

CAPÍTULO III

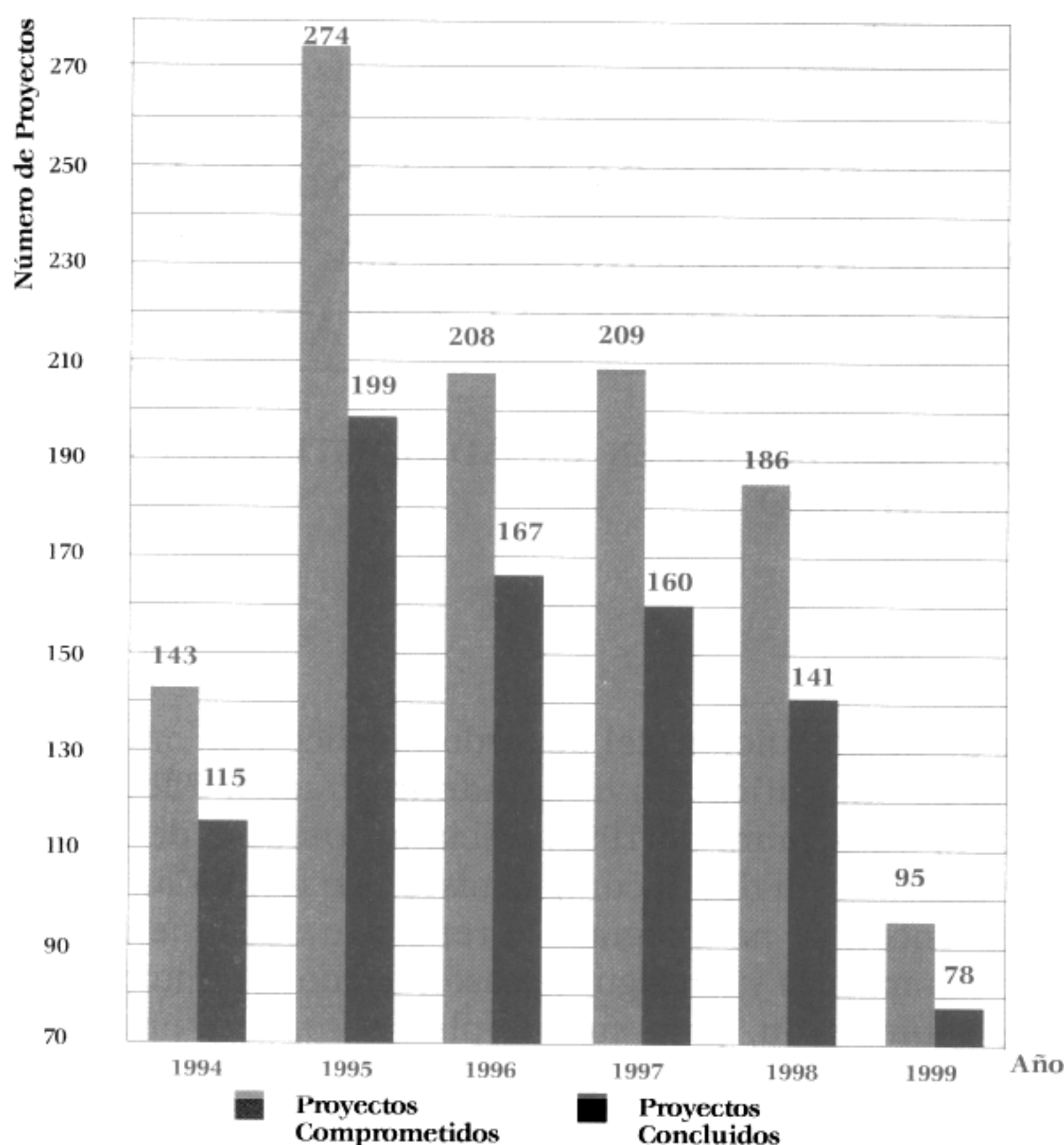
LOGROS Y RESULTADOS DE LA SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA REGULATORIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

1.- AVANCES Y RESULTADOS EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA DEL ESTADO DE MÉXICO

A partir de la expedición del acuerdo jurídico que crea el Programa General de Simplificación de la Administración Pública del Estado de México (PGSA), en octubre de 1993, inicia un proceso de identificación, formulación y priorización de los compromisos que formarían parte del PGSA 1994³⁴. Desde entonces, se ha integrado y renovado anualmente con nuevos compromisos en la materia y, en algunos casos, dando continuidad a proyectos integrales que requirieron, para su cumplimiento, una programación de mediano plazo.

En los casi seis años de ejecución del PGSA (enero 1994-septiembre 1999) se comprometieron 1,115 proyectos de simplificación y desregulación administrativa, de los cuales, se concretaron 860 (77%) en beneficio de los ciudadanos o de sus grupos de representación; 106 (10%) se reprogramaron, debido a que su cumplimiento ha requerido de más tiempo para la ejecución de actividades adicionales, y 151 (13%) se cancelaron por diferentes causas, entre las que destaca la insuficiencia de recursos para su instrumentación y la implementación de acciones paralelas cuyos resultados señalaron como innecesario continuar atendiendo dichos compromisos.

³⁴ 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.



Fuente: Elaborado con base en los folletos de resultados del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal que anualmente publica la Coordinación del Programa General de Simplificación Administrativa, a través de la Serie de Cuadernos de la Secretaría de la Contraloría.

El conjunto de los proyectos inscritos en el marco del PGSA se ubicaron en las cinco vertientes de simplificación: agilización de trámites; mejoramiento de la atención al público; desconcentración y descentralización; desregulación, y transparencia de la gestión pública³⁵, teniendo cada una de ellas igualdad de importancia y siendo mutuamente incluyentes.

A continuación se realiza un breve recuento de las principales acciones, avances e impactos de la simplificación y desregulación administrativa realizadas en el periodo gubernamental 1993-1999, las cuales se agrupan conforme a las siguientes modalidades específicas de trabajo.

