumple la función de promotor, impulsor y supervisor de dicho programa.

3.- INSTANCIAS Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN ORIENTADOS A PROMOVER LA MODERNIZACIÓN

El ejecutivo estatal, determinó instituir la Dirección General de Desarrollo Administrativo, misma que fue creada en diciembre de 1998, adscrita a la Contraloría General de la Federación.

El espíritu de la misión de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, en lo fundamental es crear una cultura de calidad en el servicio.

El seguimiento y la evaluación, en la promoción para la *simplificación y regulación* en los servicios que presta el gobierno veracruzano, el control se realizara a través de Formatos de Evaluación, con datos que reporten trimestralmente las dependencias a la Contraloría General.

Para promover y darle continuidad al Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo 1999-2004 (PROVEDA), se realizan evaluaciones en tres niveles:

Primero se evalúan los avances y resultados del Subcomité de cada dependencia o entidad. En un segundo momento, en el seno del Comité se pondera la evaluación del Programa de manera integral y finalmente, se analizan los progresos en la materia, por medio del Sistema Estatal de Control y Evaluación, órgano responsable de valorar la gestión pública en su conjunto.

Durante el proceso de valoración y seguimiento, se analiza la información de las dependencias e instituciones públicas, referidas a los avances de los subprogramas y acciones.

Con el Programa, el gobierno pretende que se dé una gran apertura entre gobernantes y gobernados, recibiendo la opinión de los ciudadanos, organizaciones empresariales, políticas y sociales. Con la finalidad de responder sus demandas de manera ágil.

4.- PROGRAMAS EN OPERACIÓN PARA IMPULSAR LA MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

La Contraloría General del estado implantó el Programa de Desregulación y Simplificación Administrativa, cuyos objetivos son: fortalecer a las instituciones, revertir inercias ineficientes e ineficaces, agilizar la gestión de trámites, suprimir procedimientos burocráticos y servir con honradez y eficiencia, actualmente cuenta con los siguientes programas en operación.

4.1 Acciones Concluidas

- *Reglamento Interno del Comité para las Adquisiciones y Obras Públicas del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave*

Objetivo: Promover que las actividades y operaciones que realicen las dependencias y entidades del gobierno del estado, en materia de adquisiciones y obras públicas se realicen en condiciones de legalidad, transparencia, imparcialidad y eficiencia, de manera que prevalezca el interés del estado en términos de economía, calidad y oportunidad.

Estrategia: Para realizar este ordenamiento jurídico, se realizó un diagnóstico de la situación, analizando y eliminando los vicios de antaño, posteriormente se consensó entre los miembros que integran el Comité, personal del gobierno y de los grupos sociales.

Beneficios: Se enmarca en forma clara y precisa, qué es el Comité de Adquisiciones, cómo se integra, forma y tiempo de sesiones, las responsabilidades

y atribuciones del comité en pleno así como de cada uno de sus integrantes. Asimismo, describe la integración y funcionamiento de los subcomités que se formaran en dependencias y entidades del gobierno del estado.

- *Manual de Trámites para Giros Comerciales*

Objetivo: dar respuesta a la sociedad veracruzana en la prestación de servicios públicos ágiles, eficientes y oportunos.

Estrategia: se integró un grupo multidisciplinario representado por personal de los gobiernos municipal, estatal y federal, así como con representantes empresariales pertenecientes a las diferentes cámaras y asociaciones, como la CANACO, CANIRAC y Notarios.

Beneficios:

- Reducción de 52 trámites a 5 (mínimo) o 18 (máximo)
- Resolución a usuarios en 8 días (mínimo) o 54 (máximo)
- Se eliminó la atención discrecional
- Integración de giros comerciales en 10 grupos y 2 apartados.

- *Otorgamiento de Tasas Cero en Pago de Impuestos y Derecho a Promotores y Constructores de Vivienda de Interés Social y Popular.*

Objetivo: promover y fomentar la construcción de vivienda de interés social y popular, así como la regulación de los predios destinados a este fin.

