

CAPÍTULO III

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

Aunque es indudable que existen problemas por resolver para simplificar los excesivos trámites que imperan en la administración pública estatal, los esfuerzos por terminar con los onerosos trámites se están dando, con base en el marco constitucional, que obliga y responsabiliza a los servidores públicos a mejorar y agilizar los tramites gubernamentales.

En seguida se describen algunos avances de las principales acciones realizadas por la actual administración, agrupadas por vertientes.

1.- MEJORAMIENTO DE LA ATENCIÓN AL PÚBLICO

Sector Gobierno

- Creación del Consejo Estatal de Seguridad en Carreteras para la Prevención de Asaltos Carreteros, la Prestación de Servicios de Asistencia Médica y Auxilio Mecánico.
- Programa de Ampliación de Cobertura y Capacidad de Respuesta.
- Equipamiento de Corporaciones Policiacas, de Transito y Protección Civil.
- Convenio de Coordinación y Vinculación entre el gobierno del estado y el CONALEP para Apoyar a Zonas Marginadas.
- Programa Veracruzano de Apoyo a Deudores.
- Instalación del Sistema Línea Amiga 075 para la Atención y Apoyo a Mujeres.

Sector Finanzas

- Instalación del Sistema de Quejas y Sugerencias, QUEJATEL (*INTERNET*)
- Elaboración del Manual de Trámites para los usuarios de las oficinas de Hacienda del Estado.
- Actualización del padrón vehicular a través del reemplacamiento.

Sector Salud

- Capacitación a la Población sobre el manejo de cuadros diarreicos.
- Creación de la Comisión de Arbitraje Medico del Estado de Veracruz.
- Creación del Consejo Estatal para la Prevención de Accidentes.

Sector Educación

- Programa de Abatimiento de Rezagos y Mejoramiento de la Calidad del Servicio Educativo.
- Programa Cruzada Pro Alfabeto.

Sector Desarrollo Regional

- Construcción de los Consejos Consultivo Estatal y Municipales para la Planeación, Vigilancia y Ejecución de las Acciones de Desarrollo Regional.

Sector de Procuración de Justicia

- Creación del Departamento de Bienes Asegurados de la Dirección General de Averiguaciones Previas.
- Firma de Convenio de Prevención del Delito entre la Asociación de Padres de Familia, Secretaria de Educación (*SEC*) y la Procuraduría General de Justicia del Estado (*PGJE*), Dirigido a la Implantación de Programas de Capacitación, Orientación Legal y Canalización de Denuncias.
- Legitimación y Fortalecimiento del Centro de Atención a Víctimas de Delitos.
- Creación del Centro de Información.

Sector Contraloría

- Implantación del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo 1999-2004.
- Emisión del Acuerdo que Establece las Bases de Ejecución del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo 1999-2004.
- Instalación de Subcomités de Desarrollo Administrativo en las Secretarías y Direcciones Generales de organismos descentralizados, de la Administración Pública Estatal.
- Integración de un Padrón de Oficinas de Atención a la Ciudadanía y del Inventario de Trámites y Servicios. A fin de desarrollar en el mediano plazo, sistemas electrónicos de información y orientación a la sociedad.
- Implementación del Sistemas de Atención Telefónica a la Ciudadanía, a fin de Apoyar a los Usuarios de Servicios Gubernamentales. En los casos que se vean afectados por actos u omisiones de los servidores públicos que contravienen las disposiciones previstas en la ley de responsabilidades.

2.- DESCONCENTRACIÓN ADMINISTRATIVA

Sector Agropecuario y Pesquero

- Desconcentración de Funciones Operativas a 4 Coordinaciones Regionales.
- Creación del Consejo Estatal Agropecuario.

Sector Gobierno

- Creación de la Delegación Regional de Seguridad Pública en Orizaba y 4 Agrupamientos para Zonas Serranas.

Sector Contraloría

- Instalación de ocho Delegaciones Regionales en las Ciudades de Pánuco, Coatzacoalcos, Tuxpan, Córdoba, Boca del Río, San Andrés Tuxtla, Coatepec y Martínez de la Torre.

