

CAPÍTULO II

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

1.- DISPOSICIONES JURÍDICO - ADMINISTRATIVAS

Consecuente con los objetivos y acciones de simplificación y desregulación administrativa señalados en el Plan de Desarrollo del Estado de México 1993-1999¹⁹, el titular del Ejecutivo estatal, expidió el 21 de octubre de 1993, el "Acuerdo por el que se establecen las bases para la integración, ejecución, coordinación y evaluación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública del Estado de México".

Dicho ordenamiento faculta, por un lado, a la Secretaría de la Contraloría como la dependencia responsable de la coordinación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública del Estado de México (PGSA), y establece, por el otro, que "las dependencias, organismos auxiliares y fideicomisos públicos de la administración estatal, en sus respectivos ámbitos de competencia y con la misma importancia de sus funciones sustantivas, elaboren estudios que permitan, en el corto plazo, identificar, diagnosticar, jerarquizar, proponer y ejecutar acciones de simplificación y desregulación administrativa tendentes a reducir, agilizar y dar transparencia a los procedimientos y trámites que en ellos se efectúan"²⁰.

Un punto básico que resalta dicho Acuerdo (artículo 6), es el hecho de que el PGSA se integrará, ejecutará y evaluará por periodos anuales, dando cabida en todo momento a la participación ciudadana, sea directamente o a través de sus órganos de representación, a efecto de identificar problemas y establecer prioridades en la materia.

¹⁹ Los objetivos que en materia de simplificación administrativa contempla el *Plan Estatal de Desarrollo* 1993-1999 son: crear condiciones favorables para las actividades productivas de los sectores social y privado, manteniendo los estándares de seguridad social y laboral, protección al ambiente y educación, y simplificar trámites administrativos para facilitar la relación gobierno-sociedad y mejorar la gestión pública, Ver apartado simplificación y desregulación administrativa.

²⁰ Secretaría de la Contraloría; *Acuerdo por el que se Establecen las Bases para la Integración, Ejecución, Coordinación y Evaluación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública del Estado de México*, artículo 2.

Para atender la premisa de participación ciudadana, se organizó el 19 de noviembre de 1993, el Foro de Consulta "Simplificación y Desregulación Administrativa", en cuyo marco se presentaron 343 ponencias de ciudadanos, organizaciones sociales y empresariales y servidores públicos para plantear propuestas viables y específicas en la integración del PGSA 1994.

Entre las líneas de trabajo de simplificación y desregulación que, de acuerdo a la naturaleza y particularidades de las dependencias, organismos y fideicomisos, señala el Acuerdo de manera enunciativa, están las siguientes:

- Revisar horarios, requisitos y plazos establecidos para la prestación de servicios o realización de trámites, a efecto de mejorar su calidad y eficacia.
- Mejorar los sistemas de coordinación entre dependencias y organismos involucrados en un mismo procedimiento. De ser posible, instruir una sola instancia para el desahogo de trámites de los diferentes ámbitos gubernamentales.
- Determinar, en los asuntos que lo permitan, plazos límite para su atención y resolución y valorar la conveniencia de establecer como medida práctica la aprobatoria tácita en el sentido favorable a los particulares, cuando no medie contestación por escrito a la petición de los solicitantes dentro de los plazos fijados.
- Eliminar en los procedimientos y trámites, la solicitud de documentación que ya hubiera sido requerida en fases, etapas o instancias previas.
- Evitar la reglamentación excesiva y reducir a lo estrictamente indispensable el ejercicio de facultades discrecionales por parte de la autoridad.

Para avanzar en la atención de estas líneas de trabajo y dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo segundo transitorio del Acuerdo²¹, la Secretaría de la Contraloría expidió, en noviembre de 1993, los "Lineamientos para la integración, ejecución, coordinación y evaluación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal", los cuales son de observancia y aplicación por las dependencias y organismos del Poder Ejecutivo estatal.

Los lineamientos se plantearon como políticas para orientar los trabajos de las instancias asociados a la labor de simplificación y desregulación, enfatizando en todo momento los principios de corresponsabilidad, integralidad y

²¹ Que a la letra dice: La Secretaría de la Contraloría dará a conocer en un plazo no mayor de treinta días naturales, contados a partir de la publicación del presente acuerdo (21 de octubre de 1993), los lineamientos para la integración y aprobación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública del Estado de México.

participación necesarios en la ejecución de las acciones realizadas en este sentido y estableciendo dos grandes propósitos del PGSA: desregular y simplificar trámites administrativos para facilitar y hacer transparentes las relaciones entre sociedad y gobierno y, lograr mayor eficiencia en la gestión pública.

Por su parte, esta disposición administrativa (lineamientos) establece que las acciones de simplificación pueden ubicarse en cinco vertientes, las cuales tienen igualdad de importancia y no son mutuamente excluyentes, siendo éstas²²: Agilización de Trámites; Mejoramiento de la Atención al Público; Desconcentración y Descentralización; Desregulación y, Transparencia de la Gestión Pública.

La temporalidad, corresponsabilidad, integralidad y coordinación del PGSA²³ son asuntos que también se contemplan en dichos lineamientos, y que dada su amplitud e importancia, se abordarán con detalle más adelante.

2.- ESTRUCTURA ORGÁNICA RESPONSABLE DE COORDINAR LOS TRABAJOS DEL PROGRAMA GENERAL DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Con base en lo dispuesto en el *Acuerdo por el que se establecen las bases para la integración, ejecución, coordinación y evaluación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública del Estado de México*, se faculta a la Secretaría de la Contraloría para coordinar el PGSA; informar periódicamente al Ejecutivo del estado de los resultados obtenidos y proponer las medidas correctivas necesarias; coordinarse con instancias federales y órganos competentes de los ayuntamientos de la entidad cuando las acciones emprendidas trasciendan la esfera de la administración pública estatal, y difundir el PGSA.

Para dar atención operativa a tales cometidos, se creó al interior de dicha dependencia, la Coordinación del Programa General de Simplificación Administrativa (CPGSA), la cual tiene como objetivo: "Planear, programar y ejecutar las acciones necesarias para la integración, control, seguimiento y evaluación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública del Estado de México, así como organizar las actividades de apoyo a la simplificación de las administraciones municipales"²⁴. De entre sus competencias le corresponden las siguientes:

²² Ver *Lineamientos para la Integración, Ejecución, Coordinación y Evaluación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal*, en su apartado de vertientes en el que se describe cada una de ellas.

²³ Para mayor referencia sobre estos aspectos, revisar las políticas generales del PGSA, contempladas en los Lineamientos, de referencia.

