

CAPÍTULO IV

EXPERIENCIAS RELEVANTES EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

1.- INTRODUCCIÓN AL RUBRO DE EXPERIENCIAS RELEVANTES DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Dentro de la política del gobierno estatal, es una prioridad la simplificación de la administración pública, ya que en el Plan de Desarrollo Integral 1998-2000, en el Pacto por la Democracia y Participación Ciudadana se contempla como objetivo primordial impulsar y fortalecer el proceso de descentralización administrativa, erradicar las prácticas de corrupción y desterrar el burocratismo en la atención ciudadana buscando a su vez la profesionalización y actualización permanente de los servidores públicos, así como el fortalecimiento del programa de simplificación administrativa.

En el programa de simplificación para 1999, se han instruido acciones orientadas a simplificar y modernizar procedimientos administrativos, dando prioridad a la implementación de acciones, que de acuerdo con la estrategia de operación, estén dirigidas al logro de los objetivos planteados en las cinco vertientes del programa, y que redundan en un beneficio directo tanto de la ciudadanía como de los servidores públicos. Dichas vertientes son relativas a la desconcentración y descentralización administrativa, son acciones que las dependencias y entidades realizan para dotar a sus oficinas regionales de los recursos y capacidad de decisión; de agilización de tiempos, pasos y requisitos de los trámites y servicios, cuyo objetivo principal es revisarlos y mejorarlos; de modernización integral de los sistemas de atención al público; de medidas para transformar los sistemas de gestión y trámite, incorporando desarrollo informático, tecnología moderna y capacitación a los servidores públicos; de modernización de sistemas de trabajo, sistemas y procedimientos administrativos, así como la optimización de los recursos; y de desregulación administrativa, a través de acciones que impliquen la eliminación o abrogación de disposiciones jurídico-administrativas que coadyuven a la facilitación y mejoramiento de la gestión gubernamental.

Es importante mencionar que el Programa de Desregulación y Simplificación Administrativa, ha evolucionado en forma satisfactoria, por lo que se implementaron acciones para actualizar datos importantes en la Guía de Servicios, ocasionando en consecuencia su modificación como Manual de Trámites y Servicios al Público.

Por otra parte, el Programa se ha caracterizado como un instrumento de cambio político y administrativo, el cual ha venido perfeccionando y modernizando el ámbito gubernamental.

Programa de Simplificación Administrativa 1999

Las dependencias y entidades de la administración pública estatal, por conducto del Comité de Simplificación, remitieron a la Coordinación de Control y Desarrollo Administrativo, los informes de avances de las acciones.

Estos informes, tienen como finalidad reportar el avance bimestral de los compromisos contraídos para la integración del informe de seguimiento del Programa General de Simplificación Administrativa; además, conocer los motivos y/o argumentos de las dependencias o entidades participantes, respecto a los resultados e impacto obtenidos bimestralmente.

Los reportes de avances se remitieron a la Dirección de Estudios Administrativos, dentro de los primeros 5 cinco días hábiles siguientes a la terminación del bimestre en copia impresa y disquete.

Con relación a las medidas y acciones de simplificación implantadas durante el ejercicio, la Coordinación de Control y Desarrollo Administrativo, en forma coordinada con las dependencias y entidades, realizó visitas de campo a las dependencias que fueron seleccionadas con el fin de evaluar los resultados obtenidos.

La administración pública estatal con el firme propósito de fortalecer los Programas de Simplificación y Modernización Administrativa, al interior de las dependencias y entidades del ejecutivo estatal, para hacer eficiente el servicio en beneficio de la comunidad, llevó a cabo en el año de 1999 el Programa de Simplificación Administrativa, estableciendo un seguimiento del Programa integrado por 184 acciones definidas de conformidad a lo siguiente.