³⁵ Para mayor referencia sobre las vertientes de simplificación, consultar los *Lineamientos para la integración, ejecución, coordinación y evaluación del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal* publicados por la Secretaría de la Contraloría, en noviembre de 1993.

a) Agilización de Trámites

El conjunto de las tareas en este rubro consignadas, se orientaron a revisar procedimientos administrativos, a efecto de reducir o eliminar aquellos que no agregan valor en la realización de un trámite o solicitud de algún servicio o cuyas condiciones en que se prestan, inhiben que el ciudadano cumpla plenamente sus obligaciones o ejerza sus derechos frente a la autoridad gubernamental.

Los esfuerzos realizados en esta dirección permitieron agilizar trámites relacionados con el pago de derechos y obligaciones en las áreas de tránsito y de recaudación fiscal; expedición de licencias y permisos temporales para conducir; prórroga y transferencia de concesión de transporte público; presentación de la Manifestación de Impacto Ambiental; solución de conflictos laborales; expedición del Dictamen Integral de Factibilidad Ambiental; asimismo se ejecutaron otras tareas que vieron cristalizada su vertiente de simplificación con la integración de los registros estatales de trámites Empresariales, de Vivienda y de Tránsito y Transporte.

Uno de los avances importantes y de mayor impacto en este rubro, se dio con la publicación, en marzo de 1997, del *Código de Procedimientos Administrativos del Estado de México*, el cual contempla en su artículo 135: "Las peticiones que los particulares hagan a las autoridades del Poder Ejecutivo del Estado, de los ayuntamientos y de los organismos auxiliares de carácter estatal y municipal, deberán ser resueltas en forma escrita, dentro de un plazo que no exceda de 30 días hábiles posteriores a la fecha de su presentación o recepción" transcurrido el plazo, sin que se notifique la resolución expresa, el silencio de las autoridades competentes se considera como resolución *afirmativa ficta*, que significa decisión favorable a los intereses legítimos de los peticionarios³⁶; lo que implica que los ciudadanos promoventes de un trámite en el que opera esa figura no tendrán que esperar prolongados tiempos de respuesta a sus solicitudes, ya sea favorable o desfavorablemente, sino que, en un ejercicio de justicia administrativa, verán agilizados sus asuntos, teniendo certeza sobre la respuesta de la autoridad en el plazo que se ha establecido, lo que además de facilitarles la realización de otros trámites, les permite agilizar el desarrollo de sus actividades cotidianas o la puesta en marcha de sus proyectos.

³⁶ El mismo artículo prevé ciertas excepciones como es el caso de las peticiones que impliquen la adquisición de la propiedad o posesión de bienes de los gobiernos estatal o municipales, otorgamiento de concesiones para la prestación de servicios públicos, entre otros supuestos debidamente tipificados, en cuyo caso procederá la negativa ficta: es decir, se entenderá que transcurridos los 30 días hábiles, sin que medie una contestación, la respuesta de la autoridad es desfavorable para los derechos e intereses de los peticionarios, lo cual no exime a la autoridad para que dé una respuesta por escrito al peticionario.

En otro ámbito, la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito agilizó el pago de tenencia y refrendo de vehículos automotores y la expedición de licencias de conducir y permisos temporales; redujo requisitos en el canje de placas, en el registro de vehículos matriculados en otras entidades y en la revista o inspección físico-mecánica, reduciendo con ello el tiempo de respuesta a las solicitudes de los usuarios.

La simplificación de trámites en el área de tránsito, permitió además, la entrega simultánea del holograma y tarjeta de circulación con el pago de tenencia y refrendo, lo que redujo significativamente tiempo y costos a los propietarios de vehículos al evitarles traslados posteriores para la conclusión de este trámite³⁶.

La Secretaría de Finanzas y Planeación modificó el esquema de operación del Convenio de Desarrollo Municipal (CODEM), con lo cual se agilizó la autorización y liberación de los recursos que mediante este mecanismo ejercen los ayuntamiento de la entidad, en beneficio de los promoventes de este trámite y, sobre todo, coadyuvó a la oportuna ejecución de acciones y obras a cargo de los municipios³⁷. (Boletín No. 5, 1996, p.4.)³⁸

Se disminuyó de 2 horas a 20 minutos, en promedio, el tiempo en que la Dirección General de Servicios Periciales, expide el Certificado de No Antecedentes Penales a los peticionarios, previo cumplimiento de los requisitos solicitados.

Se redujeron los requisitos para gestionar los trámites de prórroga y transferencia de concesión de transporte público, cambio de unidad y reubicación de derroteros y/o zona de operación. Asimismo se redujo de cinco a un día el tiempo para la expedición de tarjetones de identificación para operadores.

En materia de ecología, se simplificó la solicitud de información y requisitos que se exigen para la presentación del Informe Previo, la Manifestación de Impacto Ambiental y el Estudio de Riesgo. Por su parte, en la Manifestación de Impacto Ambiental se disminuyó el plazo de resolución de 90 a 30 días hábiles³⁹.

³⁶ Secretaría de la Contraloría, *Desregulación y Simplificación Administrativa*. Boletín No. 17 marzo-abril de 1998, Toluca, p.9.

³⁷ Debido a los nuevos esquemas que contempla el Ramo 33 para la asignación de recursos federales a los municipios de la entidad, el gobierno del Estado de México dejó de suscribir el Convenio de Desarrollo Municipal a partir de 1997.

³⁸ En lo sucesivo, al hacer referencia al "Boletín" como fuente hemerográfica de consulta, se aludirá al de *Desregulación y Simplificación Administrativa*, que edita bimestralmente la Coordinación del Programa General de Simplificación Administrativa, de la Secretaría de la Contraloría, por lo cual sólo se señalará el Boletín, número, año de publicación y el número de página(s) en donde se encuentra la información a la que se hace referencia.

³⁹ 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, México, 1999, p.385.

Se simplificó y agilizó el pago del Impuesto sobre Erogaciones por Remuneración al Trabajo Personal, posibilitando a los contribuyentes cubrir esta obligación de manera anual, evitando la obligación de presentar declaraciones de pagos mensuales, así como exentándolos de pagar recargos y cubrir multas.