Estrategia: Se consultaron a empresarios de la construcción, se realizaron análisis de los costos indirectos que afectan a las viviendas; por el cual se determinó un apoyo por parte del gobierno veracruzano.

Beneficios:

- Desgravación de costos que afecten el precio de la vivienda
- Agilización del proceso de trámite para construir vivienda de mejor calidad
- Acciones de gobierno atractivas para los constructores y promotores de vivienda de interés social y popular.

- *Otorgamiento de tasa cero en pago de Impuestos y Derechos a Poseedores y Adquirientes de Vivienda de Interés Social y Popular*

Objetivo: Que las familias veracruzanas puedan contar con un predio regularizado y una vivienda digna, accesible y a bajo costo.

Estrategia: Se analizaron las leyes y reglamentos que afectaban la titulación de la vivienda y predios en colonias populares, determinando que era necesario exentar y condonar.

Beneficios:

- Apoyo a personas de bajos recursos en la regularización de sus predios y viviendas.
- Agilización de requisitos y tiempos de respuesta.
- Acceso inmediato para llevar a cabo sus trámites.
- *Programa Municipal de Desregulación y Simplificación Administrativa*

Con estricto apego a la autonomía municipal se ha promovido en 10 municipios la implementación del Programa de Desregulación y Simplificación Administrativa.

4.2 Acciones Comprometidas

La Secretaría de Finanzas y Planeación del Estado (SEFIPLAN), dentro de su Programa 1999-2004 compromete llevar adelante las acciones siguientes.

Simplificación Fiscal y Seguridad Jurídica

La estrategia comprende un conjunto de medidas orientadas a lograr un marco jurídico fiscal actualizado para:

- Mayor simplicidad y sencillez administrativa en el cobro de los impuestos.
- Fortalecer la seguridad jurídica del contribuyente y de la autoridad fiscal.
- Reducir lagunas en las disposiciones que propician conductas evasoras por parte de los contribuyentes.

Dentro de sus líneas de acción el Programa de SEFIPLAN pretende reformar el Código Fiscal del Estado, donde se actualizarán las disposiciones tributarias con el fin de corregir el rezago existente, tomando las siguientes medidas:

Sustantivas:

- Se establecerá una adecuada definición de las contribuciones, similar a la que hay a nivel federal.
- Se incluirá una disposición que permita la actualización automática por inflación de las contribuciones y multas.

De procedimiento:

- Fundamentar jurídicamente las facultades y atribuciones de la autoridad fiscal para lograr mayor efectividad en sus actos.

Seguridad Jurídica

- Se fortalecerá el combate a la evasión y elusión fiscales, estableciendo sanciones e infracciones para desalentar conductas no deseables de los contribuyentes.
- Se eliminará la discrecionalidad de que actualmente goza SEFIPLAN para la emisión de dictámenes confirmatorios de quienes causan los impuestos y derechos locales o las contribuciones por mejoras.
- Se incorporará una fórmula para determinar una tasa de recargos que refleje el costo de oportunidades de financiarse con recursos del Estado por falta de pago oportuno.

Simplificación Administrativa

Se promoverá otorgar la facultad a SEFIPLAN para emitir reglas de carácter general que permitan a los contribuyentes agilizar los trámites administrativos ante las autoridades fiscales.

En la modernización tributaria se pretende, consolidar el proceso de Reforma Fiscal Integral, con el fin de coadyuvar al incremento de la recaudación de ingresos públicos:

Objetivo:

- Eficientar la administración tributaria con el propósito de que permita una creciente recaudación de ingresos fiscales a un menor costo.
- Generar condiciones propicias que aseguren la continuidad y cumplimiento de programas a largo plazo, y garanticen mayor estabilidad a la política fiscal y a la recaudación.
- Obtener mayor equidad y *simplificación* en los procesos tributarios.
- Facilitar y promover el pago oportuno y voluntario.

5.- APOYOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA SIMPLIFICAR LAS TAREAS DE LAS DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DEL EJECUTIVO ESTATAL

La Dirección General, encargada del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo, maneja cuatro Subprogramas para dirigir las acciones estratégicas y prioritarias, en la *simplificación* administrativa que le marca el Plan Veracruzano de Desarrollo, orientadas a contar con una administración pública moderna.