Dependencias:	No. de Acciones
Secretaría de Gobierno	22
Secretaría de Comunicaciones y Obras Públicas	2
Secretaría de Turismo	10
Secretaría de Educación	28
Oficialía Mayor	10
Coordinación de Control y Desarrollo Administrativo	21
Coordinación de Gestión Social	1
Subtotal	94
Entidades:	
Azteca de Mich. S.A. de C.V	2
Centro de Convenciones	4
Colegio de Bachilleres	29
Compañía Inmobiliaria Fomento Turístico	2
Consejo Estatal de Población	12
Consejo Tutelar	5
C.D.R. Apatzingán	3
Instituto Michoacano de Cultura	1
Instituto Michoacano de Vivienda	7
Junta de Asistencia Privada	3
Parque Zoológico "Benito Juárez"	12
Pensiones Civiles del Estado	2
Coordinación de Espacios Educativos	1
Comisión Forestal	3
Comité de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento	4
Subtotal	90
TOTAL	184

Es importante señalar que el porcentaje de participación de dependencias y entidades se incrementó en un 210 % y por consiguiente el de acciones a simplificar en un 300 % con respecto al programa anterior (1996).

Las vertientes básicas del programa corresponden a:

En lo externo

- A la desconcentración y descentralización, con 8 acciones.
- A la agilización de tiempos, pasos y requisitos de los trámites y servicios, con 47 acciones.

- A la modernización integral de los sistemas de atención al público, con 41 acciones.

En lo interno

- Modernización de los sistemas de trabajo, con 84 acciones.
- Desregulación administrativa, con 4 acciones.

2.- DEPENDENCIAS Y ENTIDADES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL QUE PARTICIPARON EN EL PROGRAMA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 1999

Las dependencias del sector central que participaron son: Secretaría de Gobierno, Secretaría de Turismo, Secretaría de Educación, Oficialía Mayor y Coordinación de Control y Desarrollo Administrativo

La Reforma 1998-1999 en la Oficialía Mayor

En febrero de 1998 la Oficialía Mayor del Gobierno del Estado de Michoacán contaba con 9 Direcciones: de Administración y Desarrollo de Personal, Recursos Materiales, Servicios Generales, Patrimonio Estatal, Archivos del Poder Ejecutivo, Servicio Social, del Programa de Lucha Contra la Carestía, de Registro Civil y Administrativa.

Su estructura y servicios homologaban a la Oficialía Mayor con la Secretaría de Administración de cualquier otra entidad federativa, sin embargo en sus funciones y servicios se adicionaban dos áreas estratégicas: Informática y Modernización, encargadas de facilitar el proceso de modernización en todo el gobierno.

Para poder lograr transformar la cultura en el resto del gobierno primero había que llevar a la propia Oficialía Mayor hacia la calidad; esa fue la visión. Aquí el objetivo era resaltar el papel de la Oficialía Mayor en la Reforma Administrativa como eje del proceso de cambio.

En diciembre de 1998, se inició un cambio para eficientar la función gubernamental de la administración pública estatal. La Oficialía Mayor presentó al titular del Poder Ejecutivo el Programa de Modernización de la Administración Pública, mismo que le fue aprobado y que incluyó las áreas sustantivas factibles de mejoramiento. Este programa consideró como áreas de oportunidad: la Normatividad, la Organización, los Sistemas de Información y la Capacitación Integral de Servidores Públicos.

Las acciones más importantes del Programa de Modernización fueron:

La descentralización de las adquisiciones y contratación de servicios relacionados con bienes muebles e inmuebles, que venía centralizando la Oficialía Mayor, creando un Comité de Adquisiciones del Poder Ejecutivo, como organismo público descentralizado con personalidad jurídica y patrimonio propios.

Las funciones que venían desarrollando las Direcciones de Exposiciones y Ferias y del Programa de Lucha contra la Carestía se desconcentraron de la Oficialía Mayor y quedaron reubicadas en la Secretaría de Fomento Económico.

La propuesta de establecimiento del horario laboral continuo en las dependencias y entidades del Poder Ejecutivo publicada el en el Periódico Oficial del 26 de Julio de 1999, consideró que la modernización de la administración pública requería de un sistema laboral uniforme que coadyuvara a elevar el rendimiento y productividad de los servidores públicos y trabajadores en beneficio de la ciudadanía, particularmente, la proveniente del interior del Estado.

Avances en otras dependencias y entidades

A continuación se presenta los principales avances logrados (A), en relación con lo programado (P) y con base en ello la ponderación porcentual del cumplimiento de las metas.