Lo significativo de esta acción, además de las facilidades administrativas otorgadas, fue regular a un mayor número de personas en su situación fiscal (Boletín No. 11, 1997, p.7).

Se redujo de 45 a 15 días el tiempo de respuesta a las solicitudes de grupos indígenas para el financiamiento de proyectos sociales, culturales, productivos y de infraestructura, asimismo se acercó este servicio a las comunidades, a través de los promotores del Consejo Estatal para el Desarrollo Integral de los Pueblos Indígenas del Estado de México (CEDIPIEM).

Con el propósito de agilizar la solución de conflictos laborales por medio de la concertación, la Junta Local de Conciliación y Arbitraje automatizó y sistematizó sus servicios, lo que le ha permitido que al momento de recibir una demanda, emita el auto de radicación y se dé a conocer inmediatamente a los trabajadores su primera audiencia; en forma paralela, cita a las partes a pláticas de orden conciliatorio para que resuelvan sus conflictos laborales por medio de la concertación; a través de este mecanismo, se ha resuelto una cantidad importante de conflictos laborales, evitando a las partes tiempos prolongados de respuesta al tener que esperar que se agotaran todas las instancias competentes de solución (Boletín 10, 1997, p.10).

El Tribunal Estatal de Conciliación y Arbitraje implementó un programa de celeridad procesal, mediante el cual, los juicios laborales que tardaban hasta un año en ser atendidos, ahora son resueltos en un tiempo que no excede de tres meses, reduciendo con ello costos y tiempo a las partes en la solución de sus conflictos.

La Secretaría de Finanzas y Planeación agilizó el procedimiento para la autorización del pago de tenencia de vehículos extranjeros legalizados, al pasar de 48 a 24 horas el tiempo de respuesta, lo que ha beneficiado, con ahorro de tiempo y recursos, a más de 30,000 propietarios de automotores extranjeros (Boletín 12, 1997, p.7).

Se redujo de 15 a 10 días hábiles el tiempo de dictaminación de peticiones ciudadanas para instalar o rehabilitar puentes peatonales, semáforos, señalamientos, barreras de protección peatonal y estacionamientos, además de distribuirse información al público para facilitar el desarrollo de dichos trámites⁴⁰.

⁴⁰ Haro Belchez, Guillermo (Coord.), *op. cit.* p. 384.

En la expedición de licencias de conducir para automovilistas y motociclistas, así como permisos temporales para el servicio particular, se eliminaron los exámenes teórico-prácticos y médicos, los cuales fueron sustituidos por una carta responsiva del solicitante, agilizando, con ello, el tiempo de respuesta en la realización de este trámite, así como cercando la proliferación de conductas deshonestas de servidores públicos.

La Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas implementó el Dictamen Integral de Factibilidad Habitacional para vivienda social progresiva, de interés social y popular, la cual, en un plazo promedio de 15 días hábiles, permite obtener la opinión de siete dependencias estatales y dos municipales. El dictamen ha dado certeza y seguridad a la inversión de los promotores de vivienda.

Se puso en marcha el Registro Estatal de Trámites de Vivienda con el propósito de otorgar certeza jurídica a los promotores y solicitantes de vivienda, respecto de los únicos trámites, requisitos, plazos y condiciones que deben cumplir para el desarrollo de sus proyectos, evitando así la discrecionalidad de los servidores públicos, quienes no podrán exigir otros distintos a los indicados de manera expresa en dicho Registro, así como ahorrando tiempo y recursos a los usuarios de estos trámites al evitar que acudan a diversas y distantes oficinas públicas en busca de respuesta a sus peticiones⁴¹.

Con el mismo propósito, de constituir un mecanismo único de regulación administrativa en el rubro de tránsito, se integró el Registro Estatal de Trámites de Tránsito y Transporte, el cual contiene los únicos trámites, requisitos, plazos y condiciones que exigirán las dependencias relacionadas con la materia a los propietarios de vehículos automotores del servicio público y particular de la entidad. Una de sus aportaciones es otorgar certeza jurídica y facilidades a los usuarios para el desahogo de sus gestiones, así como reducir la proliferación de prácticas de corrupción (Boletín 23, 1999, p.1).

Se amplió el plazo de vigencia de la Licencia Estatal de Uso del Suelo al pasar de 6 meses a 1, y se acordó que los particulares que demuestren haber ejercido los derechos en ella consignados, durante la vigencia de dicha licencia, no podrá exigírseles que tramiten la obtención de una nueva licencia o su prórroga (Boletín No. 21, 1998, p.2).

En materia educativa, se puso en operación un sistema automatizado que permitió agilizar el proceso para la certificación de la antigüedad del personal

⁴¹ Secretaría de la Contraloría, IX Reunión del Comité Estatal de Simplificación Administrativa, Serie de Cuadernos No. 43, Toluca, México 1997, p. 32.

de los Servicios Educativos Integrados al Estado de México, al reducir de 30 a 4 días hábiles el tiempo de respuesta a las solicitudes de validación presentadas⁴²

Se redujo el tiempo de respuesta de 30 a 15 días para la expedición de permisos sanitarios de inicio de construcción y de ocupación de obra por parte del Instituto de Salud del Estado de México.

Se puso en operación un procedimiento que permitió reducir de 2 horas a 30 minutos el tiempo de espera y atención del público usuario de los servicios de laboratorio clínico que prestan los hospitales generales del Instituto de Salud del Estado de México, mediante la agilización en el cobro de derechos, capacitación al personal y reducción de instancias de autorización (Boletín No. 21, 1998, p.3).

b) Mejoramiento de la Atención al Público

El conjunto de acciones inscritas en esta modalidad de simplificación se orientaron a revisar procesos de trabajo vinculados a facilitar los trámites y servicios que los ciudadanos realizan en oficinas públicas, sea para cumplir una obligación o ejercer un derecho.