- I. Promover la desregulación y simplificación administrativa en las dependencias, organismo auxiliares y fideicomisos de la administración pública estatal.
- II. Integrar y formular, con la participación sectorial e institucional correspondiente, el PGSA así como vigilar y evaluar su cumplimiento.
- III. Promover acciones de coordinación intersectorial e intergubernamental cuando así lo requieran las medidas de simplificación emprendidas.
- IV. Fomentar la participación social tanto para la identificación de necesidades de simplificación, como de evaluación de los resultados alcanzados.
- V. Promover y concertar acciones que permitan mantener permanentemente informados a los servidores públicos y a la sociedad en general, sobre los procedimientos, trámites y servicios simplificados.
- VI. Prestar asesoría y apoyo técnico en materia de simplificación administrativa a los ayuntamientos de la entidad que lo soliciten.

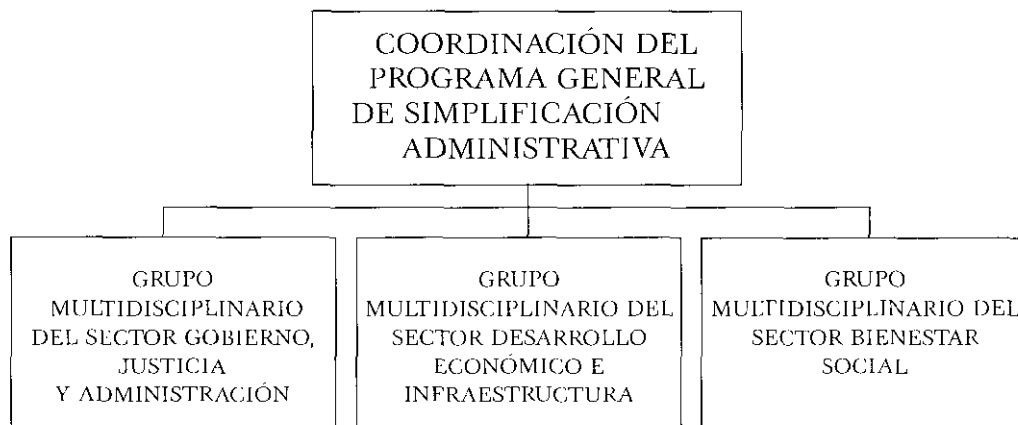
La CPGSA, como unidad administrativa de nivel *staff*, se encuentra orgánicamente integrada por tres subdirecciones denominadas:

- Grupo Multidisciplinario de Simplificación del Sector Gobierno, Justicia y Administración, el cual se encarga de coordinar las tareas que en materia de simplificación y desregulación realizan las secretarías (denominadas sectores) de Finanzas y Planeación; General de Gobierno; de Administración y de la Contraloría.
- Grupo Multidisciplinario de Simplificación del Sector Desarrollo Económico e Infraestructura, coordina las tareas de simplificación y desregulación emprendidas por las secretarías de Desarrollo Urbano y Obras Públicas; de Desarrollo Económico; de Desarrollo Agropecuario; de Comunicaciones y Transportes y de Ecología.
- Grupo Multidisciplinario de Simplificación del Sector Bienestar Social; le corresponde coordinar las tareas que en esta materia realizan las secretarías del Trabajo y de la Previsión Social y de Educación, Cultura

²⁴ Gobierno del Estado de México, Reglamento Interior y Manual General de Organización de la Secretaría de la Contraloría, Serie de Cuadernos No. 29, Toluca 1997, p.79.

y Bienestar Social; la Procuraduría General de Justicia²⁵, el Instituto de Salud del Estado de México y el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México.

Organigrama de la Coordinación del Programa General de Simplificación Administrativa



Para atender las actividades y cumplir los objetivos encomendados a la CPGSA, esta área cuenta con la colaboración de 11 servidores públicos de distintos niveles jerárquicos: un coordinador, tres subdirectores, cuatro analistas en sistemas administrativos, dos secretarías y uno de apoyo administrativo, los cuales representan el 2.4% del personal total de la Secretaría de la Contraloría (461).

3.- INSTANCIAS Y MECANISMOS DE COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL E INTERGUBERNAMENTAL

Respecto a la organización del PGSA, existen tres niveles de coordinación: global, sectorial e institucional.

El nivel global representa la instancia normativa de las tareas de simplificación y desregulación que llevan a cabo las dependencias y entidades de la administración pública estatal. En este nivel se definen las estrategias y

²⁵ Debido a la organización del trabajo de la CPGSA y a la funcionalidad en el seguimiento y coordinación del sector justicia, se decidió que este grupo multidisciplinario coordinara los trabajos inherentes a la Procuraduría General de Justicia a partir de 1994.

prioridades de orden general de la política de simplificación. El ámbito de responsabilidad en este rubro es la integración, coordinación y evaluación global del Programa General de Simplificación Administrativa.

Este nivel lo constituye el Comité Estatal de Simplificación Administrativa, presidido por el titular del Ejecutivo estatal, el titular de la Secretaría de la Contraloría se desempeña como secretario, y los titulares de las secretarías, Procuraduría General de Justicia y Coordinadores Generales, así como los Directores Generales del Instituto de Salud del Estado de México y del Sistema Estatal para el Desarrollo Integral de la Familia como vocales. El Secretario Técnico es el Coordinador del Programa General de Simplificación Administrativa.

El Comité se reúne 2 o 3 veces por año para dar a conocer a la sociedad mexiquense los avances y resultados relevantes del PGSA²⁶. De 1994 a septiembre de 1999 el Comité se reunió en 12 ocasiones, contando con la presencia y participación de dirigentes de organizaciones empresariales y gremiales directamente beneficiarios de las tareas de simplificación.

De las 12 reuniones del Comité, en 3 de ellas se presentaron los avances y resultados que en materia de simplificación y desregulación alcanzaron los sectores participantes en el PGSA. Cuatro sirvieron de foro para informar a los ciudadanos y a sus organismos de representación sobre las acciones de simplificación en apoyo a la actividad económica de los particulares. En 3 más se anunciaron avances concretos de simplificación, como lo fue la presentación del Registro Estatal de Trámites de Vivienda, Registro Estatal de Inspectores y la Instalación de la Comisión Estatal de Atención Empresarial, y 2 más fueron el marco para anunciar compromisos y reportar avances sobre acciones de simplificación orientadas a prevenir y disuadir prácticas de corrupción que se dan en la relación servidor público-ciudadano, a efecto de transparentar la gestión pública.

El nivel de coordinación sectorial se encarga de vincular las políticas y estrategias de simplificación establecidas a nivel global con las actividades que en la materia desarrollen las dependencias y entidades de la administración estatal. La responsabilidad en este ámbito es integrar, dar seguimiento y evaluar los programas sectoriales y especiales de desregulación y simplificación administrativa.