Dependencia o entidad SECRETARÍA DE GOBIERNO	Cumplimiento de meta
• Tribunal de Conciliación y Arbitraje	
<p>P. Atención telefónica, proporcionando servicio de información a las partes involucradas en asuntos laborales, mediante la instalación de líneas adicionales y un conmutador.</p> <p>A. Se logró atención expedita para la información proporcionada a las partes en 1320 asuntos, sin embargo, esta acción no se cumplió al cien por ciento, en virtud de que no se contó con el recurso presupuestario para la instalación de líneas telefónicas adicionales.</p>	55%.
<p>P. Llevar a cabo el evento de capacitación denominado "Atención Expedita por Vía Telefónica" que se proporcionará a las partes involucradas.</p> <p>A. Con fecha 12 de agosto de 1999, se realizó el evento, participando el personal involucrado.</p>	100%

<p>P. Realización de diligencias y notificaciones relacionadas con los asuntos laborales, utilizando vehiculos oficiales para su ágil traslado.</p> <p>A. Se agilizó el traslado de las diligencias en los asuntos laborales, reduciendo el tiempo de duración de 1 hora a 30 minutos por actuación local, asimismo. Se rebasó la meta programada; lo anterior en virtud de la disposición de los actuarios al realizar 1742 notificaciones en vehículos particulares por no contar con vehículo oficial comisionado para este tribunal.</p>	134%.
<p>P. Llevar a cabo el evento de capacitación denominado "Reducción de Tiempos Para Realizar Actualizaciones Laborales".</p> <p>A. Con la fecha 11 de agosto de 1999, se realizó el evento con la concurrencia esperada.</p>	100%
<p>P. Desahogo de audiencias de procedimientos en juicios laborales, con el apoyo de recursos humanos, pagados por honorarios y creándose una sala de audiencias.</p> <p>A. Se proporcionaron 732 servicios de audiencias programadas, aún sin contar con las plazas de personal por honorarios, para lo cual se implementó un programa de capacitación a prestadores de servicio social para el desahogo de audiencias.</p>	100%
<p>P. Llevar a cabo el evento de capacitación denominado "Optimización para el Desahogo de Audiencias", de procedimiento en juicios laborales.</p> <p>A. No se programó el evento, pero se realizó el programa de capacitación a prestadores de servicio social.</p>	100%
<p>P. Resguardo del cheque o dinero que el demandado deposita en el tribunal a favor del actor, por motivo de indemnización o condena, en institución bancaria.</p> <p>A. Se proporcionó seguridad en el resguardo de cheques depositados, aun cuando se carece de la apertura de la cuenta bancaria.</p>	60%

<p>P. Elaboración de documentación general para el trámite de juicios laborales, implementando la modernización administrativa con el equipo de cómputo.</p> <p>A. Se realizaron 1620 documentos generales para trámites de juicios laborales, optimizando el servicio prestado a las partes, promocionando prontitud y calidad en la documentación general al público, sin embargo no se cumplió al cien por ciento por carecer del recurso presupuestario suficiente para la adquisición del equipo de computo.</p>	54%.
<p>P. Información y apoyo a las dependencias de gobierno en los asuntos laborales, a fin de que se conozcan los procedimientos para prevención de demandas y evitar pagos indemnizatorios por despidos injustificados.</p> <p>A. Se proporcionó capacitación integral a los departamentos jurídicos administrativos de las dependencias de gobierno estatal, con el propósito de dar a conocer cómo se pueden evitar demandas laborales, y a largo plazo, evitar el pago de sumas cuantiosas por condenas con motivo de despidos injustificados o mal ejecutados.</p>	100%
<p>P. Llevar a cabo el evento de capacitación denominado "Procedimientos Administrativos Preventivos en Materia de Conflictos Laborales".</p> <p>A. Se realizó el evento del 18 al 20 de agosto de 1999.</p>	100%
<p>P Llevar a cabo el evento de capacitación denominado "Creación de Salas Regionales del Tribunal de Conciliación y Arbitraje en el Estado".</p> <p>A. Con fecha 13 de septiembre se realizó el evento.</p>	100%
<p>Dependencia o entidad SECRETARÍA DE TURISMO</p>	Cumplimiento de meta
<p>• Dirección de Planeación y Evaluación</p>	
<p>P. Actualizar el Reglamento Interior de la Secretaría, y elaborar los manuales de procedimientos de las Direcciones.</p> <p>A. Se logró la obtención de dos documentos básicos en las 7 Direcciones para la obtención de mayor eficiencia en el desarrollo de las actividades especificadas de esta dependencia.</p>	100%