En esta vertiente, se habilitaron ventanillas únicas para trámites de vivienda de interés social y popular; de control vehicular, y de transporte público; se facilitó a los solicitantes de empleo información sobre empresas demandantes de mano de obra; se instalaron unidades de rehabilitación e integración social y se modernizó el sistema para la recepción, tramitación y resolución de quejas y denuncias.

Entre las acciones relevantes que las dependencias y entidades de la administración pública del Estado de México llevaron a cabo, destacan las siguientes:

Se habilitaron dos ventanillas únicas para trámites de vivienda de interés social y popular en los municipios de Toluca y Naucalpan, en las cuales se reciben las solicitudes y, en su caso, se entrega el Dictamen Integral de Factibilidad Habitacional para vivienda social (conjuntos habitacionales superiores a 60 viviendas) que expide la Comisión Estatal de Fomento a la Vivienda, lo que ha facilitado a los promoventes la realización de sus gestiones vinculadas a esta materia.

Se encuentran en operación 85 ventanillas únicas de control vehicular en los centros de recaudación y control de la Secretaría de Finanzas y Planeación,

⁴² Secretaría de la Contraloría, Resultados del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal 1997, Serie de Cuadernos No. 46, Toluca, México, 1998, p.55.

con el propósito de atender en un solo espacio físico los trámites del parque vehicular como son: alta de vehículos, pago de tenencia y derechos de control vehicular reposición de tarjeta de circulación, cambio de propietario y de domicilio en el *Registro Estatal de Vehículos* (Boletín No. 22, 1999, p.11).

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes habilitó en los municipios de Toluca, Naucalpan, Ecatepec y Nezahualcóyotl, ventanillas únicas de transporte público en las cuales, con varios mostradores de atención equipados con sistemas automatizados, los transportistas pueden realizar en un solo lugar, diversos trámites tales como prórroga o transferencia de concesiones y cambio o modernización de sus unidades vehiculares, evitándoles traslados prolongados al acercarles los servicios al lugar más próximo a su zona de operación (Boletín No. 22, 1999, p.12).

La Secretaría de la Contraloría, efficientó la recepción, tramitación y resolución de las quejas presentadas por la ciudadanía por motivo de un servicio deficiente o baja calidad en la atención que ofrecen los servidores públicos; esto a través de la habilitación de un sistema automatizado; la operación del Sistema Estatal de Quejas y Denuncias; la instalación de una línea telefónica lada sin costo y la expedición de una normatividad que permitió homologar el procedimiento de las quejas y denuncias, además de establecer el tiempo límite de 30 días naturales para su atención, tramitación y resolución⁴³.

Con el propósito de agilizar la colocación de solicitantes de empleo en empresas demandantes de obra, se implementó el sistema automatizado del Servicio Estatal de Empleo en sus oficinas regionales de Toluca, Tlalnepantla, Ecatepec, Valle de Chalco y Nezahualcóyotl, a efecto de vincular con mayor rapidez la oferta con la demanda de trabajo en la entidad. Compartiendo este mismo objetivo, los ayuntamientos de Jilotepec, Amecameca, Atlacomulco, Cuautitlán Izcalli, Coyotepec, Ixtlahuaca, Jocotitlán, Lerma, Nicolás Romero, Tenango del Valle, Valle de Chalco, San Mateo Atenco y Ecatepec, instalaron su servicio municipal de empleo, facilitando a las empresas la rápida contratación de mano de obra y, a los solicitantes de empleo, conocer con oportunidad y sin algún costo, las vacantes de trabajo disponibles (Boletín No. 10, 1997, p.9).

Adicionalmente, el Servicio Estatal de Empleo habilitó un sistema de becas de capacitación para trabajadores, con la intención de prepararlos y adiestrarlos en el desarrollo de alguna actividad productiva, de acuerdo a los requerimientos de las empresas, a efecto de abrirles mayores posibilidades para ser contratados en un puesto laboral, de acuerdo al perfil solicitado.

⁴³ Secretaría de la Contraloría, Resultados del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal 1998, Serie de Cuadernos No. 60, Toluca, México, 1999, p. 78.

Colateralmente a estas acciones, se organizaron ferias regionales de empleo en Naucalpan, Tlalnepantla, Toluca, Chalco, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Ixtapaluca, Nezahualcóyotl, Tecámac y Tultitlán, a través de las cuales se han colocado de manera directa y ágil o más de 20,000 solicitantes de empleo en un trabajo formal, ahorrándoles costos, traslados y tiempo en la realización de trámites administrativos relacionados con este servicio⁴⁴.

Se ubicaron 11 módulos de orientación y consulta para la regulación del suelo en las delegaciones regionales de la Comisión Reguladora del Suelo del Estado de México, en los que se proporciona información sobre los trámites y servicios que dicho organismo ofrece, evitando a los usuarios reiteradas visitas a oficinas públicas para la obtención de información.

El Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), instaló seis unidades básicas de rehabilitación e integración social en los sistemas municipales DIF de San Felipe del Progreso, Tenango del Valle, Acolman, Metepec, Tecámac y Texcoco, en las cuales, personal debidamente capacitado, proporciona atención médica rehabilitatoria no hospitalaria a la población discapacitada de esas regiones, facilitándoles la solicitud del servicio y evitando su traslado a la ciudad de Toluca.

En materia laboral, la Secretaría del Trabajo y de la Previsión Social instaló en el municipio de Tlalnepantla un módulo itinerante de inspección, con el propósito de facilitar a los patrones ubicados en el Valle de Cuautitlán-Texcoco, la realización de trámites para la regularización de sus condiciones generales de trabajo (Boletín No. 21, 1998, p.7).

Se habilitó una Ventanilla Unica de Atención al Público en las oficinas de la Secretaría de Ecología ubicadas en Naucalpan, en la cual se gestionan los trámites que solicitan las direcciones generales de Protección al Ambiente y de Planeación Ambiental, además de dotarla de equipo y sistemas automatizados que hacen posible otorgar atención expedita a los trámites de los ciudadanos.

La Secretaría de Desarrollo Económico instaló módulos de información turística en los municipios de Ocoyoacac, Valle de Bravo y Villa del Carbón en los que se proporciona información confiable a los visitantes sobre los principales centros de atracción turística de sus respectivas regiones.

