

CAPÍTULO III

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

ACCIONES DE DESCONCENTRACIÓN, DESCENTRALIZACIÓN Y MEJORA REGULATORIA REALIZADAS EN EL PERÍODO DE 1996-1998

El Programa de Simplificación Administrativa del Gobierno del Estado, ha evolucionado satisfactoriamente y se ha evidenciado como un instrumento de cambio político y administrativo eficaz, el cual ha venido perfeccionándose en el ámbito gubernamental.

El Ejecutivo estatal consideró necesario generar las condiciones para estimular el desarrollo integral del estado, atendiendo el potencial económico, los recursos naturales y las características socio-culturales de cada región. Y con este propósito se crearon unidades administrativas que permitieran responder con mayor oportunidad las demandas más sentidas de los michoacanos, con una visión regional que adapte el funcionamiento a las estructuras estatales de gobierno.

La estructura de desconcentración administrativa que se adoptó fue la de 10 coordinaciones de Desarrollo Regional en los municipios de: Morelia, Zacapu, La Piedad, Zitácuaro, Tacámbaro, Lázaro Cárdenas, Uruapan, Apatzingán, Pátzcuaro⁵.

Dentro de las principales funciones de las Coordinaciones de Desarrollo Regional se encuentran:

- Apoyar la desconcentración de decisiones y programas a las regiones de la entidad.
- Establecer planes de desarrollo regional que involucren la participación social.

⁵ Acuerdo Publicado en el P. O., 12 de septiembre, 1996.

- Coordinar los programas y acciones que desconcentren las dependencias y entidades de la administración pública estatal, en cada región.
- Coadyuvar a las tareas y actuaciones que las dependencias federales realicen en las regiones.
- Promover la celebración de Acuerdos de Cooperación entre el sector público y los sectores social y privado que actúen dentro de su jurisdicción.
- Promover la celebración y ejecución de Convenios de Concertación Social y de Acuerdos productivos para el desarrollo de cada región.

Se creó la Comisión Forestal del Estado, cuya función la venía desarrollando la Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Forestal, como un organismo descentralizado, cuyo objeto es la realización de acciones relativas a la conservación, protección, supervisión, fomento y aprovechamiento de los recursos forestales, de conformidad con la ley de la materia⁶.

De igual manera, se creó la Comisión de Pesca del Estado. Esta Comisión en coadyuvancia con las autoridades federales competentes, y de conformidad con la ley de la materia, disposiciones reglamentarias aplicables y los programas respectivos, tiene como objetivos, fomentar la explotación racional y sostenible de los recursos pesqueros estatales, mediante la aplicación de tecnologías y la creación de la infraestructura adecuada para la reproducción, captura, acopio, industrialización y comercialización de los productos del sector, y promover la reglamentación de la captura de las especies⁷.

En junio de 1998 se publicó la Ley de Adquisiciones, Arrendamientos y Prestaciones de Servicios Relacionados con Bienes Muebles e Inmuebles del Estado de Michoacán, sustituyendo la ley anterior de 1989. La Ley actual, creó el Comité de Adquisiciones del Poder Ejecutivo cuya función venía desarrollando la Oficialía Mayor de Gobierno a través de las Direcciones de Recursos Materiales y de Servicios Generales. Logrando, con ello, adelgazar la estructura orgánica de esta dependencia⁸.

Este Comité es un organismo público descentralizado encargado de definir, conducir y aplicar los lineamientos en materia de adquisiciones, contratos y arrendamientos que realicen las dependencias de la Administración Pública Estatal, los organismos públicos descentralizados, las empresas de participación estatal y los fideicomisos de los que el gobierno del estado es fideicomitente.

⁶ Decreto 157 Publicado en el P. O, 6 de abril, 1998.

⁷ Decreto 157 Publicado en el P. O, 6 de abril, 1998.

⁸ Decreto 166 Publicado en el P. O, 11 de junio, 1998.

El 31 de agosto de 1998 el Periódico Oficial del Estado de Michoacán publicó la Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia, que sustituyó a la denominada Ley Orgánica del Ministerio Público, cuyo fundamento, en el primer caso, se basa en establecer las normas que regulan internamente las instancias y las funciones de la institución encargada de procurar justicia, para que bajo este enfoque de actualización jurídica la Procuraduría esté dotada de un marco normativo más flexible y adecuado para el cumplimiento estricto de sus funciones constitucionales y legales. En esta Ley se presentan con mayor definición y precisión los requisitos inherentes al ejercicio del cargo de Procurador General de Justicia que antes se equiparaba con los de Magistrado⁹

En diciembre de 1998 se publicó la Ley de Fomento y Desarrollo Económico del Estado de Michoacán, con el objeto de promover y alentar el desarrollo económico del Estado y su promoción en el contexto nacional e internacional, impulsando todo tipo de inversión que realicen las empresas en las diferentes actividades económicas¹⁰.