3.- DESCENTRALIZACIÓN DE LAS FACULTADES Y RECURSOS A MUNICIPIOS

En este rubro existe un avance teórico interesante, pero aún el gobierno estatal no ha podido avanzar en la descentralización, por lo que los resultados carecen de avances considerables.

Una acción interesente de comentar en éste rubro es el Convenio de Coordinación para el Establecimiento de un Programa Municipal de Desregulación y Simplificación Administrativa, que celebran el Gobierno del Estado de Veracruz Llave, y los Municipios de Xalapa, Pánuco, Poza Rica, Tuxpan, Veracruz, Boca del Río, Orizaba, Córdoba, Ixtaczoitlán y Coatzacoalcos, firmado el 2 de julio de 1999.

Beneficios:

Se coordinarán esfuerzos entre el gobierno del estado y los municipios, para simplificar y regular los trámites, procedimientos, requisitos y plazos que debe realizar la ciudadanía en las oficinas municipales, haciendo especial énfasis en aquéllos que incidan en la apertura, instalación y operación de empresas.

- Los municipios citados, se comprometen a establecer en cada ayuntamiento los mecanismos normativos y operativos necesarios para cumplir con las acciones de simplificación administrativa y desregulación de trámites.
- Revisar todos los trámites, requisitos y plazos contenidos en los ordenamientos municipales vinculados a la actividad empresarial.
- Establecer un sistema de apertura inmediata de empresas con giros no riesgosos, reduciendo los trámites, requisitos y tiempos de respuesta, brindando un decidido impulso al empleo y a la inversión.
- Promover la instalación y/o fortalecimiento de ventanilla única para el desahogo de trámites municipales.
- Establecer plazo límite para la resolución de trámites, implementando, en su caso, la *afirmativa ficta*, a menos que se justifique la utilización de la *negativa ficta* o no sea viable ninguna de la dos.
- Derivado de todo el proceso de revisión de trámites empresariales municipales, integrar el registro municipal de trámites con el objetivo de unificar los trámites.
- Desarrollar un sistema de verificación empresarial y promover la integración de un proyecto de reglamento de verificación administrativa a fin de regular con precisión y transparencia los procedimientos de inspección.

4.- DESREGULACIÓN DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA

Sector Gobierno

- Se crea el Consejo Estatal de Mejora Regulatoria de la Actividad Económica y Empresarial, como instancia de coordinación, apoyo técnico y consultivo para la aplicación del Acuerdo.
- Con fundamento en las Leyes y reglamentos el Consejo propondrá un Formulario Único de Trámites, formato elaborado y aprobado que tendrá las disposiciones legales y administrativas, podrá ser utilizado por empresas a través de ventanilla única de la gestión para su establecimiento u operación.

Sector Económico

- Creación del Consejo de Fomento Económico.
- Acuerdo para la Mejora Regulatoria de las Actividades Económicas y Empresariales en el Estado de Veracruz-Llave.
- Creación del Consejo Estatal de Desarrollo y Promoción Turística.

Sector Contraloría

- Fortalecimiento de las Contralorías Internas Mediante: Transferencia presupuestal y jerárquica a la Contraloría General; capacitación permanente; transferencia de personal especialista en auditoría a la obra pública a las dependencias ejecutoras.
- Implantación del Sistema de Contrataciones Gubernamentales *Compra-Ver*.
- Replanteamiento del Comité Adquisiciones y Obras Públicas, igualando la representación del sector gubernamental y civil, y ampliando atribuciones de este último en la toma de decisiones y vigilancia de operaciones.

Sector Finanzas

- Instalación de 7 Subcomités de COPLADEVER para la evaluación del impacto del Plan Veracruzano de Desarrollo.

