

CAPÍTULO V

RETOS Y PERSPECTIVAS DE LA MODERNIZACIÓN Y SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA EN EL ESTADO

*"Hoy, Veracruz demanda una adecuada oferta de servicios públicos, con disciplina fiscal, con servidores públicos eficientes, y con sistemas ágiles que eleven los niveles de calidad y de cantidad de los servicios que el gobierno ofrece a la ciudadanía".
Miguel Alemán Velazco (PVD).*

En un esfuerzo de evaluación autocrítica y objetiva en este apartado se examina la prioridad e importancia, por parte de los responsables a nivel de dirección, sobre el conocimiento de las necesidades de la población atendida, y la utilización de los procesos de trabajo de la dependencia o institución pública.

Los esfuerzos de la titular y el personal de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, por impulsar el PROVEDA es importante pues los documentos y el manejo de la información lo demuestra, e incluso su conocimiento sobre algunas de las necesidades del servidor público, pero carecen de información general de las necesidades básicas del usuario o beneficiario final del servicio de cada dependencia o entidad.

Sin duda toca a los responsables de cada dependencia y entidad, así como a servidores públicos de mandos de dirección, medios e intermedios, realizar los análisis del segmento atendido en el cual participan, para conocer y entender las necesidades del beneficiario final del servicio.

Por ello la Dirección General de Desarrollo Administrativo, diseñó una *Guía Metodológica para la Elaboración del Programa Sectorial de Desarrollo Administrativo*. Asimismo, *Cuestionarios para la Simplificación de Trámites y Procesos en las Áreas de Atención* cuyo objetivo es recopilar información sobre los trámites y servicios que se proporcionan a la población.

Una Guía para los titulares de las dependencias y entidades, para identificar de manera sencilla una serie de actividades y tareas cotidianas que se realizan en la oficina de su competencia, y que servirán para diseñar un servicio de calidad.

El conocimiento del proceso de trabajo en toda la dependencia de arriba abajo y de abajo arriba, dará una suma integral de los procesos de trabajo en la misma. Ello permitirá trazar y construir un diseño de mejora continua que satisfaga al servidor público y al usuario del servicio.

Dentro de la evaluación general, fue imposible hacerlo por secretaría e institución pública, ni siquiera por direcciones o departamentos responsables de la *simplificación y regulación administrativa*, pues hubiera sido necesario un apoyo más amplio para llevarlo a cabo.

La autocrítica es por falta de estructura, más no por recursos teóricos. Pues la evaluación de los procesos de modernización, debe tener una metodología y un seguimiento que comprometa de manera profesional a evaluados y evaluadores. Es urgente que reporten el diseño del proceso de trabajo, así como sus resultados, en razón del beneficiario, y compromete a realizar visitas calendarizadas para calificar los esquemas de modernización.

En conclusión, se puede señalar de manera general que:

- Los esfuerzos por satisfacer las necesidades de mejorar la administración pública en Veracruz, se están realizando tanto en el ámbito político por parte del ejecutivo estatal, como en el teórico administrativo por parte de la dependencia encargada del desarrollo administrativo.
- Los fundamentos jurídicos son los suficientes y necesarios para los fines de la modernización administrativa. Pues se encuentran contemplados hasta en la Constitución Política del Estado.
- La estructura organizacional está completa, incluyendo los mecanismos de coordinación para avanzar en la modernización administrativa.
- Únicamente es necesario la voluntad y la participación comprometida de los servidores públicos en todos los niveles jerárquicos, incluyendo los secretarios generales y responsables sindicales.

Las demandas son en dos vertientes. Dentro de la estructura administrativa está la de mejores condiciones de trabajo para los servidores públicos, sobre todo de base, pues mientras algunas oficinas de los titulares y directores generales, e inclusive mandos medios intermedios, tienen todas las comodidades, en otras áreas existe gran hacinación y tecnología atrasada, aparte de que no son tomados en cuenta muy a pesar de que algunos, tienen varios años de experiencia en el sector público.

Hacia fuera, por parte de la población, se demanda mejores servicios públicos, y sobre todo una atención de mejor calidad, y dentro de las demandas están:

Educación: El Plan Veracruzano de Desarrollo 1999-2004, señala que en 1998 la población de 15 años o más en el estado, 690 mil son analfabetas, 1 millón 200 mil no tenían primaria y 1 millón 280 mil no tienen secundaria. La superación de dichos problemas es un reto de la actual administración.

Salud: los requerimientos de asistencia médica, sobre todo en las poblaciones en extrema pobreza, y es donde se necesitan programas de salud ágiles para impulsar el crecimiento veracruzano.