Se abrogaron los preceptos particulares de la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público Municipal del Estado de Michoacán de 1991, para dar lugar a la Ley de Presupuesto, Contabilidad y Gasto Público del Estado de Michoacán publicada en diciembre de 1998 y mediante la cual se norman los ámbitos estatal y municipal en esta materia¹¹.

ANÁLISIS A LA GUÍA DE LOS PRINCIPALES SERVICIOS AL PÚBLICO (DICIEMBRE DE 1998)

Resumen de resultados

Del análisis efectuado a la Guía de la Subdirección de Orientación, Información y Quejas, de los principales servicios que presta la administración pública estatal, en cuya guía de referencia incluye a las 13 dependencias que a continuación se citan: Secretaría particular del Despacho del Gobernador, Secretaría de Gobierno, Tesorería General, Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología, Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, Secretaría de Desarrollo Industrial y Comercial, Secretaría de Turismo, Secretaría de Educación; Procuraduría General de Justicia, Oficialía Mayor, Coordinación de Programas de Solidaridad, Coordinación de Apoyo Municipal y, Coordinación de Comunicación Social, se observó lo siguiente

⁹ Decreto 182 Publicado el 31 de agosto, 1998.

¹⁰ Decreto 220 Publicado el 3 de diciembre, 1998.

¹¹ Decreto 222 Publicado el 3 de diciembre, 1998.

Estas dependencias en su conjunto, representan un total de 340 servicios de los cuales 30 cuentan con formato para solicitarlo y 310 no lo contemplan. De la misma forma, 55 servicios son de tipo interno y 285 externo.

De los datos proporcionados en el formato de la Guía de la Subdirección de Orientación, Información y Quejas, se encontró una incidencia de información incompleta en los servicios, conforme a las siguientes características.

CARACTERÍSTICAS	SERVICIOS		TOTAL
	INTERNO	EXTERNO	
No establecen tiempo de respuesta	17	85	102
No contemplan trámites o requisitos	15	52	67
No tienen actualizada su área de servicios	1	69	70
Los servicios corresponden a otra área	1	65	66
No mencionan pago de derechos	1	41	42
No señalan oficina regional	0	20	20
Servicios que ya no se ofrecen	7	1	8
Nombre del servicio confuso	6	2	8
No se incluye área de prestación	0	1	1
No hay congruencia en tiempo de respuesta	0	1	1
Incongruencia de trámites con observaciones	0	2	2
Observaciones con el programa de simplificación	0	4	4
TOTAL	48	343	391

De lo anterior se observa que el 10.79% de las incidencias de información incompleta corresponde a los servicios que se proporcionan en forma interna y el 89.21% a eventualidades de los servicios externos. De este último tipo de servicios y en orden de relevancia, el 24.5% no establece tiempo de respuesta; el 19.8% no tiene actualizada su área de prestación; el 18.73% son servicios que actualmente los está proporcionando otra dependencia; el 14.99% no contempla trámites o requisitos; el 11.81% no menciona el pago de derechos; el 5.76% no señala oficinas regionales; el 1.72% no es claro en el nombre del servicio que presta; el 1.15% tiene incongruencias con el programa de simplificación administrativa.

En general, se concluye que el 40.33% de los servicios de tipo externo no tienen los datos actualizados y el 59.67% presenta información incompleta.

Asimismo, y una vez que se compararon los servicios incluidos en la guía de servicios motivo del presente análisis, con el Programa de Simplificación Administrativa, se detectó que 4 de los servicios que presta la Secretaría de Educación en el Estado y 11 de la Secretaría de Desarrollo Urbano y Ecología ya fueron simplificados, sin contemplar la Guía de Referencia.

La Secretaría de Gobierno no incluye servicios adicionales que presta la Dirección del Periódico Oficial. Así, y de acuerdo a lo dispuesto en la nueva Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal de 1996, en dicha dependencia se deben contemplar los servicios de la Dirección del Registro Público de la Propiedad Raíz, la Dirección del Registro Civil y la Dirección de Capacitación Municipal.

De igual manera, se debe contemplar en la Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas, a la Dirección de Transporte y en la Secretaría de Fomento Económico, a la Dirección de Ferias y el Programa de Lucha contra la Carestía.