<p>P. Difusión de los cambios efectuados al Registro Nacional y Estatal de Turismo.</p> <p>A. Se utilizaron los diversos medios de comunicación. Incrementando con esto, el padrón de prestadores de servicios turísticos, implementándose para tal efecto dos reuniones de difusión.</p>	100%.
<p>P. Realizar la tramitación oficial de altas, bajas, cambios de razón social, domicilio, teléfono, propietario, y responsable, etc. De los prestadores de servicios turísticos.</p> <p>A. Se proporcionó este servicio, beneficiando a los prestadores de servicios turísticos al obtener su registro 163 empresas turísticas, con el cual se da en forma directa, promoción a su establecimiento a través de la difusión de sus servicios por medio de <i>INTERNET</i> y otro tipo de impresos.</p>	100%.
<p>• Dirección de Operación Turística</p>	
<p>P. Descentralizar la asesoría técnica y de ingeniería, relativa a la construcción y ejecución de obras turísticas hacia los municipios del estado.</p> <p>A. Elaboración de proyectos arquitectónicos del "Parque Temático" y proyecto arquitectónico de la isla de Pacanda.</p>	100%
<p>• Coordinación de Delegaciones</p>	
<p>P. Dotar a sistemas de cómputo del programa (SITE), versión 3.0 a delegaciones de turismo de la entidad.</p> <p>A. Agilización de información turística y orientación de turistas nacionales y extranjeros, otorgando información veraz y oportuna a los mismos.</p>	100%
<p>P. Realizar la rehabilitación y mejoramiento de imagen de oficinas regionales, ubicadas en el interior del estado.</p> <p>A. Se realizaron los trabajos de rehabilitación y mejoramiento de oficinas obteniendo una mejora en la imagen de las mismas en el interior del estado.</p>	100%

<p>P. Instalar módulos itinerantes en las temporadas de afluencia turística en las 6 delegaciones de turismo ubicadas en la entidad.</p> <p>A. Se instalaron los 6 módulos itinerantes en las delegaciones regionales de turismo, otorgando información veraz y oportuna a turistas en temporadas altas de turismo (verano).</p>	100%.
<p>P. Actualización del desarrollo informático y de tecnología moderna en la dependencia.</p> <p>A. Se proporcionó mayor agilización de información turística, mediante la utilización del desarrollo informático y tecnología moderna, realizando evento de capacitación denominado: "Actualización para la Operación de Sistemas de Agilización de Información Turística" del 1º al 30 de junio de 1999.</p>	100%
<p>P. Llevar a cabo cursos de capacitación a servidores públicos y prestadores de servicios, denominados "Actualización para la Operación de Sistemas, Agilización de Información Turística" y "Actualización en la Aplicación de las Normas Oficiales Mexicanas a los Establecimientos Prestadores de Servicios Turísticos del Estado".</p> <p>A. Se realizaron los eventos en los meses de julio, agosto y noviembre.</p>	100%
<p>• Enlace Turístico</p>	
<p>P. Difundir los eventos especiales de ferias y fiestas sobresalientes en el estado, a través de boletines informativos, etc.</p> <p>A. Se realizó la difusión, utilizando los diferentes medios de comunicación como: televisión, radio, prensa, cartel y reuniones.</p>	100%

Dependencia o entidad SECRETARÍA DE EDUCACIÓN	Cumplimiento de meta
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Educación Preescolar 	
<p>P. Agilizar el trámite de inscripción y seguimiento de carrera magisterial a fin de optimizar el equipo y personal que atiende en la Coordinación Estatal de Carrera Magisterial.</p> <p>A. Se realizó la distribución de materiales a las 18 jefaturas de sector en todo el Estado proporcionándoles convocatoria, cronograma y lineamientos necesarios para el Programa de Carrera Magisterial, asimismo, se proporcionó asesoría al personal encargado obteniéndose resultados positivos.</p>	<p>97%.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación Estatal de Carrera Magisterial 	
<p>P. Agilizar el tiempo de localización de expedientes incorporados y/o promovidos de carrera magisterial para efectos de dictaminación y trámites de inconformidades.</p> <p>A. Se facilitó la localización de los expedientes motivo de la validación, reduciendo de 2 hr. a 10 minutos el tiempo para efectos de dictaminación y trámites de inconformidad.</p>	<p>100%</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Recursos Materiales y Servicios 	
<p>P. Agilizar la elaboración de documentos de solicitud de servicio mediante la implementación de equipo informático en la Dirección, a fin de proporcionar los servicios más eficientemente.</p> <p>A. No se cumplió con la meta programada por falta de presupuesto de la dependencia para la adquisición de una microcomputadora, no obstante lo anterior, se agilizó de 5 a 2 días el trámite.</p>	<p>83%</p>