⁴⁴ *Ibidem*, p. 35.

c) Desconcentración Administrativa

El Programa General de Simplificación Administrativa contempló la ejecución de un conjunto de acciones orientadas a desconcentrar funciones y recursos, a efecto de acercar, conforme a una distribución territorial estratégica, los trámites y servicios al lugar en donde se genera su demanda, facilitando a los ciudadanos sus gestiones al reducirles tiempo y recursos por traslados innecesarios a oficinas centralizadas y distintas de su lugar de residencia.

La desconcentración se expresó, no sólo hacia afuera de las oficinas públicas, sino además, se promovió al interior de la administración, mediante la delegación de responsabilidades a servidores públicos subalternos que permitiera agilizar la toma de decisiones y reducir el tiempo de respuesta a las solicitudes de los petitionarios.

Mediante estas acciones, se avanzó en la desconcentración de oficinas que prestan servicios en materia laboral; protección civil; tránsito y transporte; procuración de justicia; atención a servidores públicos; así como la delegación de responsabilidades y la transferencia de funciones y recursos a unidades administrativas ubicadas en el Valle Cuautitlán-Texcoco, a efecto de fortalecer su capacidad de respuesta ante la demanda de sus usuarios.

De entre las principales tareas que ejecutaron las dependencias y entidades estatales para desconcentrar sus funciones y recursos y elevar la calidad y cobertura de los servicios, se encuentran las siguientes:

Se expidió Acuerdo del Secretario de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, mediante el cual se delegaron facultades a servidores públicos de la Dirección General de Desarrollo Urbano, con el propósito de que autorizaran la fusión, subdivisión, relotificación condominal de predios con determinada extensión territorial, así como la expedición de licencias estatales de uso del suelo, agilizando con ello, la toma de decisiones y reduciendo los tiempos de respuesta a los usuarios.

La Secretaría del Trabajo y de la Previsión Social instaló un Centro de Justicia Laboral en Tlalnepantla, a fin de acercar a los usuarios del Valle de México la realización de sus trámites o solicitud de servicios relacionados con conciliación administrativa, defensa del trabajo, previsión social, capacitación y adiestramiento para el trabajo, entre otros, evitándoles tiempo y costos excesivos por desplazamientos, ahora innecesarios, a la ciudad de Toluca (Boletín No. 22, 1999, p.5).

Se instalaron dos unidades de atención al derechohabiente del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM), ubicados en los municipios de Ecatepec y Nezahualcóyotl, en los cuales se atienden a los ciudadanos de esas regiones en la realización de sus trámites de pago de jubilados, seguros, jubilaciones y afiliación.

La Dirección General del Registro Civil, instaló 37 oficinas en lugares estratégicos del territorio estatal para prestar de manera oportuna los servicios que en materia registral solicitan los ciudadanos.

Asimismo, en el marco de las campañas destinadas a regularizar el estado civil de las personas, se instalaron de 1995 a 1999, 17, 644 módulos temporales (con un tiempo de operación de un día en promedio) en diversos puntos del territorio estatal para atender de manera oportuna y gratuita los servicios que en materia registral solicitaron más de 500 mil usuarios.

Se puso en operación una unidad móvil de tránsito, la cual asistió a comunidades y fraccionamientos distantes a expedir licencias de conducir de automovilistas, así como su resello o renovación, evitando el desplazamiento de los usuarios a oficinas centrales de la Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito (Boletín No. 15, 1997, p.6).

En procuración de justicia, se desconcentraron funciones sobre averiguaciones previas, al crear cuatro agencias del ministerio público especializadas en robo de vehículos, ubicadas en los municipios de Naucalpan, Tlalnepantla, Nezahualcóyotl y Metepec; una especializada en violencia sexual e intrafamiliar en Atizapán de Zaragoza y seis más del orden común en Valle de Chalco, Ixtapaluca, La Paz, Ecatepec, Chimalhuacán y Tultitlán, además de ampliar los turnos de atención en seis agencias, facilitando a los usuarios, la realización de sus trámites y, a la Procuración General de Justicia, la oportuna atención y persecución del delito.

La Secretaría de Educación, Cultura y Bienestar Social delegó a sus oficinas ubicadas en el Valle de México, la función para la corrección de certificados de primaria y/o secundaria cuando cambie una sola letra en el nombre o en los apellidos y cuando cambien los nombres y apellidos, evitando a los usuarios su traslado a la ciudad de Toluca⁴⁵.

Se consolidó el modelo de atención regionalizada de 67 unidades médicas del Instituto de Seguridad Social del Estado de México y Municipios (ISSEMYM),

⁴⁵ Secretaría de la Contraloría, Resultados del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal 1996, Serie de Cuadernos No. 34, Toluca, México, 1997, p. 57.

lo que ha permitido brindar un servicio más cercano al lugar de residencia de los derechohabientes, evitándoles traslados prolongados y gastos excesivos (Boletín No. 21, 1998, p.4).

d) Descentralización de Facultades y Recursos a los Municipios

La descentralización realizada en el marco del PGSA, se dio del gobierno estatal a los ayuntamientos, con el propósito de elevar la calidad de los servicios y trámites objeto de descentralización, así como dotar a las administraciones municipales de mayor capacidad para que respondan a las demandas de sus usuarios.

En esta vertiente de descentralización, se avanzó en la transferencia de facultades a los municipios para que puedan expedir licencias estatales de uso del suelo; registros de generadores de residuos no peligrosos; dictámenes de viabilidad de protección civil; así como funciones para la prestación y operación del servicio de tránsito; administración de la red vial urbana secundaria; emisión de dictámenes de calidad, incorporación e impacto vial no significativo; atención de la problemática de contaminación en sus respectivos territorios y administración de la actividad catastral.

Entre las tareas realizadas en este rubro, se encuentran las siguientes:

La Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas, descentralizó facultades para expedir licencias estatales de uso del suelo que no sean de impacto significativo, a 24 municipios de la entidad, hecho que permite a los interesados realizar este trámite en su propia comunidad, evitándoles traslados, ahora innecesarios.