Los cuatro Subprogramas que a continuación se señalan están contemplados a corto y mediano plazo, mismos que se orientarán a elevar la calidad en el servicio a partir de la perspectiva de quienes reciben el beneficio final. El impulso a la modernización de la administración pública, para agilizar trámites, se encuentran inmersos en los Subprogramas y las acciones que se realicen en su momento.

5.1 Subprograma de Participación y Atención Ciudadana

Se orientará al mejoramiento de la calidad de los bienes y servicios públicos. Para ello, se desarrollarán mecanismos de retroalimentación para que la ciudadanía emita sus percepciones y sugerencias respecto al desempeño gubernamental.

Líneas de acción:

Fortalecimiento de los mecanismos de consulta y comunicación gobierno-ciudadanía; las dependencias y entidades de la administración pública, establecerán mecanismos de consulta permanente con su población objetivo, de manera directa, a través de organizaciones civiles, cámaras o asociaciones, con la finalidad de detectar fallas en el servicio e incrementar el grado de eficiencia.

Las acciones se dirigirán hacia los siguientes aspectos:

Funcionamiento de la Contraloría Social. Garantizar que los beneficios de programas sociales lleguen con imparcialidad y equidad a quienes realmente lo necesitan.

Fortalecimiento del Sistema de Quejas y Denuncias. Se implementará un sistema electrónico de registro, análisis y seguimiento constante, de las denuncias, quejas, tramites o servicios y servidor público involucrado, con el objetivo de *simplificar*, prever y corregir.

Establecimiento de mecanismos de retroalimentación de los servicios públicos. En donde se captarán las opiniones y sugerencias de la población, mediante la aplicación de encuestas directas con organizaciones sociales, con la finalidad de que se evalúe la imagen institucional.

Mejoramiento de la infraestructura y la prestación de servicios

Con relación a la prestación de servicios deberán promoverse las acciones siguientes:

Que el calendario y horario de servicio responda a las necesidades de la población.

Que la infraestructura física, técnica y administrativa se optimice mediante la ampliación de horarios de atención al público.

Que las oficinas de atención ciudadana se establezcan en lugares accesibles.

Que se revisen y simplifiquen requisitos para ahorrar tiempo y costos a los usuarios.

Sencillez y precisión en la información al público.

Definición de estándares y fomento a la calidad en el servicio.

Servidores públicos de las dependencias y entidades deberán incluir mecanismos de mejoramiento en sus programas específicos de atención ciudadana, como parte de su Programa Sectorial de Desarrollo Administrativo.

Actualización y simplificación del marco reglamentario y administrativo

Los especialistas de las diferentes dependencias y entidades analizarán el marco normativo que sustenta su actuación, a fin de identificar la regulación, procedimientos o trámites que puedan ser simplificados, sobre todo los que representan mayor impacto en los beneficiarios de servicio.

Adopción de tecnologías para perfeccionar la gestión pública.

Se impulsa la utilización de tecnología de punta, así como mejores sistemas de información y comunicación para: mejorar la calidad en la prestación de servicios, la toma de decisiones, la administración de recursos, el seguimiento y evaluación de las acciones así como los programas gubernamentales. Serán las mismas dependencias y entidades las que valorarán el gasto de dicha infraestructura.

5.2 Subprograma Descentralización y/o Desconcentración Administrativa

Se fortalecen las acciones de desconcentración de funciones, en órganos administrativos con facultades de decisión en asuntos y regiones específicas, con la visión de modernizar y optimizar los recursos del Estado.

Líneas de acción:

Fortalecimiento del Municipio. Con fundamento constitucional federal y estatal, las oficinas gubernamentales pertenecientes al ejecutivo estatal, deberán analizar y determinar aquellas funciones que de acuerdo con el marco jurídico sean susceptibles de transferirse a los municipios veracruzanos, a fin de agilizar trámites, servicios y disminuir costos en la gestión o prestación.