Vivienda: Veracruz tenía un déficit de vivienda de aproximadamente de 480 mil unidades, antes de los problemas de inundación de septiembre de 1999, el cual se incrementó, lo cual es una demanda significativa para el gobierno de Veracruz.

Producción y Comercio: apoyo a propietarios de las pequeñas y micro industrias.

Justicia y Derechos Humanos: solicitud de impartición de justicia, atención e impartición de justicia a los grupos indígenas.

Crecimiento de la Economía en Veracruz: apoyo sistemático, es lo que demandan los empresarios veracruzanos, pero además eliminación de obstáculos legales y simplificación de trámites.

Empleos: la población urbana y rural demanda más generación de empleos.

Agropecuaria y Pesquero: apoyo del gobierno para la modernización del campo, sobre todo en los productos clave como: caña de azúcar, café, hule, frutales y hortalizas, donde Veracruz es un potencial.

Seguridad Pública: es una demanda constante de la sociedad, para que se den las condiciones indispensables para que las familias vivan seguras.

Comunicaciones y Transporte: mejores carreteras, puertos, aeropuertos, caminos rurales, telefonía rural entre otros.

Equilibrio Ecológico: demanda para que el gobierno veracruzano asegure y se adopten medidas necesarias que reviertan tendencias de deterioro del medio ambiente y se implemente un modelo de recuperación ecológica, sobre todo en los ríos, donde vacían indiscriminadamente sus desechos de agua residuales no tratadas, empresas cafetaleras, petroquímicas entre otras.

Gestión Transparente: la sociedad veracruzana, a través de foros de consulta ciudadana lo que más demandó es contar con servidores públicos honestos, y capaces de combatir la impunidad y la corrupción.

Profesionalización del Servidor Público: una demanda constante es que los servidores públicos en todos los niveles jerárquicos y de base, se capaciten para que el servicio que le prestan a la ciudadanía sea de mejor calidad y respeto.

El Gobernador de Veracruz, en su búsqueda por mejorar los servicios que brinda la administración pública estatal, tomó la decisión de plasmar en la Constitución la herramienta jurídica, *afirmativa ficta* lo que representa un interesante ejemplo de voluntad política, para que los servidores públicos veracruzanos agilicen los trámites y mejoren la atención a la población.

Es por ello que, el objetivo general de la presente investigación fue el de identificar dentro del proceso de modernización, las acciones de *simplificación y desregulación* realizados por el gobierno del Estado de Veracruz, así como las experiencias de los servidores públicos en el mejoramiento en su quehacer cotidiano.

En lo que se refiere al Estado de Veracruz, la consulta ciudadana realizada durante el proceso electoral de 1998, arrojó una demanda generalizada por evitar los desperdicios de recursos y los gastos innecesarios por parte del gobierno veracruzano. Así también se registró repetidamente la petición de algunas organizaciones empresariales y sociales, para que se *simplificaran y desregularan* los trámites gubernamentales.

De acuerdo al sondeo realizado en grupos empresariales, estos señalan que los trámites dentro del gobierno son engorrosos y lentos, pues el obtener una licencia para establecer una empresa, se lleva mucho tiempo para aprobarla y los empresarios en recibirla. Al mismo tiempo, los excesivos y numerosos trámites que aún imperan en el gobierno de Veracruz perjudican a todos en general, desde el empresario, gobierno y al consumidor en particular.

El Plan Veracruzano de Desarrollo 1999-2004 (PVD), cuenta con un apartado sobre "La Modernización de la Administración Pública" cuyo contenido compromete a los servidores públicos a realizar esfuerzos para cambiar su concepción de productividad.

Al igual que en el gobierno federal, correspondió a la Contraloría General del Estado la elaboración del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo (PROVEDA) con Subprogramas en: Participación y Atención Ciudadana; Descentralización y/o Desconcentración Administrativa; Medición y Evaluación de la Gestión Pública; Dignificación Profesionalización del Servidor Público.

CONCLUSIONES DEL QUINTO CAPÍTULO

El capítulo es una evaluación y perspectiva de la modernización de la administración pública de Veracruz, respecto a los temas de simplificación y mejora regulatoria, misma que fue realizada de una visión general por la falta de recursos suficientes para realizar una evaluación más a fondo.

Una autocrítica es que aún no llegamos a desarrollar los sistemas de información en la administración pública, es una necesidad imperativa que existan flujos de información en los varios niveles de la administración, pues es difícil en enfrentarse a esos muros sordos en la mayor parte de la organización pública.