MUNICIPIOS A LOS CUALES SE DESCENTRALIZÓ LA EXPEDICIÓN DE LA LICENCIA ESTATAL DE USO DEL SUELO

- | | | |
|------------------------|------------------|-------------------------------|
| • Almoloya de Juárez | • Huixquilucan | • Nicolás Romero |
| • Atizapán de Zaragoza | • Ixtapaluca | • San Martín de las Pirámides |
| • Chalco | • Ixtlahuaca | • Tlalnepantla |
| • Chimalhuacán | • Jilotepec | • Tenancingo |
| • Coacalco | • La Paz | • Toluca |
| • Cuautitlán | • Metepec | • Tultitlán |
| • Cuautitlán Izcalli | • Naucalpan | • Valle de Chalco |
| • Ecatepec | • Nezahualcóyotl | • Zinacantepec |

Fuente: Boletín de Desregulación y Simplificación Administrativa, No.15, noviembre-diciembre, 1997, p. 9.

Se suscribieron convenios con los ayuntamiento de Ecatepec y Toluca mediante los cuales se les transfirieron facultades para poder expedir registros de Generadores de Residuos No Peligrosos; de Prestadores de Servicios en Materia de Manejo y Disposición Final de Residuos Industriales No Peligrosos; de Descarga de Aguas Residuales Vertidas en los Sistemas y Redes de Drenaje y Alcantarillado administrado por el municipio o su órgano operador, y de emisiones a la atmósfera de fuentes fijas ubicadas en su territorio, lo que además de acercar los servicios a los ciudadanos, evita la doble inspección estado-municipios, sobre una misma materia (Boletín No. 21, 1998, p.8).

Se suscribieron convenios con 38 ayuntamientos de la entidad, mediante los cuales se les descentralizaron facultades para expedir dictámenes de viabilidad, de protección civil, así como verificaciones a establecimientos generadores de riesgos: micro o pequeñas industrias que almacenen, utilicen o produzcan materiales o sustancias químicas peligrosas de mediano y/o alto riesgo; centros concentradores de población con menos de 100 personas, clínicas de salud, centros recreativos, deportivos y comerciales, entre otros⁴⁶.

Se suscribió convenio de colaboración con 31 ayuntamientos de la entidad para delimitar funciones que en materia de protección civil le corresponde realizar a la autoridad estatal y a la municipal, evitando con ello la duplicidad en las tareas de inspección a empresas sobre una misma materia (Boletín No. 20. 1998, p.7).

El gobierno del estado, a través de la Secretaría General de Gobierno, descentralizó a los ayuntamientos de Atizapán de Zaragoza, Chalco, Coacalco, Metepec, Cuautitlán Izcalli, Ecatepec, Huixquilucan, Naucalpan, Tecámac, Tlalnepantla y Tlaltitlán, funciones para la prestación y operación del servicio de tránsito.

La Secretaría de Comunicaciones y Transportes transfirió a los ayuntamientos de Atizapán de Zaragoza, Chalco, Huixquilucan y Tlalnepantla funciones para la prestación del servicio de administración de la red vial incorporación e impacto vial no significativo⁴⁷.

La Secretaría de Ecología formalizó convenios de coordinación con los ayuntamientos de Amecameca, Axapusco, Otumba, Tlatlaya, Tlalmanalco, Zacualpan, Tepetlixpa, Temamatla, Papalotla, Tenango del Aire, Ozumba,

⁴⁶ Barrera Zapata, Rolando y Victor Ramos Rios, *"Problemas y Perspectivas de la Simplificación Municipal", en Modernización de la Gestión Pública en las Administraciones Municipales del Estado de México*, Secretaría de la Contraloría-IAPEM, Toluca, 1999, p. 126.

⁴⁷ Barrera Zapata, Rolando y Victor Ramos, *Op. cit.*, p. 18.

Ayapango, Cocotitlán y Valle de Bravo, para que atiendan las quejas y denuncias que en materia ambiental presenten sus pobladores.

Asimismo, se formalizaron convenios de coordinación en materia de protección al ambiente, con los ayuntamientos de Naucalpan, Tlalnepantla, Cuautitlán Izcalli, Toluca, Ecatepec y Nezahualcóyotl, permitiéndoles contar con mejores condiciones y elementos para prevenir y atender la problemática de la contaminación atmosférica, del agua y del suelo en sus respectivos territorios⁴⁸.

Se estableció acuerdo de coordinación con los ayuntamientos de Ixtapan de la Sal y Valle de Bravo para que atiendan los trámites relativos a la inscripción de establecimientos turísticos en el Registro Nacional de Turismo Voluntario, acercando así este servicio al lugar en donde se encuentran establecidos empresarios del sector (Boletín No. 21, 1998, p.8).

Se concluyó el proceso de descentralización del Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de México (DIFEM), mediante la creación de los 46 sistemas municipales DIF faltantes.

Se descentralizó a los 122 ayuntamientos de la entidad, la función de catastro, a fin de coadyuvar al mejoramiento del control de la actividad catastral a nivel predio, así como impulsar el fortalecimiento de las haciendas públicas municipales⁴⁹.

El Instituto de Salud del Estado de México, mantiene en proceso la transferencia de funciones sobre el control sanitario de construcciones a 31 ayuntamientos de la entidad, a efecto de que puedan expedir permisos sanitarios de inicio de construcción y de ocupación de obra, así como realizar acciones sobre vigilancia sanitaria de obra⁵⁰.

e) Desregulación de la Actividad Económica

Uno de los aspectos frecuentemente tomado como referencia para cuestionar la capacidad del gobierno en la atención efectiva de las demandas sociales, ha sido su reglamentación, la cual, caracterizada por imprecisiones, exceso de regulación, contraposición con otros ordenamientos jurídicos o

⁴⁸ Barrera Zapata, Rolando, *La dinámica de la descentralización de los municipios en el Estado de México*; en Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal, No. 60, INAP, México 1998, p. 124.

⁴⁹ Secretaría de la Contraloría, Resultados del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal 1996, p. 131.