Consolidación del esquema desconcentrado del ejercicio presupuestal. La Secretaría de Finanzas (SEFIPLAN) y la Contraloría (CGE) valoran el funcionamiento del esquema desconcentrado de ejercicio del gasto, para en su caso, desarrollar medidas de ajuste que garanticen la administración eficaz y transparente de los recursos financieros, materiales y de personal asignados a las oficinas gubernamentales.

El esquema desconcentrado del gasto y los nuevos sistemas de programación y presupuestación, deberán consolidar la autonomía para la programación de gastos; transferencias presupuestales entre programas, subprogramas y proyectos; obtención de personal y de recursos financieros y materiales.

En este caso, la SEFIPLAN, previa opinión de la Contraloría General, expide las disposiciones necesarias para la ejecución del gasto público estatal en el marco de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado y la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal.

Descentralización y regionalización así como delegación de facultades, estas como líneas de acción, importantes que se encuentran en un proceso de implementación en estos momentos.

5.3 Subprograma Medición y Evaluación de la Gestión Pública

Los sistemas de planeación, programación y presupuestación comentados anteriormente, deben acompañarse con sistemas de evaluación integral que permitan la medición real de resultados de la gestión pública.

Líneas de acción:

Definición de objetivos, replanteamiento de metas y de control del desempeño. Personal de la SEFIPLAN y Contraloría General, determinarán los criterios a partir de los cuales las dependencias y entidades establecerán de manera clara, la misión y los objetivos institucionales e intermedios que orienten el desarrollo de los programas, actividades o servicios, con metas cuantificables en términos de resultados esperados e impacto social.

Las dependencias citadas en el párrafo anterior, a fin de simplificar la información, reducir los costos y cargas de trabajo; en apoyo a los anterior, se desarrolla una red de comunicación gubernamental.

5.4 Subprograma Dignificación, Profesionalización y Ética del Servidor Público

El proyecto gubernamental de desarrollo, prosperidad y bienestar para la sociedad veracruzana, requiere modificar la conceptualización, estructura y formas de operación de la administración pública estatal. Para ello es necesario innovar esquemas de organización, donde exista un personal comprometido con el servicio público.

La profesionalización del servidor público continúa siendo una preocupación del gobierno actual. Las políticas de las dependencias e instituciones públicas, deberán ser más estrictos en la selección de personal y mejorar la capacitación en todos los niveles.

Líneas de acción:

Promoción del desarrollo profesional. La instancia responsable establece las disposiciones administrativas conducentes, a fin de que sean adoptadas y aplicadas estrictamente en todas las dependencias de la administración pública estatal. Se promueven sistemas de evaluación del desempeño de los servidores públicos, con base en resultados.

Fortalecimiento de mecanismos de investigación y determinación de responsables. Como acción preventiva se están fortaleciendo los controles de fiscalización y gestión pública, para detectar y prevenir con oportunidad posibles irregularidades. Se difunde entre los servidores públicos de todos los niveles de la administración pública estatal, la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.

6.- ESQUEMAS DE TRABAJO DISEÑADOS PARA EL SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS Y ACCIONES DE SIMPLIFICACIÓN

Dentro de los programas de simplificación política, el gobierno encomendó a la Contraloría General del Estado (CGE), a través de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, diseñar, la estrategia para darle seguimiento a los *Compromisos de Simplificación*.

El Programa se instaurará y funcionará de la siguiente manera.

Presentación del Programa al Grupo Estratégico. El cual está conformado por el Gobernador, Secretarios y Subsecretarios; quienes promoverán e impulsarán las estrategias de modernización en el estado para lo cual tendrán las funciones siguientes:

- Definir el rumbo y las estrategias del proceso de cambio.
- Promover en el nivel directivo el compromiso con la modernización.
- Facilitar la definición y ejecución de acciones de mejora.
- Evaluar los avances del proceso.