5.- TRANSPARENCIA DE LA GESTIÓN PÚBLICA

Sector Contraloría

- Fortalecimiento de las contralorías internas mediante: la transferencia presupuestal y jerárquica a la contraloría general; captación permanente; transferencia de personal especialista en auditoría a la obra pública a las dependencias ejecutoras.
- Implantación del Sistema de Contrataciones Gubernamentales *Compra-Ver*.
- Replanteamiento del Comité de Adquisiciones y Obras Públicas, igualando la representación del sector gubernamental y civil, y ampliando atribuciones de este último en la toma de decisiones y vigilancia de operaciones.
- Implantación del Programa de Módulos Intinerantes de Atención Ciudadana (IMITAC) para captar la opinión de los usuarios respecto a la calidad de la atención y los servicios que ofrecen las dependencias y entidades.

6.- DESARROLLO INFORMÁTICO

Sector Jurídico

- Sistematización del Registro Público de la Propiedad.

Sector Económico

- Modernización del equipo de computo.
- Diseño e implantación del sistema *INTERNET*.
- Actualización de la página en *INTERNET*

Sector Educación

- Desarrollo del Sistema Informático para Control del Mobiliario y Equipo de la Entidad.
- Implantación del Sistema de Control del Mobiliario y Equipo.
- Implantación del Sistema Informático de Control de Proveedores de Farmacia.
- Implantación del Sistema de Desarrollo Informático.

Sector Desarrollo Regional

- Creación del Sistema de Información Ambiental del Estado de Veracruz.

Sector Agropecuario y Pesquero

- Modernización de los sistemas de computo.

7.- ACCIONES DE MODERNIZACIÓN Y PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

De acuerdo a la indagación realizada, uno de los avances importantes en la actual administración, y que no se encontraron contempladas en el proyecto de investigación inicial, son las acciones de capacitación al servidor público para comprender y ejecutar los programas de simplificación y desregulación administrativa. En seguida se describen las principales acciones de capacitación dirigidas al servidor público en los distintos niveles .

Sector Gobierno

- Impartición de cursos a personal de las direcciones generales de Seguridad Pública, de Transito y Transporte, de Protección Civil, de asuntos internos y del Sistema de Seguridad Industrial, Bancaria y Comercial.
- Capacitación y asesoría a los municipios en el manejo del Sistema de Información para la Administración Municipal (SIAM)

Sector Salud

- Capacitación a brigadistas en materia de desastres naturales.
- Capacitación técnica para la reconversión de rastros.
- Capacitación para involucrados con emergencias radiológicas.
- Capacitación al personal de las jurisdicciones sanitarias en materia administrativa sanitaria y servicios de salud.
- Campañas de capacitación y vigilancia epidemiológica.
- Simplificación de procesos administrativos de obra pública.

Sector Procuración de Justicia

- Convenio entre la Procuraduría General de Justicia del Estado y la Universidad Veracruzana para obtener apoyo en la formación y capacitación de los servidores públicos, así como en selección de personal.

Sector Educación

- Reestructuración orgánica de la Secretaría de Educación y Cultura.
- Implantación del Programa de Capacitación Docente.
- Elaboración y difusión interna de los manuales de organización, de procedimientos, de políticas y del manejo de almacén de mercancías.
- Elaboración e implantación del Marco Normativo de Percepciones y Deducciones.
- Reestructuración orgánica del Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
- Convenio de Colaboración con la Universidad Veracruzana para la Profesionalización (Maestría de Administración Educativa).
- Implantación del Programa de Estímulos a la Productividad y Calidad en el Trabajo Académico y Administrativo.
- Actualización de los Reglamentos de Estímulos al Desempeño Docente y Promoción Docente.
- Implantación del Programa de Titulación y Formación de Personal Docente.
- Elaboración del Programa de Autoevaluación Institucional.
- Elaboración del Manual de Inducción al Colegio de Bachilleres del Estado de Veracruz.
- Elaboración del Programa Institucional de Desarrollo.
- Cursos y conferencias a personal secretarial, supervisores y personal técnico.

Sector Económico

- Realización de cursos de capacitación para el personal de la Secretaría de Desarrollo Económico.
- Reestructuración Orgánica de la Secretaría de Desarrollo Económico.