<p>P. Agilizar el proceso de elaboración del inventario general de bienes, a fin de contar con las altas y bajas actualizadas y expedir los vales de resguardo correspondientes.</p> <p>A. Se agilizó el trámite de 48 hr. a 24 hr. Simplificando el trámite al suprimir requisitos, sin embargo no se logró la meta establecida en virtud de que se presentaron paros laborales, conflictos sindicales y poco interés de parte de los profesores.</p>	30%.
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------

Dependencia o entidad OFICIALÍA MAYOR	
<ul style="list-style-type: none"> • Coordinación de Apoyo Social 	
<p>P. Agilizar la recepción de solicitudes de apoyo presentadas por personas de escasos recursos económicos.</p> <p>A. Se logró la reducción de tiempo de 30 a 15 minutos en la atención brindada a la ciudadanía.</p>	100%
<p>P. Impartir cursos que ayuden a la concientización del servidor público, mejorando la calidad en la atención al público.</p> <p>A. Se llevaron a cabo eventos de capacitación tales como: calidad y excelencia, calidad, servicio y profesionalismo, en los periodos del 21 al 25 de junio, 23 de agosto al 3 de septiembre y del 5 al 10 de diciembre de 1999.</p>	100%
<p>P. Realizar la impresión de folletos informativos que sirvan de apoyo para simplificar el llenado de solicitudes de apoyo social.</p> <p>A. Se llevó a cabo la impresión de 1000 folletos dando a conocer los mecanismos para la agilización en la atención a la ciudadanía.</p>	100%

• Dirección de Servicios Generales	Cumplimiento de meta
<p>P. Implementar un sistema de control, al realizar las afectaciones de las partidas presupuestarias, correspondientes al capítulo 3000 de las dependencias y entidades que conforman la administración pública.</p> <p>A. Se implementó mecanismo de control de la recepción de documentos de ejecución presupuestaria, pagos y oficios de modificación para su revisión, registro y visto bueno del Oficial Mayor, lográndose que los trámites fueran realizados en tiempo y forma, proporcionando mayor cobertura de servicios a las dependencias.</p>	100%
<p>P. Implementar un sistema de control para las afectaciones presupuestarias de las dependencias y entidades, relacionado con la fabricación de muebles.</p> <p>A. Se proporcionó mayor cobertura de servicios a las dependencias en la fabricación de muebles, obteniéndose precios de muebles a un costo mas bajo que en el mercado agilizando el trámite de 20 a 15 días.</p>	100%
• Dirección de Archivos del Poder Ejecutivo	
<p>P. Automatizar los registros del Estado Civil, conformando una base de datos del Poder Ejecutivo, a partir del cotejo de la base existente.</p> <p>A. Se realizó almacenamiento en una base de datos de 62400 registros de la vida civil que la población demanda, proporcionando la expedición del servicio en una forma más ágil y expedita, modernizando el archivo del Poder Ejecutivo.</p>	89%
• Departamento de Recursos Humanos y Control de Almacén	
<p>P. Calendarizar la recepción de surtimiento, a fin de establecer tiempos en el costeo y surtido de las requisiciones de bienes de consumo.</p> <p>A. Se agilizó el trámite de 5 a 2 días proporcionando 4200 requisiciones de servicios a dependencias, la meta programada no se alcanzó en virtud de que está sujeta a los requerimientos de las mismas.</p>	100%