Presentación del Programa al Grupo Directivo. Conformado por los Directores Generales y de Área, quienes como parte de la Red de Promotores del Desarrollo Administrativo deberán establecer, conducir y supervisar las acciones de modernización y simplificación en las áreas bajo su responsabilidad a través de las siguientes funciones:

- Participar en la planeación estratégica de su dependencia.
- Motivar e impulsar al personal en la ejecución de las acciones.
- Proporcionar los recursos para la ejecución de las acciones.
- Apoyar la implantación del PROVEDA.
- Supervisar el desarrollo de las acciones, y evaluar el avance y desempeño conforme a los objetivos planteados.

7.- FINANCIAMIENTO Y CRITERIOS PARA CANALIZAR RECURSOS DESTINADOS EN ESPECÍFICO A LA SIMPLIFICACIÓN

De acuerdo al Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo, se implantaron los Comités y Subcomites Sectoriales de Desarrollo Administrativo, órganos colegiados que serán encargados de convocar a reuniones, apoyar el

proceso de modernización y *simplificación* interinstitucional, así como revisar y evaluar periódicamente los avances y la situación del estado en cuanto a servicios públicos simplificados.

La Contraloría General será la responsable de impulsar los trabajos de desarrollo administrativo y modernización en el Estado de Veracruz, proporcionar capacitación y asesoría al grupo operativo, acordar tareas y acciones a realizarse en cada una de las Secretarías y evaluar sus resultados.

El Secretario de Despacho nombrará el enlace de su Secretaría ante la Contraloría General, como *responsable de dar seguimiento* y brindar información respecto del Programa Sectorial de Desarrollo Administrativo.

Dentro del rubro del desarrollo administrativo diseñado para el seguimiento de los compromisos del ejecutivo estatal, se encuentran; la capacitación y asesoría, y son los Promotores del Desarrollo administrativo, quienes tienen la responsabilidad de facilitar la aplicación de los métodos adecuados.

La Dirección General de Desarrollo Administrativo realiza las siguientes funciones para capacitar y asesorar:

- Participa en el desarrollo del programa estratégico de la dependencia.
- Capacita a personal de la dependencia, a fin de multiplicar la metodología para la integración y ejecución del PROVEDA.
- Detecta las áreas de oportunidad susceptibles de acciones de desarrollo administrativo y modernización.
- Apoya el diseño y ejecución de acciones.
- Da seguimiento y evalúa el proceso de modernización en su área de responsabilidad.

A continuación se exponen los cuadros de las acciones, que responsabilizan a la Secretaría de Finanzas y Planeación y la propia Contraloría General del Estado, hasta el año 2004. Asimismo, el cómo se realizarán las acciones para la participación ciudadana, la descentralización y/o desconcentración, medición y evaluación de la gestión pública.

CALENDARIZACIÓN DE ACCIONES ESTRATEGIA DE IMPLEMENTACIÓN

ACCIONES PROGRAMADAS	AÑO			
	1999	2000	2001	2002/2004
Integrar el Comité y Subcomités Sectoriales de Desarrollo Administrativo.	◆◆◆◆			
Integrar y Capacitar a la Red de Promotores del Desarrollo Administrativo.	/ / / /	/ / / /	/ / / /	/ / / /
Elaborar diagnósticos por Dependencia o Entidad a partir de la revisión y análisis del marco normativo y las actividades institucionales.	= = = =			
Elaborar y difundir los lineamientos y la metodología para impulsar acciones de modernización y desarrollo administrativo.	/ / / /			
Integrar el Programa de Desarrollo Administrativo por dependencia o entidad.	= = = =			
Inicio de ejecución del Programa.	= = = =			