²⁶ Las reuniones del Comité tuvieron como sede diversos municipios de la entidad, en donde se percibió un avance importante de simplificación del ayuntamiento de acuerdo al tema que se abordara en la sesión.

Este nivel se basa en la constitución de 14 comités sectoriales de simplificación administrativa: Gobierno, Justicia, Finanzas, Administración, Contraloría, Desarrollo Urbano, Ecología, Comunicaciones, Desarrollo Económico, Desarrollo Agropecuario, Educación, Trabajo, Salud y DIFEM. Al frente de cada comité se encuentra un Coordinador Sectorial de Simplificación designado por el titular de la dependencia coordinadora de sector, asimismo se cuenta con la participación de los responsables institucionales de proyectos de simplificación (titulares de direcciones generales, coordinaciones o unidades administrativas en las que se hayan comprometido medidas de simplificación), de un representante de la CPGSA y de la contraloría interna correspondiente.

El nombramiento de Coordinadores Sectoriales se otorgó a servidores públicos con alto nivel jerárquico, con autoridad para tomar decisiones y con una visión general del funcionamiento del sector. La responsabilidad de los 14 Coordinadores Sectoriales en la Administración Pública Estatal es el siguiente: 1 Subsecretario (Finanzas), 1 Subprocurador General de Justicia (Justicia), 2 Directores Generales (Administración, Desarrollo Agropecuario), 5 Coordinadores Administrativos (Gobierno, Desarrollo Urbano, Comunicaciones y Transportes, Educación y Trabajo), 1 Director de Área (DIFEM) y 4 coordinadores de evaluación, estudios especiales o planeación (Contraloría, Ecología, Desarrollo Económico, y Salud).

Los comités se reúnen por lo menos una vez cada bimestre para valorar la situación que en su momento guardan los proyectos del PGSA, atender sugerencias, diseñar mecanismos de coordinación e impulsar nuevas estrategias para el cumplimiento de compromisos de simplificación y desregulación. De 1994 a septiembre de 1999, se celebraron 386 reuniones de los comités sectoriales.

El tercer nivel, de coordinación interinstitucional, lo integran los titulares de las unidades administrativas, a nivel dirección general de las dependencias centrales y organismos auxiliares, cuya tarea es identificar, priorizar y ejecutar compromisos concretos de desregulación o simplificación e informar mensualmente el grado de avance y cumplimiento en formatos preestablecidos.

Adicionalmente a los mecanismos e instancias de coordinación del PGSA y ante la necesidad de atender la complejidad que presentan ciertos procesos administrativos interrelacionados y en algunas ocasiones fragmentados, la CPGSA promueve la integración de grupos específicos de trabajo para atender la problemática asociada a trámites lentos y engorrosos que dan lugar a la generación de conductas ilícitas y contrarias al interés general.

De entre los grupos que se integraron de 1994 a 1999, se encuentran los siguientes: el Grupo de Trabajo de Desregulación Económica y Simplificación Administrativa, del Comité Estatal de la Micro, Pequeña y Mediana Empresa, se integró para promover la realización de acciones ante las instancias públicas estatales, a efecto de facilitar las gestiones administrativas de la micro, pequeña y mediana empresa. Esta instancia de coordinación es presidida por el Coordinador del Programa General de Simplificación Administrativa, fungiendo como secretario técnico el delegado de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial en el Estado. Las reuniones del grupo han constituido un espacio para difundir a integrantes del sector empresarial, los avances en materia de simplificación y desregulación económica con impacto en la micro, pequeña y mediana empresa, así como escuchar sus planteamientos y propuestas y canalizarlas ante las instancias competentes para su debida atención.

La Subcomisión de Desregulación y Simplificación Administrativa, del Consejo Consultivo Económico del Estado de México, tiene como propósito fomentar, ante las instancias competentes, acciones concretas para reducir trámites, requisitos y plazos de respuesta asociados a la instalación, operación y regularización de empresas en la entidad. Dicha Subcomisión es presidida por el Secretario de la Contraloría y en sus sesiones participan presidentes municipales y/o directores de desarrollo económico de los ayuntamientos de Naucalpan y Nezahualcóyotl. Sus trabajos han permitido presentar avances, resultados y logros significativos en materia de simplificación y desregulación, así como analizar y proponer nuevas medidas que coadyuven a impulsar estos procesos.

La Subcomisión de Simplificación Administrativa, del Comité Estatal de Fomento a la Vivienda, es una instancia de coordinación intergubernamental que tiene como propósito promover ante dependencias federales, estatales y municipales medidas de desregulación y simplificación de la vivienda, particularmente las de tipo social progresiva, interés social y popular. La Subcomisión es presidida por el Coordinador del Programa General de Simplificación Administrativa. Como resultado de sus acciones, ha logrado la integración y actualización del Registro Estatal de Trámites de Vivienda, el fortalecimiento de las ventanillas únicas de vivienda y la elaboración de la Guía para la Producción de Vivienda Social en su modalidad de conjunto urbano.

El Grupo de Trabajo Intersecretarial de Desregulación de la Actividad Empresarial, fue concebido para determinar y aprobar la procedencia de los trámites y requisitos para el establecimiento y operación de empresas en la entidad. El grupo es presidido por el Secretario de Desarrollo Económico y fungen como vocales los secretarios de Finanzas y Planeación y de la Contraloría.

Entre sus resultados se encuentra la integración y actualización del Registro Estatal de Trámites Empresariales, el cual contiene los únicos trámites y requisitos que podrán solicitar los servidores públicos estatales para el establecimiento, operación y regularización de empresas; promovió un convenio de coordinación con 24 ayuntamientos de la entidad para el establecimiento del Registro Municipal de Trámites Empresariales, en el cual se homologaron y simplificaron trámites relativos a empresas; asimismo promovió la creación de la Comisión Estatal de Atención Empresarial.

El Grupo de Trabajo Intersecretarial para Modernizar la Función de Inspección a Empresas fue constituido para promover acciones tendentes a transparentar, racionalizar y hacer más sencillas las visitas de inspección a empresas, a efecto de facilitarles el cumplimiento de la normatividad vigente. El grupo es presidido por el Coordinador del Programa General de Simplificación Administrativa y en él participan representantes de las secretarías del Trabajo y de la Previsión Social, Ecología, General de Gobierno (Protección Civil) y Desarrollo Económico (Turismo), así como el Instituto de Salud del Estado de México. Entre los logros del grupo destaca la puesta en marcha del Registro Estatal de Inspectores; la elaboración de la Guía de Atención a las Visitas de Inspección y/o Verificación, y la puesta en marcha de programas de auto-verificación.