Por otra parte, es conveniente que los servicios que tenía la Secretaría de Desarrollo Industrial y Comercial se actualicen de acuerdo con la Ley Orgánica vigente, así como los de la Coordinación Estatal de los Programas de Solidaridad.

La Guía de Referencia no incluye los servicios de las oficinas regionales con capacidad para realizar trámites y servicios al interior del estado, como son: la Procuraduría General del Estado, la Secretaría de Educación, la Secretaría de Fomento Económico y la Dirección de Pensiones Civiles que ofrecen servicios de Ventanilla Única de Gestión. También, se estima pertinente que se incluyan los servicios que proporcionan las dependencias siguientes: Secretaría de Salud, Secretaría de Desarrollo Agropecuario, la Coordinación de Control y Desarrollo Administrativo y la Coordinación de Gestión Social.

Entidades

La Guía de referencia comprende 29 entidades, entre ellas, el Instituto Michoacano de la Juventud y Deporte, el Instituto Michoacano de Cultura y el Instituto de Capacitación de Trabajadores Michoacán, que incluyen el mayor número de servicios.

Asimismo, se observó que de 251 servicios en total, 32 son de tipo interno y 219 externos. A su vez, 19 servicios cuentan con formato para solicitar el servicio y 232 no lo contemplan.

De los datos proporcionados en los formatos de la Guía, se detectó una información incompleta de los servicios que proporcionan las entidades, en los términos siguientes:

CARACTERISTICAS	SERVICIOS		TOTAL
	INTERNO	EXTERNO	
No establecen tiempo de respuesta	15	55	70
No contemplan trámites y servicios	13	52	65
No establecen monto de pago de derechos	0	3	3
No tienen actualizada el área de servicios	0	3	3
No señalan oficinas regionales	0	1	1
Trámites incongruentes con el programa de simplificación	0	7	7
TOTAL	28	121	149

De los datos anteriores, se obtuvieron los porcentajes siguientes: el 18.79% son servicios de tipo interno y 81.21% externos. De estos últimos, en base al 100%, el 45% no menciona el tiempo de respuesta requerido para proporcionar el servicio; el 42.97% de los servicios externos no agrega qué tipo de trámite se requiere para realizar el servicio; el 20% no considera el pago de derechos; el 5.78% de los servicios tienen incongruencia con el programa de simplificación administrativa; el 2% no tiene actualizada su área de prestación de servicios y el 1% no señala oficinas regionales.

Agrupando estos datos, se observa que el 96.2% de los servicios que se proporcionan al público no tienen información completa que permita en un momento dado agilizar el trámite y economizar tiempo en el servicio. Por otra parte, el 2.8% de dichos servicios no tienen actualizar su información

A su vez, se compararon los servicios que contempla la Guía en cuestión, con el Programa de Simplificación Administrativa y se encontró que 13 servicios del Instituto Michoacano de la Juventud y Deporte y 5 del Instituto de Capacitación a Trabajadores de Michoacán ya fueron simplificados.

Por otra parte, la Guía no contempla los servicios que proporciona el Centro de Estudios Municipales, Promotora de Parques Agropecuarios, Comisión Coordinadora del Transporte, COPLADEM y las Coordinaciones de Desarrollo Regional.

En forma particular, en las entidades se encontraron las observaciones siguientes:

El Patronato de Promotoras Voluntarias se fusionó al DIF y en la Guía se incluyen servicios en forma separada.

Por otra parte, es conveniente que el Centro de Investigaciones del Estado de Michoacán actualice los 6 servicios que presta porque están en función de cierto tiempo determinado. La Comisión Promotora para el Desarrollo Regional del Valle de Apatzingán-Tepalcatepec, actualmente extinta por Acuerdo del 12 de septiembre de 1996. A su vez, dicho Acuerdo crea 10 Coordinaciones de Desarrollo Regional.

En forma global, la Guía de los principales servicios al público contempla 591, de los cuales el 57% corresponden a servicios proporcionados por dependencias y el 42% a entidades; el 85% son de tipo externo y el 15% interno (gráfico). A su vez, solamente el 8.3% utiliza formatos para solicitar servicios; el 29.1% no establece tiempos de respuesta; el 22.38% no contempla los trámites o requisitos para los servicios; el 10.49% no tiene actualizada su área de prestación; el 9.3% son servicios que actualmente proporcionan dependencias diferentes; el 5.41% de los servicios han simplificado sus trámites; el 3.5% no señala oficinas regionales, descentralizadas o desconcentradas y el 1% no es claro en el título del servicio que presta.