⁵⁰ Barrera Zapata Rolando, *Op. cit.*, p. 126.

incongruencia con los fenómenos reales, llega a convertirse en un obstáculo para que los ciudadanos cumplan puntualmente sus obligaciones o ejerzan sus derechos frente a la autoridad pública.

No se trata, desde luego, sólo de eliminar o abrogar aquel marco jurídico que resulta obsoleto e inoperante, sino además modificar las normas vigentes mediante su actualización y claridad tanto en su origen como en su contenido. El propósito es tener menor regulación y mejor regulación, a efecto de evitar trámites lentos, anacrónicos y obstaculizantes de las actividades de los ciudadanos, así como la generación de conductas ajenas al interés general, expresadas en la mayoría de las ocasiones, en prácticas de corrupción.

En este sentido, el Programa General de Simplificación Administrativa contempló en su ejecución, un conjunto de acciones tendentes a desregular y mejorar el marco regulatorio de la administración pública, con especial énfasis en la promoción de la actividad productiva de los particulares.

Las tareas orientadas a desregular la actividad económica, permitieron que un importante número de giros industriales, comerciales y de servicios del Catálogo Mexicano de Actividades y Productos quedaran exentos de presentar la manifestación de impacto ambiental; el registro como establecimientos generadores de residuos industriales no peligrosos, la licencia sanitaria, el registro de la comisión de seguridad e higiene laboral y el dictamen de viabilidad de protección civil; lo cual, sin duda, fue un ejercicio fructífero en la promoción de la actividad económica de los particulares. Algunas acciones desarrolladas en esta dirección se mencionan enseguida.

La Secretaría de Ecología emitió acuerdo mediante el cual desreguló el procedimiento de evaluación del impacto ambiental a 157 de los 400 giros del Catálogo Mexicano de Actividades y Productos (CMAP), debido a que son obras o actividades industriales, comerciales y servicios que no causan impacto ambiental significativo.

GIROS REGULADOS Y DESREGULADOS EN MATERIA ECOLÓGICA		
TRÁMITE REQUERIDO	No. DE GIROS	%
Manifestación de Impacto Ambiental	105	26%
Informe Previo	130	32%
Estudio de Riesgo	8	2%
Desregulados	157	40%
TOTAL:	400	100%

Asimismo, liberó de la presentación del trámite de Registro de Descarga de Aguas residuales a los responsables de descargas de aguas residuales domésticas, pluviales y las generadas por las industrias que sean distintas a las aguas de proceso y conducidas por drenajes separados (Boletín No. 23, 1999, pp. 6-7).

A la vez, liberó de la presentación del Registro como Establecimientos Generadores de Residuos Industriales No Peligrosos a 299 giros que por sus características de operación no causan alteración significativa al equilibrio ecológico. Quedaron desregulados aquellos establecimientos que como parte de sus procesos productivos, comerciales y/o de servicios, generen exclusivamente residuos sólidos municipales domésticos o urbanos (Boletín No. 21, 1998, p.7).

De los 106 giros de salubridad local que regulaba el Instituto de Salud del Estado de México (ISEM), 97 fueron liberados del requisito de licencia sanitaria y 62 fueron desregulados totalmente de cualquier acto de la autoridad sanitaria, asimismo, se eliminó el trámite de licencia sanitaria por apertura para 52 giros de salubridad general, ahora sólo deberán presentar un aviso de inicio de operaciones cuya respuesta es inmediata.

En materia laboral, el trámite para el Registro de la Comisión de Seguridad e Higiene quedó suprimido por el gobierno federal al modificar la Norma Oficial Mexicana, relativa a la constitución, registro y funcionamiento de las comisiones de seguridad e higiene en los centros de trabajo. Se eliminó la obligación del registro y permanece lo relativo a su constitución y funcionamiento (Boletín No. 19, 1998, p. 6).

Se excluyó al 90% (1,137 de 1,254) de los giros del Catálogo Mexicano de Actividades y Productos, de tramitar el dictamen de viabilidad de protección civil, siempre y cuando no reúnan o congrequen a más de 100 personas en sus instalaciones⁵¹.

En el esfuerzo realizado para modernizar los ordenamientos jurídicos vigentes o crear normas en aquellas áreas en donde no las había, se obtuvieron los siguientes avances:

Se actualizó el Reglamento de Tránsito del Estado de México, a fin de hacerlo compatible con las necesidades de tránsito en la entidad y corregir

⁵¹ Secretaría de la Contraloría, Secretaría de la Contraloría: *Seis años de retos, avances y reflexiones (1993-1999)*, Toluca, México, 1999, p. 13.

sus imprecisiones o incongruencias que frecuentemente eran motivo de conductas deshonestas de servidores públicos o que inhibían su observancia por parte de los ciudadanos.

La Secretaría de Desarrollo Urbano y Obras Públicas preparó proyecto de reforma y modificaciones a la Ley de Asentamientos Humanos del Estado de México, en la que se prevén disposiciones para simplificar los procesos de autorización de vivienda y establece una mayor coordinación interinstitucional entre los tres ámbitos de gobierno.

Se expidió, en mayo de 1998, el Reglamento para el Servicio Público de Grúas de Arrastre y Depósito de Vehículos, el cual cubre un importante vacío legal, al ordenar la realización de estas actividades por parte de los concesionarios del servicio y proteger los derechos y patrimonio de los usuarios, sobre todo del eventual daño que pudieran sufrir sus unidades por las operaciones que efectúan los operadores de grúas o por su guarda en corralones (Boletín No. 17. 1998, p. 10).

Se realizaron modificaciones a las leyes de hacienda estatal y municipal, logrando que la carga fiscal para la vivienda social progresiva, de interés social y popular no exceda del 4% del valor de la misma.

f) Transparencia de la Gestión Pública

Los propósitos de la simplificación y desregulación administrativa, además de agilizar y facilitar las gestiones que los particulares realizan ante las instancias gubernamentales, precisan que éstas se lleven a cabo bajo criterios de transparencia y honradez, evitando con ello las consabidas prácticas o actos de corrupción.