PARTICIPACIÓN Y ATENCIÓN CIUDADANA

ACCIONES PROGRAMADAS	AÑO			
	1999	2000	2001	2002/2004
Definir estándares de calidad en los servicios públicos.	◆◆◆◆			
Evaluar los resultados obtenidos y redefinir estándares de calidad.		◆◆◆◆	◆◆◆◆	◆◆◆◆
Difundir la información sobre la prestación de los servicios y trámites.	◆◆◆◆	◆◆◆◆	◆◆◆◆	◆◆◆◆
Establecer mecanismos de consulta permanente con la población objetivo.	= = = =	= = = =	= = = =	= = = =
Fomentar el desarrollo de mecanismos de comunicación ágiles y modernos entre las unidades de captación de quejas y denuncias, los Órganos Internos de Control y las autoridades a las que se subordinan las áreas de servicio.	/ / / /	/ / / /	/ / / /	/ / / /
Analizar el marco normativo, a fin de identificar y modificar la regulación, procedimientos o trámites que signifiquen incrementos en la eficiencia de los servicios públicos.	= = = =	= = = =		
Promover y difundir la utilización de infraestructura existente, mediante puntos de atención de trámites oficiales como bancos, oficinas postales, oficinas municipales, así como el uso de medios de comunicación.		= = = =	= = = =	= = = =

Responsables:

	Dependencias y Entidades		Contraloría		Dependencias, Entidades y Contraloría
--	--------------------------	--	-------------	--	---------------------------------------

* Fuente: PROVEDA 1999-2004

MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN PÚBLICA

ACCIONES PROGRAMADAS	AÑO			
	1999	2000	2001	2002/2004
Emitir criterios para la determinación de la misión, visión y objetivos estratégicos que orienten el desarrollo de programas, actividades o servicios.	▣			
Determinar los indicadores de gestión, desempeño y transparencia que permitan evaluar calidad, costos, pertinencia e impacto.	▣	▣		
Desarrollar, instrumentar e impulsar una Red de Comunicación Gubernamental.		▣	▣	▣
Consolidar la autonomía de los Órganos Internos de Control y evaluación de la gestión pública.	▣	▣		

* Fuente: PROVEDA 1999-2004

Responsables:

- Dependencias y Entidades
 Contraloría
 Contraloría y SEFIPLAN

DESCENTRALIZACIÓN Y/O DESCONCENTRACIÓN ADMINISTRATIVA

ACCIONES PROGRAMADAS	AÑO			
	1999	2000	2001	2002/2004
Evaluar y replantear el papel que desempeñan las delegaciones o unidades operativas regionales.		▣	▣	▣
Determinar y proponer las adecuaciones al marco normativo y administrativo para sustentar legalmente la descentralización o regionalización, como así como replantear los sistemas administrativos e informáticos correspondientes.		▣	▣	▣
Desarrollar proyectos e implementar acciones de descentralización y/o desconcentración.		▣	▣	▣
Valorar y perfeccionar el funcionamiento de las unidades desconcentradas.		▣	▣	▣
Valorar el funcionamiento del esquema desconcentrado de ejercicio del gasto y reforzar los mecanismos de evaluación.	▣	▣		
Modificar los esquemas de planeación, programación y presupuestación, para alentar la racionalidad, eficiencia y economía.		▣		
Promover la delegación de facultades hacia los niveles técnico-operativos.	▣	▣	▣	▣

* Fuente: PROVEDA 1999-2004

Responsables:

- Dependencias y Entidades
 Dependencias, Entidades y Contraloría
 Contraloría y SEFIPLAN

DIGNIFICACIÓN Y ÉTICA EN EL SERVICIO PÚBLICO

ACCIONES PROGRAMADAS	AÑO			
	1999	2000	2001	2002/2004
Mejorar el sistema de selección, capacitación y adiestramiento de personal.				
Establecer las disposiciones administrativas necesarias e instaurar y consolidar el sistema de desarrollo profesional del servidor público.				
Promover la adopción de valores éticos y principios que deben regir el servicio público.				
Difundir la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos y capacitar a los Órganos Internos de Control en materia de responsabilidades administrativas y determinación de sanciones.				

* Fuente: PROVEDA 1999-2004

Responsables:

Dependencias y Entidades
 Coordinación de Servicio Civil de Carrera
 Contraloría

El empuje del desarrollo administrativo, para lograr avances considerables en el Programa de Simplificación Administrativa, corresponde a la Contraloría General de Gobierno, quien cumple únicamente su función de promotor, impulsor y supervisor.