Sector Agropecuario

- Implantación del Proyecto de Manual de Organización.
- Implantación de un Registro Digital para el control de asistencias.

Sector Finanzas

- Formación de personal en evaluación socioeconómica de proyectos de inversión.
- Evaluación psicométrica y de conocimientos a los aspirantes a ocupar jefaturas en oficinas de hacienda del estado.
- Firma de Acuerdo de Colaboración y Coordinación en Materia de Capacitación entre el Sindicato del Poder Ejecutivo y el Gobierno del Estado.
- Formación en materia tributaria y fiscal a servidores públicos de la Secretaría de Finanzas y Planeación.
- Capacitación en la elaboración del Manual General de Organización y 26 manuales específicos de acuerdo con la actual estructura.
- Capacitación para la elaboración de los Manuales de Trámites para los Usuarios de las Oficinas de Hacienda del estado.
- Definición de estándares de calidad en los servicios.
- Difusión de la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos al personal de las oficinas de hacienda del estado.

Sector de Desarrollo Regional

- Emisión de la Ley de Desarrollo Regional, que sustentan las políticas de planeación y desarrollo en cuanto asentamientos humanos y ordenamiento territorial, administración de bienes inmuebles del estado, ordenamiento ecológico entre otros.
- Nuevo procedimiento para la selección y contratación de jefes de oficina operadora de la Comisión Estatal de Agua y Saneamiento.
- Modificaciones a la Ley Orgánica de la Administración Pública para crear la SEDERE.

Sector Comunicación Social

- Edición del órgano informativo *Veracruz Informa*.
- Producción y transmisión a través del canal estatal del programa televisivo *Veracruz Informa*.
- Fortalecimiento del programa de radio *La Hora Nacional* en Veracruz.
- Instalación del Consejo Operativo de Comunicación Gubernamental con las áreas de comunicación en las distintas dependencias de gobierno.

Sector Contraloría

- Integración y capacitación de la Red de Promotores del Desarrollo Administrativo, originalmente constituida por 80 servidores públicos.
- Operación del sistema interno de control de obra pública, para dar seguimiento a los avances físicos y financieros, evaluar la calidad y verificar su alineación a las metas y objetivos gubernamentales.

CONCLUSIONES DEL TERCER CAPÍTULO

Al igual que en los anteriores capítulos al analizar los diferentes programas y acciones respecto a la simplificación y mejora regulatoria que se han realizado en la entidad, se puede concluir respecto a la información examinada, que las bases para lograr avances en cuanto mejorar los trámites están dados, faltaría hacer una evaluación periódica al final del sexenio, para comprobar si existen avances.

Posiblemente el próximo trabajo de investigación del INAP sea precisamente el que los institutos estatales, tengan la oportunidad de evaluar los avances administrativos de las distintas dependencias y entidades públicas, con la finalidad de enriquecer ambas partes, tanto al personal de los institutos como a los servidores públicos.

La experiencia señala que la gran mayoría de administraciones gubernamentales, en sus inicios desarrollan e implantan una gran cantidad de proyectos, muchos de ellos de gran importancia, mismos que al finalizar el sexenio se pierden por falta de un mecanismo de control y seguimiento de los programas.

Finalmente se puede señalar que es urgente establecer una estrategia con una visión de largo alcance, a fin de que no se pierdan numerosas acciones realizadas por las distintas dependencias del gobierno de Veracruz. Evaluar el proceso administrativo en cuanto a logros y resultados, podrían ser más sólidos si se cuenta con los requisitos indispensables, para orientar al evaluador y al evaluado.

Es difícil conocer los avances desde afuera, sería importante conocer las evidencias de la dependencia de manera más directa, es decir verificar la autenticidad de los documentos que se presentan y las acciones realizadas. Dicha evaluaciones serían con el objetivo de educar, evaluar y presentar los esfuerzos de los servidores públicos a la población, como a los servidores públicos.