<p>P. Agilizar el trámite de vales de combustible para el parque vehicular.</p> <p>A. Se agilizó el trámite de suministro de combustible de 3 días a 10 minutos dotando 326, 435 vales de combustible a dependencias.</p>	100%.
<p>Dependencia o entidad COORDINACIÓN DE CONTROL Y DESARROLLO ADMINISTRATIVO (COCODAM)</p>	Cumplimiento de meta
<ul style="list-style-type: none"> • Dirección de Estudios Administrativos 	
<p>P. Modernizar y adecuar la Guía Técnica del Manual de Procedimientos, a fin de coadyuvar a las dependencias y entidades del Sector Público Estatal en la elaboración de sus manuales correspondientes.</p> <p>A. Se realizó el rediseño del manual de procedimientos, emitiéndose para tal efecto las guías técnico-prácticas para la elaboración del manual de procesos, así como guía del usuario para la elaboración del mismo.</p>	100%
<p>P. Elaboración del Manual de Trámites y Servicios al Público y diseño de formatos para cédulas de trámites y servicios de dependencias y entidades de la administración pública estatal.</p> <p>A. Se diseñó el formato único para dependencias y entidades para el registro de cédulas de trámites y servicios, a fin de estandarizar el manual correspondiente, asimismo, se amplió la cobertura de información.</p>	100%
<p>P. Revisión de cédulas de trámites y servicios remitidas por las dependencias y entidades para la actualización e integración del manual de trámites y servicios al público.</p> <p>A. Se integró el Manual de Trámites y Servicios, con el objeto de que las diferentes áreas de atención al público, cuenten con un documento que sustente los datos principales de información general que se requieren para el trámite y gestión de servicios que realice la ciudadanía.</p>	100%

<p>P. Rediseño de la Guía Técnica para la elaboración del proyecto de Reglamento Interior de las dependencias y entidades.</p> <p>A. Se emitió la Guía Técnico-práctica para la elaboración de Reglamentos Interiores a fin de coadyuvar con los servidores públicos de las dependencias y entidades del sector público estatal en la elaboración del mismo.</p>	100%.
<p>P. Elaboración del Manual de Técnicas de Atención al Usuario de Servicios de la administración pública estatal.</p> <p>A. Se elaboró el Manual de Técnicas de Atención al Usuario de Servicio, con el objeto de motivar la renovación de actitudes de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía.</p>	100%
<p>P. Rediseño de la Guía Técnica para la elaboración del proyecto de Manual de Organización.</p> <p>A. Se rediseñó la Guía Técnica para la elaboración del proyecto de Manual de Organización a fin de facilitar a las dependencias y entidades a través de esta guía la formulación de dicho manual.</p>	100%
<p>P. Difundir los resultados del Programa General de Simplificación Administrativa de la administración pública estatal.</p> <p>A. Se elaboraron trípticos para la difusión del Programa General de Simplificación Administrativa.</p>	100%
• Departamento de Situación Patrimonial	
<p>P. Agilizar la entrega-recepción de la declaración anual de modificaciones patrimoniales de los servidores públicos mediante la operación de módulos itinerantes en las dependencias y entidades de mayor demanda.</p> <p>A. Se agilizó la entrega recepción de la declaración anual de modificaciones patrimoniales de los servidores públicos, disminuyendo en un 3%. La aglomeración en oficinas centrales.</p>	100%

<p>P. Rediseño de formatos de declaraciones de situación patrimonial de los servidores públicos.</p> <p>A. Se rediseñó el formato eliminando datos innecesarios, manejo de conceptos mas precisos, ahorro de papel y agilización en la recepción de la declaración correspondiente.</p>	100%.
<p>• Subdirección de Orientación Información y Quejas</p>	
<p>P. Eficientar los servicios de orientación e información sobre nombres de funcionarios, domicilios y números telefónicos de oficinas gubernamentales.</p> <p>A. Mediante la página en <i>INTERNET</i> del gobierno del estado <i>cocodam@mich.gob.mx</i> se presentaron opciones adicionales de consulta del directorio oficial. Proporcionando 4500 servicios de consulta y reduciendo el tiempo de 4 a 1 minuto por servicio.</p>	100%
<p>P. Agilizar la recepción y trámite de quejas y sugerencias de la ciudadanía por presuntas anomalías de los servidores públicos en el desempeño de sus funciones.</p> <p>A. Se redujo el tiempo de respuesta en el trámite para la resolución de quejas y/o sugerencias, conociendo el usuario en menos tiempo la respuesta a su inconformidad.</p>	100%
<p>P. Agilizar la distribución del directorio oficial a dependencias y entidades, así como a diversos organismos solicitantes.</p> <p>A. Se agilizó el procedimiento, facilitando la disponibilidad de información actualizada de manera permanente a los usuarios, proporcionando 125 directorios y suprimiendo la solicitud por escrito para la misma.</p>	100%
<p>P. Actualización de equipo informático así como el directorio oficial del gobierno del Estado de Michoacán de Ocampo.</p> <p>A. Se llevaron a cabo 6 actualizaciones, optimizando los recursos materiales y la agilización de los procesos disminuyendo de 5 a 1 minuto la actualización o modificación de un registro.</p>	100%