Lo anterior, se podrá apreciar en los cuadros siguientes:

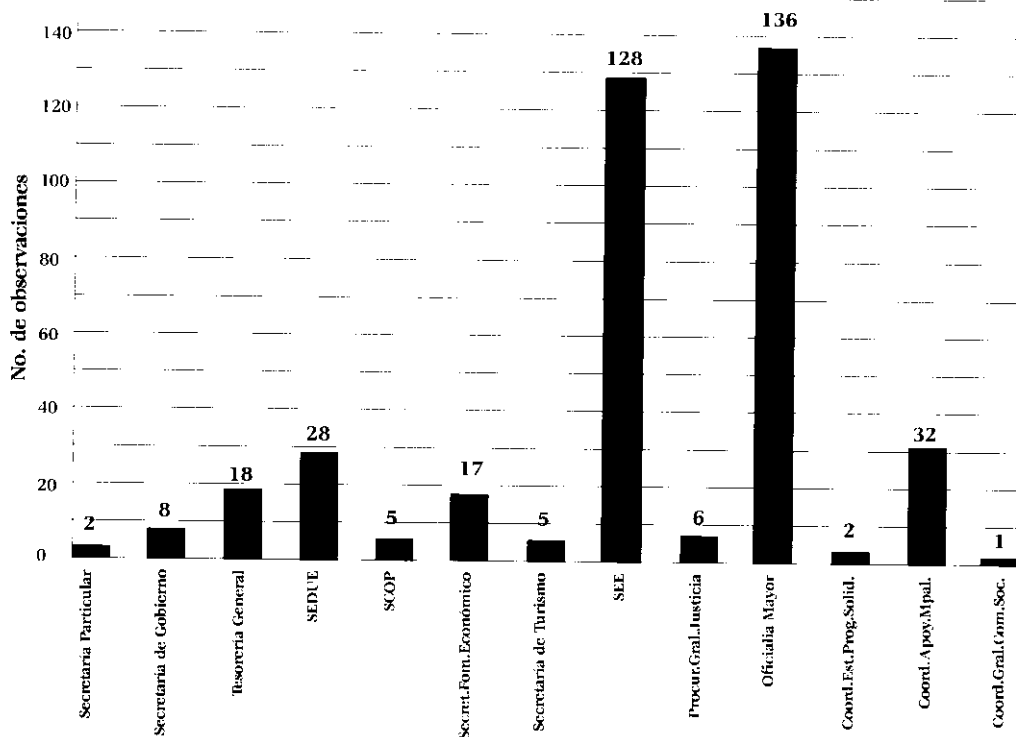
Observaciones

- Es conveniente que para el año de 1999 la Guía de los principales servicios al público se estructure como Manual de Trámites y Servicios al Público, con la finalidad de que sea un documento que muestre de manera sistemática información integral.
- Que el formato que se utiliza como Cédula de Datos para cada servicio se modifique y amplíe de tal forma que contenga información sobre los requisitos, trámites, costo del servicio, horario de atención, tiempo de respuesta, marco normativo, tipo de formato.
- Que se especifique en forma clara qué tipo de servicios se proporcionan: interno o externo.
- Se recomienda que la Guía se actualice, con base en la normatividad vigente. La Guía de Referencia no incluye los servicios que presta la Secretaría de Salud, Secretaría de Desarrollo Agropecuario y Forestal, Coordinación de Control y Desarrollo Administrativo y la Coordinación de Gestión Social, entre otras dependencias y entidades.
- Concientizar a las dependencias y entidades para modernizar los métodos y sistemas de trabajo, en relación a las cédulas que se incluirían en el Manual de Trámites y Servicios al Público.
- Como parte del Programa de Modernización Administrativa, se recomienda que sea enviada copia en disco magnetico del archivo que

contenga el formato e instrucciones a cada una de las dependencias y entidades, quienes deberán devolverlo debidamente requisitado.

- Que se diseñe un Manual de Técnicas de Servicio como apoyo administrativo al personal que proporciona atención al público.
- En el supuesto caso en que las dependencias o entidades requieran establecer un módulo de información, deberán sujetarse a la normatividad y lineamientos que para tal efecto expida la Coordinación de Control y Desarrollo Administrativo.
- Que la actualización de las cédulas, funciones colaterales conlleven a la detección de la posibilidad de modernizar el servicio y en su caso, a la simplificación de trámites o reducción de tiempos de respuesta.
- Que el manual de trámites y servicios al público se realice con hojas sustituibles, de tal manera que permita su constante actualización.
- Que las dependencias o entidades, notifiquen con oportunidad a la Subdirección de Orientación y Quejas de las modificaciones que realicen en sus trámites o servicios.

Servicios con Observaciones por Dependencia



Servicios de Dependencias y Entidades (con formato y sin formato)