El Grupo de Trabajo para la Agilización de Trámites de Tránsito y Transporte Público, se constituyó para ampliar la cobertura de atención a los concesionarios, a través de la instalación de ventanillas únicas de transporte público y la simplificación de trámites y procedimientos que se desahogan ante las direcciones generales de Seguridad Pública y Tránsito y de Transporte Terrestre. Entre sus resultados se encuentran: la instrumentación del Programa de Reemplazamiento de Servicio Público, mediante el cual se registraron 43 mil unidades; la habilitación de cinco ventanillas únicas de atención a transportistas en los municipios de Toluca, Ecatepec, Naucalpan, Nezahualcóyotl y Atlacomulco, e integración del archivo único de concesionamiento el cual concentra registros de tránsito, transporte terrestre y del registro estatal de vehículos.

El Grupo de Trabajo para agilizar el cobro del impuesto de tenencia y derechos de control vehicular, facilitó a los propietarios de vehículos de la entidad, el cumplimiento de sus obligaciones fiscales, relativas al pago de derechos de control vehicular, mediante la entrega de recibos, hologramas y tarjetas de circulación en un sólo acto.

Por su parte, el Grupo de Trabajo para Simplificar los Trámites de Control Vehicular en la entidad, coadyuvó a habilitar 87 ventanillas únicas de

control vehicular en donde las áreas de recaudación y control y seguridad pública y tránsito desahogan trámites que en este rubro presentan los ciudadanos, e integró el Registro Estatal de Vehículos, otorgando certeza jurídica a los poseedores de vehículos al mantener actualizados los datos de sus unidades.

De igual forma, se fomentó la integración de grupos interinstitucionales para simplificar y modernizar procesos de gestión internos, tales como el Grupo de Trabajo para el Establecimiento del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias, el cual contribuyó a mejorar la calidad en la prestación de los servicios públicos, al facilitar, en medios automatizados, la captación, atención y seguimiento de quejas y denuncias sobre posibles responsabilidades de los servidores públicos emitidas por la ciudadanía. El Grupo elaboró y difundió el Acuerdo del Secretario de la Contraloría, por el que se establece la operación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias, y el respectivo Manual de Operación; normatividad que permitió homogeneizar el procedimiento, además de establecer el término límite de 30 días naturales para su atención, tramitación y resolución. Adicionalmente se habilitó el sistema de información y atención de quejas y denuncias vía telefónica (QUEJATEL).

El Grupo de Trabajo para la Expedición de la Cédula Única de Proveedor se integró para facilitar a los organismos auxiliares y fideicomisos públicos el desarrollo de sus procesos de adquisición de manera simplificada, homologándolo con el nivel central; asimismo facilitó la participación de los proveedores al reducir el número de requisitos a presentar en cada proceso adquisitivo.

Cabe señalar que ciertos grupos de trabajo dejaron de sesionar al cumplir con el propósito que les dio origen, en tanto, otros continúan sus labores al atender proyectos de mejora de la gestión pública que por su complejidad y retos se han planteado un horizonte de atención de mediano plazo.

4.- PROGRAMAS PARA IMPULSAR LA MODERNIZACIÓN, SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

Para dar vigencia a los objetivos que en materia de modernización y simplificación administrativa establece el Plan de Desarrollo del Estado de México 1993-1999, el Titular del Ejecutivo estatal puso en marcha un conjunto de acciones tendentes a crear condiciones favorables para las actividades productivas de los sectores social y privado y simplificar trámites administrativos para facilitar la relación gobierno-sociedad y mejorar la gestión pública.

Una de las acciones que en esta dirección recomienda el Plan, es integrar, ejecutar y evaluar el Programa General de Simplificación Administrativa

(PGSA), a efecto de reducir trámites, requisitos y tiempos de espera a los usuarios de los servicios y mejorar la calidad de atención que reciben. Para cumplir con este objetivo, se expidió el acuerdo para la integración, ejecución, coordinación y evaluación del Programa (1993) y, en el año siguiente, inició su operación. El PGSA se concibió para atender dos grandes propósitos: desregular y simplificar trámites administrativos para facilitar y hacer más transparentes las relaciones entre gobierno y sociedad y lograr mayor eficacia en la gestión pública.

Entre los objetivos específicos que contempla, se encuentran los siguientes:

- Mejorar la calidad de los servicios y trámites que se prestan a la ciudadanía.
- Apoyar el proceso de modernización económica del estado y de sus municipios.
- Promover la eliminación o adecuación de normas y disposiciones jurídicas que obstaculicen el desarrollo de actividades productivas.
- Facilitar el cumplimiento honrado y eficaz en el desempeño de las funciones encomendadas a los servidores públicos.
- Promover la revisión y diseño de procesos administrativos, con el fin de lograr su claridad y transparencia ante los ciudadanos, así como el ahorro de recursos ante la propia administración pública.
- Impulsar acciones de desconcentración y descentralización administrativa que permitan disminuir los tiempos de respuesta y acercar los servicios al lugar donde se demandan.
- Fortalecer la participación de la sociedad y sus organismos de representación en los procesos de simplificación y desregulación.

Dentro de las políticas generales, el PGSA establece cinco vertientes en las que se pueden ubicar las acciones de simplificación, siendo éstas:

Agilización de trámites; acciones orientadas a eliminar requisitos y pasos que no agregan valor, reducción de tiempos de respuesta, supresión de instancias de autorización, automatización de procesos de trabajo, etc., a efecto de hacer ágiles y accesibles los trámites y servicios que se proporcionan a la ciudadanía.

Mejoramiento de la atención al público; implica tareas orientadas a facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos o cumplimiento de obligaciones en oficinas gubernamentales, tales como la instalación de módulos de información y orientación ciudadana, ampliación de plazos y horarios de atención, remodelación de espacios físicos, difusión de trámites y servicios, entre otros.

Desconcentración y descentralización; aquí se ubican las acciones tendentes a acercar territorialmente los trámites y servicios a los ciudadanos, a efecto de que las decisiones y resoluciones se tomen en donde se genera la demanda social y, en consecuencia, se reduzcan los traslados, gastos y tiempo de los usuarios en la realización de sus gestiones. Por su parte, la descentralización contempla, por un lado, un conjunto de acciones caracterizadas por la asignación de facultades y decisiones de las instancias globalizadoras a las dependencias sustantivas, sobre todo en la gestión de sus recursos y, por el otro, acciones orientadas a transferir facultades y recursos del gobierno estatal a las autoridades municipales, sea de materias que le son propias o de aquellas cuya atención resulte más eficaz en la instancia municipal, y una mejora en la cobertura y calidad del servicio.

Desregulación; implica, por un lado, la ejecución de tareas orientadas a eliminar o modificar regulación obsoleta, excesiva y obstaculizante que generan trámites innecesarios y, por el otro, crear regulación donde no exista, de tal manera que los beneficios excedan los costos de su aplicación. Parte importante de estas acciones tienen como propósito facilitar a los empresarios la realización de trámites o prestación de servicios en el desarrollo de las actividades productivas y con ello estimular la generación de inversiones y la creación de más y mejores empleos.