<p>P. Consulta de información sobre los trámites y servicios de las dependencias y entidades de la administración pública estatal, solicitados por el público en general.</p> <p>A. No se ha integrado el programa correspondiente (<i>TRAMITANET</i>) se estima un avance del 50% ya que se adquirió el equipo necesario contando con el programa en discos flexibles.</p>	50%.
<p>• Subdirección de Auditoría y Evaluación del Sector Paraestatal y Programas de Apoyo</p>	
<p>P. Agilización del tramite del oficio de requisición de información a dependencias y entidades de la administración pública.</p> <p>A. Se agilizó el tramite de requisición de información a dependencias y entidades de 4 días a 30 min. mediante la firma de autorización por parte de la subcoordinadora para dichas requisiciones; además de obtener acciones de control oportunas a las mismas.</p>	100%
<p>P. Elaboración de un cuestionario prototipo para la evaluación de la información presupuestal y financiera de las dependencias y entidades de la administración pública del estado.</p> <p>A. Se elaboró cuestionario prototipo y se aplicaron 210 cuestionarios, agilizando el trámite lográndose obtener con oportunidad la situación financiera de las dependencias y entidades.</p>	100%
<p>P. Elaboración de un manual o glosario de formatos de oficios y requerimientos de información de las dependencias y entidades de la administración pública estatal.</p> <p>A. Se elaboró glosario de oficios y requerimientos de 180 oficios de información, proporcionando optimización de tiempo y recurso humano.</p>	100%

<p>P. Elaboración de formatos para que los contralores internos remitan la información de sus actividades en forma mensual a la Coordinación de Control y Desarrollo Administrativo.</p> <p>A. Se implementó formato de informe de actividades mensuales para las contralorías internas, recibiendo 84 formatos y agilizando el trámite de 3 días a 1 día, obteniéndose con oportunidad las acciones que se realizan y que sirven para el análisis de las actividades de las contralorías internas.</p>	100%.
<p>P. Implementar acciones para que los contralores internos de las dependencias y entidades de la administración pública estatal, asistan en representación de la coordinación de control y desarrollo administrativo a actos de licitación, reuniones de trabajo y actas de entrega recepción por cambios institucionales.</p> <p>A. Se descentralizaron funciones a las contralorías internas para representar a la COCODAM, optimizando tiempo y recurso humano.</p>	100%
<p>• Coordinación de Gestión Social</p>	
<p>P. Elaboración del Manual de Procedimientos de la Oficina del Coordinador, las Direcciones de Área, la Delegación Administrativa y la Secretaría Técnica.</p> <p>A. Se integró y elaboró el Manual de Procedimientos de la dependencia, llevándose a cabo el taller denominado "Elaboración del Manual de Procedimientos de la Unidad Programática Presupuestal".</p>	100%
<p>Dependencia o entidad AZTECA DEL ESTADO DE MICHOCÁN S. A. DE C. V.</p>	
<p>• Subdirección de Comercialización</p>	
<p>P. Realizar en forma más expedita el trámite de evaluación de las solicitudes de comercializadores y grupos de productores para arrendamiento de bodegas.</p> <p>A. Se simplificó el trámite de evaluaciones a las solicitudes de comercializadores y grupos de productores para arrendamiento de bodegas, reduciendo el tiempo de 48 a 24 horas, propiciando una disminución de tiempo interno en la evaluación a los mismos.</p>	100%