Al interior del capítulo hablamos de una guía para los titulares de las dependencias y entidades, para que pudieran identificar una serie de tareas, una de ellas sería contar con una información fidedigna de los problemas de su dependencia, ello se serviría para poder diseñar un programa de servicios de calidad. No pueden seguir administrando desde un búnker, recibiendo información filtrada, el *INTERNET* y la computadora arrojan datos pero están lejos de ser información, pues carecen de datos y propósitos.

Solamente con una información veraz sobre los problemas de la entidad, es como se podrán poner en práctica verdaderos esquemas de simplificación y regulación, que sirvan a la gente y sobre todo que no se queden como meros proyectos administrativos sexenales.

CONCLUSIONES GENERALES

La intención objetiva del presente trabajo fue conocer de cerca los alcances de la administración pública del Estado de Veracruz, respecto a la *Simplificación y Mejora Regulatoria*.

Innovar en la administración pública como respuesta a las demandas ciudadanas es una acción noble. El Programa de Modernización 1995-2000, el Programa de Desregulación y Simplificación Administrativa 1993-1998 y el Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo 1999-2004, son muestras de voluntad del ejecutivo federal y estatal, así como los diferentes secretarios de despacho a quienes les toca proveer la instrumentación y las acciones en su programas sectoriales.

Pero *modernizar* requiere tiempo y esfuerzo de toda la población, gobernantes y gobernados, sobre todo en un país joven como el nuestro. Es verdad que cada día más personas incluyendo servidores públicos se interesan por la modernización, pero hasta ahora las propuestas relevantes se han postergado en su aplicación.

Es por ello que Miguel Alemán Velasco, Gobernador de Veracruz implantó dentro de la Reforma Constitucional del Estado, el "derecho de petición ante las autoridades del Estado, de los municipios, así como de organismos autónomos, los cuales estarán obligados a dar respuesta escrita, motivada y fundada, en un plazo no mayor de cuarenta y cinco días hábiles".

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

Con dicho derecho constitucional de los ciudadanos, los servidores públicos de todos los niveles tendrán que *simplificar y regular* los trámites que nos permitirán lograr una calidad en el servicio; pues el Estado de Veracruz compuesto de una diversidad de sectores, requiere de políticas y líneas de acción conjuntas que beneficien a todos por igual.

Dentro del trabajo que se concluye se puede decir que uno de los fundamentos de la *simplificación* y la *mejora regulatoria administrativa*, es llegar a la profesionalización el cual es el compromiso de todos los que forman parte del cuerpo gubernamental, sobre todo de aquellos que se encuentran en una posición de mando o dirección, son quienes tienen el deber de guiar los esfuerzos para el mejoramiento administrativo.

En este aspecto se deberá tener un control y un apoyo continuo: la Contraloría General del Estado (CGE), es una parte importante en la responsabilidad del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo 1999-2004. Es urgente sugerir que las Secretarías implanten un modelo de administración, que evite se administre de acuerdo al estilo personal del titular, esquema que pocas veces llega a tener resultados eficientes.

Aunque se puede señalar que la instauración del modelo administrativo tampoco es obligación total de la Contraloría General del Estado, ya que elaborar documentos de sugerencia administrativa no es nada sano debido a que coarta la posibilidad de creatividad así como la responsabilidad de toda la jerarquía de la administración pública estatal.

En el gobierno de Veracruz, se está impulsando una modernización administrativa, pero sólo tendrá resultados claros y objetivos, si cada unidad administrativa, obtiene resultados a mediano y largo plazo. Asimismo, terminar con las imprecisiones de la Ley Orgánica de la Administración Pública de Veracruz, que permite que dicha jerarquía administrativa no tenga clara su responsabilidad.

Los esfuerzos en los tres niveles de gobierno, deberán ir más de prisa para lograr una coordinación en las acciones que los involucran, la madurez política en la diversificación de administraciones partidistas deberá superar sus intereses para evitar daños a la población.

En la primera parte del trabajo, se plasmaron los antecedentes, problemas y avances de la administración pública estatal, analizando los programas y acciones, donde se pudo detectar, que la falta de un adecuado control administrativo, hace que los programas queden muchas ocasiones en buenos deseos.

Verificando algunas acciones reportadas en el Programa de Desregulación y Simplificación Administrativa 1993-1998, se pudo comprobar que si bien se promovieron e instauraron acciones viables, muchas de ellas carecieron de un buen control y seguimiento administrativo, que evitara que dichos programas no tuvieran continuidad, a pesar del cambio de administración.