Transparencia de la gestión pública; las acciones contempladas en esta vertiente se orientan a promover la transparencia y certeza jurídica en trámites y servicios que se caracterizan por la complejidad en sus procesos de trabajo; tardanza en la resolución de solicitudes, requerimiento de documentos innecesarios y, en general, por la molestia y los daños ocasionados al patrimonio de los usuarios.

El PGSA se integra o renueva anualmente; es decir, los compromisos formulados por las dependencias y organismos auxiliares, aprobados y autorizados previamente por el titular del sector, no podrán exceder en su programación del periodo enero-diciembre del año respectivo. Esto no significa que no existan acciones ubicadas en un horizonte temporal de mediano plazo.

Asimismo, el PGSA se integra, ejecuta y evalúa en un esquema de corresponsabilidad y coordinación entre las dependencias estatales y la participación de la sociedad.

Consecuentes con los mismos objetivos que en esta materia marca el Plan y con el propósito de ampliar las acciones en la modernización de la función pública, en octubre de 1995, se integra el Programa General de

Modernización y Mejoramiento Integral de la Administración Pública 1995-1999 cuyo objetivo general es “articular, intensificar y dar congruencia a las diversas acciones que se han venido emprendiendo para impulsar y consolidar una cultura de modernización y mejoramiento de la función pública, con base en la racionalización de la organización administrativa, en la intensificación de las acciones de simplificación de sistemas y procedimientos administrativos y de mejoramiento de la atención a la ciudadanía; y en la promoción de la eficiencia y eficacia de la gestión gubernamental”²⁷.

Como estrategias y líneas de acción de dicho Programa, se señalan siete de carácter básico.

- *Desarrollo Institucional*; se inscriben acciones tendentes al rediseño organizacional, la descentralización de facultades y recursos y la revisión y adecuación de sistemas y procedimientos administrativos.
- *Mejoramiento de la Atención al Público*; aquí se ubican acciones orientadas a señalar, difundir e informar a la ciudadanía sobre los servicios que ofrecen los gobiernos estatal y municipales; desregular y simplificar trámites y procedimientos administrativos; rediseñar procedimientos de los servicios de alto impacto social y, ampliar y mejorar los sistemas de información y difusión a la ciudadanía.
- *Profesionalización de los Servidores Públicos*, estas estrategias tienen como propósitos revisar y actualizar la legislación y normatividad que regula las relaciones laborales de los servidores públicos; rediseñar métodos y sistemas de administración de personal y fortalecer los sistemas de desarrollo de personal.
- *Racionalización y Control de los Bienes y Recursos Materiales*, las acciones aquí inscritas se orientan, por un lado, a racionalizar los recursos materiales y, por el otro, a controlar los bienes muebles e inmuebles propiedad del gobierno del estado, mediante el fortalecimiento de los sistemas de adquisición, suministro, conservación y uso de materiales de consumo y bienes.
- *Desarrollo Informático*, este rubro está encaminado al uso óptimo de los sistemas y recursos informáticos, así como el desarrollo e instrumentación de macrosistemas prioritarios basados en tecnología actualizada, a efecto de apoyar la toma de decisiones y la ejecución de programas gubernamentales.
- *Modernización de la Administración de Documentos*; contempla acciones orientadas al mejoramiento de la calidad de la emisión de documentos,

²⁷ Secretaría de Administración, *Programa General de Modernización y Mejoramiento Integral de la Administración Pública 1995-1999*, Gobierno del Estado de México, Toluca 1995, p. 41.

la modernización de los archivos de gestión y el control del patrimonio documental.

- *Modernización de las Administraciones Municipales*, para atender esta estrategia, se brinda asesoría y apoyo a los municipios de la entidad en materia de desarrollo institucional, mejoramiento de la atención al público, profesionalización de los servidores públicos municipales, administración municipal y desarrollo e instrumentación de sistemas administrativos automatizados.

Adicionalmente a este esfuerzo realizado y bajo la premisa de que una de las obligaciones de la administración pública es proporcionar bienes y servicios que satisfagan las necesidades y expectativas de la sociedad; se realizaron evaluaciones para determinar el "índice de satisfacción del usuario" en los trámites y servicios que solicita ante las oficinas gubernamentales. En los resultados se detectaron áreas de oportunidad y se instrumentaron planes de mejora, agrupados en el Programa de Mejoramiento Integral del Servicio y de la Atención al Usuario, puesto en marcha en diciembre de 1996²⁸.

Dicho Programa está dirigido a promover intensamente el cambio de actitud en la atención al público usuario; a ampliar los mecanismos de información sobre los servicios que proporciona la administración estatal, fortaleciendo consecuentemente la comunicación entre las instancias gubernamentales y la población; y pretende avanzar en la capacitación del personal, con un especial cuidado en aquellos que tienen contacto cotidiano con los usuarios.

En cuanto a la modernización administrativa para fomentar el desarrollo de actividades productivas en el estado, se han puesto en marcha un conjunto de acciones que tienen como objetivo facilitar a los inversionistas la instalación, operación y regularización de sus empresas, respetando en todo momento las condiciones que impone la protección al ambiente, a la salud y a los trabajadores.

Bajo este propósito, el Titular del Ejecutivo estatal y el gobierno federal, a través de la Secretaría de Comercio y Fomento Industrial, suscribieron el Acuerdo de Coordinación para la Desregulación de la Actividad Empresarial en el Estado de México (noviembre de 1995), del cual se deriva, sino un programa formalmente integrado, si un conjunto de tareas y compromisos para revisar y actualizar el marco regulatorio de la actividad empresarial bajo un esquema de simplificación y desregulación administrativa.

²⁸ Para mayor referencia sobre este Programa, ver Ponencia *Modernización de la Administración Pública del Estado de México. Estrategia para servir mejor a la sociedad*, presentada en el marco del Tercer Encuentro Nacional de Desarrollo Administrativo, Toluca 1997.

El objetivo central de este conjunto de acciones en las que intervienen las secretarías de Desarrollo Económico y de la Contraloría, es mejorar la eficacia de la regulación estatal para la instalación y operación de empresas y eliminar la discrecionalidad innecesaria de la autoridad, así como el exceso de trámites que impiden a las empresas -especialmente a las micro, pequeñas y medianas- concentrar su atención y esfuerzo en la producción y en las ventas.