8.- MECANISMOS DE EVALUACIÓN DE ACCIONES EJECUTADAS

La evaluación del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo, se realiza de manera continua con base en los datos que reportan trimestralmente las dependencias y entidades a la Contraloría General del Estado.

La evaluación se realiza en 3 niveles: En el primer nivel se evalúan los avances y resultados en el Subcomité de cada dependencia. En un segundo nivel, en el seno del Comité se pondera la evaluación del Programa de manera integral. Como tercer nivel, se analizan los progresos en la materia en el contexto del Sistema Estatal de Control y Evaluación, como Órgano responsable de valorar la gestión pública en su conjunto.

En este proceso se analiza la información desde una perspectiva interna –referida al avance de Subprogramas y Acciones– y con una visión externa, incorporando la opinión de la población.

9.- ACCIONES DE DIFUSIÓN EMPRENDIDAS PARA DAR A CONOCER A LOS USUARIOS Y SERVIDORES PÚBLICOS LOS AVANCES, RESULTADOS Y LOGROS DE LA SIMPLIFICACIÓN

La difusión que realiza el gobierno del Estado de Veracruz, a través de la Contraloría General del Estado, sobre las acciones de *simplificación y desregulación*, la realiza en dos vertientes:

La primera, al interior de la administración pública estatal, en todas las dependencias y entidades, se están implementando los Subcomités de Desarrollo Administrativo, quienes tienen como una de las funciones principales, la de reportar y difundir las acciones de modernización administrativa, al interior de cada oficina de gobierno, por medio de carteles y trípticos a través de los promotores del desarrollo administrativo.

La Contraloría General del Estado, cumple su función de difusión al elaborar cartulinas y trípticos, para que sean repartidos en todos las Direcciones y Departamentos, con leyendas como:

El Programa Veracruzano de Desarrollo, conduce al mejoramiento de los servicios, la descentralización, la desconcentración y la evaluación de la gestión gubernamental.

Servidor Público, tú puedes participar con tu experiencia e iniciativa, proponiendo acciones de mejora en la prestación de servicios y el funcionamiento de la administración pública.

Hacia el exterior, la difusión hacia la ciudadanía también es obligación de los Subcomités de Desarrollo Administrativo, dar a conocer quiénes y cómo pueden participar en el desarrollo administrativo de Veracruz.

Asimismo, la Contraloría promueve cartulinas y trípticos, para que la población en general, conozca cómo la ciudadanía puede participar, en las mejoras de los servicios que administra el Gobierno de Veracruz.

En este punto algunas dependencias ya cuentan con el servicio de *teléfono de quejas y sugerencias*.

Dentro de los medios masivos de información, se han hecho llamados a la población, para que a través de la difusión de números telefónicos la ciudadanía pueda consultar sobre sus dudas, o bien para recibir una atención de calidad por parte de los servidores públicos.

Dentro de la indagación práctica se detectó que existen aún pocas acciones de difusión, en algunas oficinas desconocen y en otras no toman en serio los programas de simplificación, ello provoca el poco interés participativo por parte de los servidores públicos y de la ciudadanía.

CONCLUSIONES DEL SEGUNDO CAPÍTULO

Se puede concluir que la base legal para la modernización de la administración pública en Veracruz es suficiente y necesaria, pues sabemos muy bien de la gran vocación jurídica no solamente en la entidad sino en México, por tanto no hay necesidad de seguir proponiendo más reformas a las leyes constitucionales, orgánicas ni de planeación.

Ahora conviene enfocar todas esas experiencias y esfuerzos jurídicos, a los titulares y directores de la administración pública, para que puedan conducir sus actividades a una práctica profesional continua, hasta mejorar los servicios de su encargo público. Son las herramientas de la simplificación y mejora regulatoria una oportunidad para lograr los objetivos y metas de sus programas.

Una manera simplificada de contar con un sistema de información global de diagnósticos de la administración pública del gobierno en Veracruz, es que una sola institución sea la encargada de capturar y analizar la información de los avances o retrocesos de las dependencias y entidades, de otra forma cualquier usuario interesado tendría que solicitar por dependencia la información de sus acciones y programas.