En este mismo capítulo se revisó y analizó el Plan Veracruzano de Desarrollo 1999-2004 (PVD), en el que vislumbra que el gobierno pretende continuar con las acciones de modernización del aparato administrativo en la entidad, en sus tres niveles de gobierno. Lo anterior se encuentra dentro de los cuatro ejes rectores del Programa.

Una de las acciones concretas del Plan Veracruzano de Desarrollo 1999-2004, es la creación de la Dirección General de Desarrollo Administrativo, cuyo personal viene realizando esfuerzos importantes por cumplir con sus tareas específicas.

Sin embargo, habrá que esperar más tiempo para conocer resultados específicos, pues producto de la presente investigación, habrá que impulsar más la difusión de su Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo 1999-2004, pues todavía se le conoce insuficientemente.

En el segundo capítulo, se plasmó el marco jurídico que sustenta la simplificación y regulación administrativa, dichas disposiciones están completas y sobradas, incluyendo sus objetivos para fortalecer las instituciones en sus tareas de *simplificación y regularización*.

La tercera parte indica los avances sobre la simplificación y regulación administrativa, dentro del Programa Veracruzano de Desarrollo Administrativo 1999-2004, mismo que tiene aproximadamente un año de que inició su trabajo, al cual como ya se señaló en el documento, carece de trabajo en algunas áreas.

El resultado final del análisis señala que los responsables de las distintas dependencias y entidades gubernamentales, deberán incrementar su productividad, sobre todo en rubros tan importantes como: la simplificación administrativa, descentralización y desconcentración de funciones.

Prueba de ello es que dentro del presente reporte se observa que se da muy poca importancia al desarrollo municipal, pues sus avances no son considerables, sobre todo en la desconcentración de facultades y de recursos.

En el cuarto y quinto apartado, se pueden observar algunas de las experiencias concretas de simplificación administrativa, en donde ya existen resultados y avances, en algunos rubros como; la atención a la mujer; la automatización del Registro Público de la Propiedad.

Como consideración final se puede decir que, el reporte de la administración pública estatal en Veracruz, es positiva tomando en consideración los dos ejes rectores diseñados por el Instituto Nacional de Administración Pública (INAP) sobre Simplificación y Mejora Regulatoria.

En ese sentido el Gobernador Miguel Alemán Velasco, a más un año de su administración, pone de manifiesto su interés para lograr que los servidores públicos, se responsabilicen bajo la nueva norma constitucional, para agilizar los trámites y peticiones de la ciudadanía.

Otro punto importante a rescatar, es la evidencia teórica de los casos que se presentan en esta investigación, en la que se reconoce la necesidad de seguir avanzando en el desarrollo administrativo de manera conjunta y comprometida, sólo así se podrá contar con una administración pública, con servicios óptimos.

Las evidencias de la Simplificación y Mejora Regulatoria de la administración pública del Estado de Veracruz, están dentro del desarrollo de este trabajo. Los resultados son todo un esfuerzo, tanto en el ámbito práctico como académico, ambos preocupados por actualizar los procesos administrativos para bien de los veracruzanos y del país en general.

Bibliografía

Alemán Velazco, Miguel, *Plan Veracruzano de Desarrollo 1999-2004, Plan Estatal de Desarrollo del Estado Libre y Soberano de Veracruz-Llave*, Editorial Artes Gráficas Graphos S.A. de C.V. Xalapa Veracruz. Primera Edición, 1999, Impreso en México.

Contraloría General, *Avances del Programa de Desregulación y Simplificación Administrativa, Gobierno del Estado de Veracruz-Llave*, 1993.

Contraloría General del Estado, *Programa de Desarrollo Administrativo 1999-2004, PROVEDA*, Tercera edición.

Contraloría General del Estado, *Guía Metodológica para la Elaboración del Programa Sectorial de Desarrollo Administrativo, PROVEDA 1999-2004*, Elaborado en la Dirección General de Desarrollo Administrativo, Impreso en la Editora de Gobierno del Estado, Xalapa Ver.

Finanzas y Planeación, *Programa Veracruzano de Finanzas Públicas 1999-2004, PROVEFIPU*, Primera edición, Editora de Gobierno del Estado, Xalapa Veracruz.

Gaceta Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave. Número 79, del 3 de julio de 1999.

Gaceta Oficial, Órgano del Gobierno del Estado de Veracruz-Llave. Número 131, del 2 de noviembre de 1999.

Gobierno del Estado de Veracruz-Llave, *Resultados de Desregulación y Simplificación Administrativa 1993-1998*, noviembre de 1998.