Como estrategias para lograr este objetivo, se establecieron las siguientes:

- Integrar un Grupo de Trabajo constituido por representantes de las dependencias y organismos auxiliares que ejercen atribuciones en la materia para analizar y proponer acciones de desregulación y simplificación.
- Establecer los principios de la política de desregulación, los cuales se enmarcan en: justificación de la regulación, precisión de objetivos determinación de beneficios netos de la regulación, promoción de la autoverificación, establecimiento de plazos para la resolución de trámites, eliminación de trámites obsoletos e inoperantes y simplificación de trámites vigentes.
- Integrar un Registro Único de Trámites Empresariales y sus respectivos formatos.
- Establecer mecanismos de coordinación interinstitucional para la promoción y agilización de los trámites que desahogan los empresarios.
- Ampliar las acciones orientadas a mejorar los mecanismos y procedimientos de información y atención al público.

5.- APOYOS TÉCNICO-ADMINISTRATIVOS PARA EJECUTAR TAREAS DE SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN

Los apoyos técnicos que ofreció la CPGSA a las dependencias y organismos auxiliares estatales, consistieron básicamente en la elaboración y/o actualización de 11 instrumentos administrativos, mediante los cuales se buscó facilitar el proceso de simplificación y desregulación administrativa en sus distintas modalidades, que llevan a cabo las instancias de carácter estatal.

Algunos instrumentos administrativos elaborados de 1994 a septiembre de 1999 fueron los siguientes:

Lineamientos para la Difusión de las Acciones y Resultados del Programa General de Simplificación Administrativa, en los 10 puntos que contemplan, se establece que la difusión de acciones y resultados de simplificación será responsabilidad de los Comités Sectoriales de Simplificación respectivos; su contenido deberá corresponder a resultados efectivos, debidamente instrumentados y en plena operación; se utilizará un lenguaje claro, sencillo y preciso que oriente y apoye al público usuario en la realización de sus gestiones; asimismo, señala que se incluirá el logo del PGSA en los medios impresos que para este efecto se elaboren.

Lineamientos de los Niveles de Coordinación y Responsabilidad del Programa General de Simplificación Administrativa. Amplían, precisan y clarifican las formas de integración, funciones y responsabilidades de las instancias de coordinación del PGSA, identificadas como global, sectorial e institucional.

Guía para la Desregulación Económica: Planteamientos Fundamentales y Retos Actuales. Ofrece un panorama general sobre la desregulación económica como una vertiente de modernización administrativa, resaltando los beneficios de su instrumentación en la promoción de mayores inversiones y la generación de más fuentes de empleo.

Guía Técnica para la Evaluación de Proyectos Simplificados. Elaborada para apoyar a los Comités Sectoriales de Simplificación y a los responsables institucionales en la evaluación del impacto social y administrativo de los proyectos de simplificación bajo su responsabilidad y que han sido debidamente concluidos y en operación, a efecto de tener certeza sobre la efectividad de las acciones instrumentadas y, en su caso, proponer nuevas medidas que coadyuven a cumplir metas y objetivos inicialmente comprometidos.

Lineamientos para la integración, ejecución, coordinación y evaluación del PGSA. Establecen las bases técnicas, metodológicas, institucionales y normativas para desarrollar tareas de simplificación en cualquiera de sus fases, resaltando el carácter integral y corresponsable de su instrumentación.

Lineamientos para la preparación de reuniones de Comité Sectorial de Simplificación Administrativa. Sirven de apoyo a los integrantes de los comités para la preparación y desarrollo de sus sesiones de trabajo, haciéndolas más ágiles y productivas en el seguimiento de proyectos y acciones de simplificación.

Guía de Atención a las Visitas de Inspección y/o Verificación. Su propósito es informar y orientar a los empresarios asentados en el estado sobre aspectos básicos relacionados con las visitas de verificación que practican instancias

del gobierno estatal, a efecto de evitar sean sorprendidos por pseudoinspectores o con órdenes de verificación apócrifas y, en consecuencia, transparentar la función de inspección a empresas y fomentar el desarrollo de las actividades productivas de los particulares.

Lineamientos para el Establecimiento de Ventanillas Únicas de Gestión. Orientan a servidores públicos, sobre la naturaleza, objetivos, ventajas, integración y funcionamiento de las ventanillas únicas de gestión, a efecto de que sean una sola instancia para desahogar de manera ágil y eficiente diferentes trámites y servicios de distintos ámbitos de gobierno.

Tanto los lineamientos como algunos otros instrumentos que por su importancia así lo requirieron, se actualizan periódicamente para incorporar modificaciones y adiciones que la práctica y experiencia recomendaron como útiles.

Otro apoyo importante que ofrece la CPGSA para el desarrollo de tareas de simplificación es capacitar a los servidores públicos interesados sobre conocimientos, técnicas y herramientas básicas que les permitan identificar y perfeccionar tanto sus procesos internos de trabajo, como los relacionados con la atención al público. De enero de 1994 a septiembre de 1999, se impartieron 21 cursos de capacitación sobre el manejo de técnicas de simplificación a 472 representantes de dependencias y organismos públicos participantes en el PGSA y se otorgaron 828 asesorías a 1494 servidores públicos integrantes, en diversos momentos, de los comités sectoriales.

Para apoyar técnicamente la simplificación y desregulación en las administraciones públicas municipales, la CPGSA preparó y difundió los siguientes instrumentos administrativos:

Guía Técnica para la Elaboración de Guías Informativas de Trámites y Servicios Municipales. Presenta una metodología básica para que los servidores públicos municipales interesados en este ejercicio preparen, integren y difundan dicha Guía, como un instrumento para informar de manera oportuna y confiable sobre las condiciones en que se prestan trámites y servicios en este ámbito de gobierno.

Guía Técnica para la integración del Programa de Simplificación de la Administración Pública Municipal. Fue elaborada y difundida para orientar a servidores públicos municipales sobre los objetivos de la simplificación, su proceso de trabajo y la metodología para la integración de programas de este tipo.

Guía Técnica para la Evaluación de Acciones de Simplificación Administrativa Municipal. Ofrece técnicas y metodología para que los responsables del control

y la evaluación en los municipios, evalúen el impacto administrativo y social de las tareas de simplificación instrumentadas, a efecto de ratificar o rectificar el esfuerzo realizado en esta dirección.

Lineamientos para el Establecimiento de Ventanillas Únicas Municipales de Atención al Público. Su objetivo es orientar a los ayuntamientos de la entidad sobre las estrategias, mecanismos y condiciones para la instalación de ventanillas como un instrumento que facilite a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones o ejercicio de sus derechos frente a la autoridad municipal.

6.- MECANISMOS DE SEGUIMIENTO DE LOS COMPROMISOS DE SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN ADMINISTRATIVA

Con el propósito de dar seguimiento a los proyectos comprometidos en el PGSA y coadyuvar a su cumplimiento, la CPGSA estableció distintos mecanismos e instancias que permitieran atender esta actividad.

El seguimiento inmediato de los proyectos de simplificación es responsabilidad de los coordinadores sectoriales quienes, con base en la información proporcionada por los propios responsables institucionales de su sector, integran los reportes de avances respectivos en formatos preestablecidos para tal efecto. De su análisis, valoran los avances o retrasos que presentan los proyectos en referencia y, de ser necesario, recomiendan a los titulares de las áreas administrativas ejecutar acciones adicionales que permitan el cumplimiento de compromisos en el tiempo, cantidad y calidad en que fueron programados²⁹.

El seguimiento global del PGSA, lo lleva a cabo la CPGSA, quien de manera mensual recibe de los Coordinadores Sectoriales los informes de avances de sus respectivos proyectos de simplificación, a efecto de analizarlos y visualizar el grado de avance en el cumplimiento de metas; los retrasos u omisiones que detienen su implementación y promueve ante distintas áreas administrativas la ejecución o agilización de tareas que permitan avanzar en la conclusión de compromisos asumidos en la materia.

De los avances que reportan los Coordinadores Sectoriales, la CPGSA envía bimestralmente un reporte gráfico y estadístico a los titulares de los 14 sectores que participan en el PGSA, a efecto de informarles sobre la situación que guarda la simplificación administrativa en sus respectivos ámbitos de competencia, asimismo se incluyen recomendaciones que permitan en el corto plazo avanzar con mayor firmeza y certidumbre en los trabajos aludidos.

²⁹ Los Coordinadores Sectoriales han establecido sus propios mecanismos para dar seguimiento estrecho a los compromisos de simplificación que asumen las diversas áreas administrativas, a efecto de entregar con oportunidad los informes de avances mensuales a la CPGSA.

En las sesiones del Comité Sectorial, programadas bimestralmente, también se da puntual seguimiento a la ejecución de los proyectos de simplificación ya que constituye un espacio para que los responsables institucionales informen sobre las acciones realizadas en el cumplimiento de compromisos contraídos en el marco del PGSA; asimismo se valida la información presentada, se amplían detalles de interés y se acuerdan medidas preventivas o correctivas que coadyuven a cumplir metas y objetivos asumidos.

7.- APOYO FINANCIERO PARA LA EJECUCIÓN DE TAREAS DE SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN ADMINISTRATIVA

La CPGSA al reconocer la existencia de proyectos de simplificación de alto impacto social que requieren recursos financieros adicionales para cumplir los propósitos que motivaron su formulación, promovió ante el Grupo Intersecretarial Gasto-Financiamiento una propuesta para la asignación de un fondo extraordinario anual que apoye los cometidos de la estrategia de simplificación, encontrando en su petición respuesta favorable.

En el periodo de 1994 a1999 se ejercieron \$14,261,790.00³⁰ los cuales se canalizaron principalmente a automatizar procesos de trabajo vinculados directamente con trámites y servicios solicitados por un importante número de ciudadanos. Los recursos asignados permitieron adquirir poco más de 500 computadoras, 400 impresoras, 60 faxes y 12 paquetes de *software*.

ASIGNACIÓN DE RECURSOS PRESUPUESTALES EN APOYO A PROYECTOS DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 1994-1999

EJERCICIO	MONTO
1994	\$ 2,904,590.00
1995	\$ 2,450,000.00
1996	\$ 3,488,000.00
1997	\$ 3,500,000.00
1998	\$ 1,258,000.00
1999	\$ 661,200.00
TOTAL	\$ 14,261,790.00

³⁰ Haro Belchez Guillermo, (Coord.) *Avances y retos del Sistema de Control y Evaluación de la Gestión Pública y Desarrollo Administrativo en el Estado de México 1993-1999*, Toluca, 1999. p.373.

La difícil situación que enfrentó la economía nacional durante 1998 y 1999 provocó una disminución de las finanzas públicas del gobierno estatal, lo cual se reflejó en recortes presupuestales en diversas áreas y programas, siendo el PGSA uno de éstos, tal y como se observa en el cuadro anterior.

No obstante, el monto asignado permitió adquirir equipo de cómputo para automatizar procesos de trabajo en servicios de tránsito; registro público de la propiedad; registro civil; no antecedentes penales; recaudación fiscal; ventanillas de transporte público; averiguaciones previas; sistema de quejas y denuncias; juicios laborales; cobro de tenencia y refrendo, entre otros, cuya modernización administrativa resultó inaplazable para atender las reiteradas demandas ciudadanas.

8.- EVALUACIÓN DE ACCIONES EJECUTADAS DE SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN

Con el propósito de conocer el grado de eficiencia y eficacia de las tareas de simplificación concluidas e instrumentadas por las dependencias y organismos auxiliares, así como conocer el impacto social y administrativo generado, la CPGSA instrumentó un conjunto de acciones tendentes a evaluar en cualquier momento y a través de diversos mecanismos, los avances y resultados del PGSA.

Los mecanismos que con mayor recurrencia se emplearon en esta actividad fueron las encuestas de opinión y las auditorías administrativas. Las primeras permitieron captar la opinión de los ciudadanos y de sus organizaciones sociales sobre la calidad de los trámites y servicios que solicitan ante oficinas gubernamentales, así como su apreciación sobre la efectividad de los procesos de simplificación instrumentados. De los 857 proyectos concluidos en el periodo 1994 a septiembre de 1999, se evaluaron 262 considerados como de alto impacto social (30%) de los cuales 62 fueron a través de la aplicación de encuestas y 200 mediante la realización de auditorías administrativas³¹...

³¹ Haro Bélchez Guillermo, Op. cit. p. 380.

Evaluación de Acciones de Simplificación Administrativa 1994-1999*

CONCEPTO	1994	1995	1996	1997	1998	1999*	TOTAL
PROYECTOS CONCLUIDOS	115	199	167	160	141	75	857
ENCUESTAS DE OPINION	-	16	11	14	14	7	62
AUDITORIAS ADMINISTRATIVAS	25	22	35	35	50	33	200

* Información a septiembre de 1999

La evaluación por medio de encuestas, significó la aplicación de 4,535 cuestionarios a usuarios de trámites y servicios relacionados con tránsito; instalación y operación de empresas; recaudación fiscal; servicios educativos, médicos y de empleo; registro civil; ventanillas únicas de transporte público; servicios periciales; trámites catastrales; centros de verificación vehicular; registro público de la propiedad, entre otros.

La información recabada en los cuestionarios aplicados permitió identificar, entre otros aspectos, que el 65% de los ciudadanos encuestados reconociera que ha mejorado la atención recibida en las oficinas públicas; el 51% consideró que los tiempos de respuesta a las solicitudes que presenta se han tornado más ágiles; por su parte 87% percibió la disminución de requisitos o eliminación de documentos en el desahogo de sus trámites o solicitud de servicios.

Respecto a la realización de auditorías administrativas, las contralorías internas y coordinadores sectoriales de las dependencias y organismos auxiliares, tuvieron una participación imprescindible en esta tarea y no sólo por la realización operativa de este ejercicio, que de suyo es ya importante, sino además por su visión, aportaciones y compromiso en el mejoramiento de la calidad de los trámites y servicios.

Las auditorías administrativas practicadas se orientaron a revisar y valorar los procesos, requisitos y condiciones los trámites y servicios simplificados o desregulados, especialmente en materias de tránsito, regulación sanitaria, servicios educativos, de empleo y hospitalarios, uso del suelo, verificación vehicular de emisiones contaminantes; ventanillas de gestión empresarial; juicios laborales; pago de impuestos y derechos, entre otros.

El Programa Usuario Itinerante, representa otro instrumento básico para evaluar de manera directa las condiciones en que se prestan trámites y

servicios sometidos a un proceso de simplificación y la forma en que se atiende al público usuario.

El programa basa su operación en la práctica de inspecciones realizadas de manera aleatoria y sorpresiva, con el propósito de percibir fielmente la calidad, transparencia y eficacia en la atención de los usuarios, para lo cual los servidores públicos encargados de realizar las inspecciones asumen el carácter de usuarios o solicitantes³².

Mediante esta estrategia se han evaluado los trámites para la expedición de licencias de conducir y estatales de uso de suelo; así como los servicios de consulta con médico general en el Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios y en el Instituto de Salud del Estado de México.

Actividades adicionales a estas formas de evaluación han sido las 171 reuniones realizadas con organismos sociales representativos en cuyo seno se atendieron sus planteamientos, demandas y sugerencias relacionadas, básicamente, con la apertura, operación, regularización e inspección a empresas, agilización de trámites de vivienda y transporte público. Asimismo se realizaron 147 verificaciones selectivas realizadas en los lugares en donde se instrumentaron medidas de simplificación, a efecto de valorar su operación y, en su caso, sugerir medidas de mejoramiento.

Concomitante a estas tareas, en mayo de 1998 se realizó el Foro de Evaluación de Simplificación Administrativa Estatal con el propósito de valorar los resultados e impactos de las acciones de desregulación y simplificación emprendidas de 1993 a 1997. El evento permitió que representantes de asociaciones, cámaras, colegios, institutos, servidores públicos y ciudadanos presentaran 115 ponencias, en los que resaltaron propuestas puntuales para ampliar y profundizar el trabajo de simplificación hasta la fecha realizado.

9.- DIFUSIÓN DE LOS AVANCES Y RESULTADOS DE LA SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN ADMINISTRATIVA

En el proceso de simplificación la difusión constituye un medio indispensable para informar a los usuarios de un determinado trámite o servicio sobre las medidas de simplificación, tanto comprometidas como realizadas por las dependencias y organismos auxiliares, a efecto de que los directamente beneficiarios de este esfuerzo estén enterados de los avances alcanzados y puedan exigir su pleno cumplimiento.

³² Ver "Acuerdo del Secretario de la Contraloría por el que se establece el *Programa Usuario Itinerante*, como un mecanismo de evaluación de los trámites y servicios que las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal presentan a la ciudadanía y de la conducta de los servidores públicos encargados de su atención", publicado en Gaceta del Gobierno el 16 de octubre, 1997.

La difusión que promovió la CPGSA se orientó, en su contenido, a informar sobre los compromisos y resultados del PGSA y, en sus destinatarios, a los servidores públicos y ciudadanos³³.

Para atender la difusión a servidores públicos, se publicaron 12 folletos que dan cuenta desde 1994, de los compromisos y resultados anuales del PGSA; se imprimieron y distribuyeron memorias de 12 reuniones del Comité Estatal de Simplificación, además de las memorias de la Reunión de Intercambio de Experiencias en la Modernización de los Servicios de la Administración Pública y del Foro de Evaluación de la Simplificación Administrativa Estatal. Asimismo se incluyeron cuatro frases promocionales en cheques de servidores públicos, y se publicaron 2,000 encartes con el eslogan "Ayúdanos a Simplificar", a efecto de motivar la participación de servidores públicos en las tareas de referencia.

Para informar a los ciudadanos o grupos específicos de éstos sobre los resultados y beneficio de las tareas de simplificación, se elaboraron y distribuyeron 25 boletines "Desregulación y Simplificación Administrativa" (órgano informativo bimestral de la CPGSA) con un tiraje total de 25 mil ejemplares; se publicaron 41 cintillos en prensa local sobre acciones relevantes de simplificación; se participó en 10 conferencias de prensa para que diversos medios de comunicación ampliaran la difusión del esfuerzo realizado en esta materia, se transmitieron 375 impactos radiofónicos con 15 mensajes relativos a los logros de la simplificación; se publicaron dos carteles con los principales resultados del PGSA con un tiraje de 6 mil ejemplares; se colocaron en oficinas públicas estatales y municipales 1,500 encartes sobre la *Afirmativa Ficta* para que los promotores conocieran el procedimiento para acreditar, en caso de ser necesario, esta prerrogativa. Asimismo se difundieron 35 boletines de prensa sobre los principales resultados alcanzados.

En adición a lo anterior, las dependencias y organismos auxiliares realizaron de acuerdo a la capacidad de sus recursos, tareas para difundir a los usuarios de sus trámites y servicios, los avances, resultados y beneficios. Los medios más recurrentes en este ejercicio fueron boletines de prensa, entrevistas radiofónicas, trípticos y carteles informativos e impactos en radio.

La importancia de la difusión realizada consistió no sólo que los ciudadanos conocieran las condiciones en que se prestan los trámites y servicios públicos

³³ En el proceso de identificación de propuestas, se realizó el Foro de Consulta *Simplificación y Desregulación Administrativa* (noviembre de 1993), en el cual se presentaron 343 ponencias con planteamientos y propuestas viables y factibles por parte de los ciudadanos, organizaciones sociales y servidores públicos, las cuales sirvieron de base para integrar el PGSA 1994, para mayor referencia sobre el particular, revisar la Serie de Cuadernos No. 4 de la Secretaría de la Contraloría.

o los avances y resultados del esfuerzo realizado, sino sobre todo, su conocimiento permitió una mayor colaboración de su parte en los procesos de gestión, así como la exigencia de las ventajas y beneficios alcanzados en tareas de simplificación cuando éstos no eran cumplidos.

En este sentido, la difusión más que una actividad complementaria del trabajo de simplificación, constituye un medio indispensable para informar a la sociedad sobre el trabajo que realiza la administración pública para facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos o cumplimiento de sus obligaciones ante oficinas gubernamentales.