El Programa General de Simplificación Administrativa contempló dentro de sus vertientes la denominada "Transparencia de la gestión pública", en la cual se inscriben las acciones orientadas a prevenir, disuadir y combatir conductas de servidores públicos contrarias al interés de los particulares.

Los avances evidentes en la transparencia de la gestión pública se expresaron en acciones como las de combate a la corrupción en corporaciones de seguridad pública y áreas en las que se atienden trámites de tránsito; operación del Programa "Usuario Itinerante"; agilización en la imposición de sanciones administrativas; cancelación de verificentros en los que se detectaron actos de corrupción; operación del Registro Estatal de Inspectores y puesta en marcha del Programa Participante Voluntario en la Procuración General de Justicia.

De entre las principales acciones que en el marco de esta modalidad de trabajo se llevaron a cabo, están las siguientes

Se instrumentaron 26 acciones para combatir la corrupción en las corporaciones de seguridad pública y en las áreas en donde se atienden trámites de tránsito, alcanzando los siguientes resultados:

Se publicó el Registro de Trámites de Tránsito y Transporte, abril de 1999, el cual formaliza la denominación, requisitos, plazos de respuesta y condiciones de los trámites exigibles a los poseedores de vehículos del servicio público o particular del Estado de México, evitando con ello discrecionalidad de los servidores públicos en la atención de los trámites, así como brindando seguridad jurídica a los particulares al realizar sus gestiones.

Se modificó el Reglamento de Tránsito mediante el cual se agiliza el trámite de revista y se precisan las condiciones bajo las cuales se deberán llevar a cabo las inspecciones físico-mecánicas; se elimina la presentación de exámenes teórico-prácticos y médico en la expedición de licencias de conducir para automovilistas y de chofer tipo "A"; se otorga a los involucrados en algún accidente, que no sea constitutivo de un delito, la posibilidad de llegar a un acuerdo sin intervención de la autoridad, entre otros (Boletín No. 20, 1998, p. 1).

Se publicaron, en diciembre de 1998, reformas a la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de México, a efecto de dar sustento legal a los operativos de supervisión, así como estableciendo con precisión la diferencia entre la responsabilidad administrativa, disciplinaria y resarcitoria.

Se avanza en la integración del Padrón Estatal Vehicular, como apoyo al programa de reemplacamiento vehicular de transporte público, a efecto de contar con una base de datos que permita agilizar los trámites de los concesionarios del transporte público y evitar la circulación de documentos apócrifos.

Se pusieron en operación varias líneas telefónicas para la atención de quejas y denuncias en los municipios de Toluca, Ecatepec, Tlalnepantla y Nezahualcóyotl.

Se instalaron 70 cámaras de video y 22 monitores en las ventanillas únicas del transporte públicos y se plasmó la leyenda "trámite gratuito" en los formatos de transferencia y prórroga de concesión y cambio de unidad; además de imprimir los títulos de concesión en papel seguridad.

Para informar con oportunidad y certeza a los ciudadanos sobre los requisitos, costos, tiempo de respuesta y demás condiciones para la realización de trámites de tránsito y transporte, se instalaron y actualizaron permanentemente tableros informativos, a fin de orientar a los usuarios en la realización de sus gestiones y evitar ser sorprendidos con actos o conductas deshonestas.

En octubre de 1997, la Secretaría de la Contraloría puso en operación el Programa "Usuario Itinerante" como un mecanismo confiable, directo y discreto para evaluar la forma como se prestan los servicios y trámites a los ciudadanos, así como verificar el desempeño del personal que presta sus servicios en las ventanillas o áreas de atención al público, a efecto de prevenir, disuadir y combatir conductas irregulares que atentan contra la dignidad y patrimonio de los usuarios⁵².

Paralelo a ello, se fortalecieron y mejoraron los sistemas y mecanismos de control y evaluación internos de la gestión pública; se agilizó el procedimiento de imposición de sanciones administrativas y se enfatizó en la investigación de la situación patrimonial de los servidores públicos que intervienen directamente en la prestación de trámites y/o servicios en los que se presume la existencia de conductas irregulares. Se suscribieron convenios de colaboración con cámaras de comercio, asociación de industriales, barra de abogados, grupos ecologistas y sindicatos, a efecto de identificar junto con el gobierno del estado, acciones para prevenir, disuadir o combatir la corrupción, principalmente en los servicios de verificación vehicular, inspección a empresas, transporte público, averiguaciones previas y tránsito⁵³.

Por su parte, la Secretaría de Ecología canceló la concesión a 14 centros de verificación vehicular de emisión de contaminantes a la atmósfera en los que se tuvo evidencia sólida de actos de corrupción de su personal; asimismo, ha llevado a cabo auditorías de calidad a los verificadores, a efecto de evaluar su funcionamiento y la prestación del servicio objeto de su concesión.

Con el propósito de mejorar la atención que se ofrece al público usuario de los servicios de las agencias del ministerio público, la Procuraduría General de Justicia del Estado puso en marcha el Programa Participante Voluntario, a través del cual, ciudadanos debidamente seleccionados y capacitados observan la forma en que los servidores públicos (policías, agentes del ministerio público, personal de apoyo, etc.) atienden a los usuarios. Las anomalías detectadas las

⁵² Haro Belchitz, Guillermo (coord.), *Op. cit.*, p. 397.

⁵³ Secretaría de la Contraloría, VII Reunión del Comité Estatal de Simplificación Administrativa, Serie de Cuadernos No. 36, Toluca, México 1997, p. 9-10.

reportan a las subprocuradurías respectivas para que atiendan las recomendaciones recibidas y fomenten con su actitud y apoyo un trato digno a los ciudadanos usuarios de sus servicios (Boletín No. 14, 1997, p. 4).

Se realizaron evaluaciones sistemáticas sobre el rendimiento de la policía judicial, al fin de detectar y corregir con oportunidad conductas de prepotencia, cohecho, abuso de autoridad y simulación de los elementos policiacos en el desempeño de sus funciones, así como emprender acciones tendentes a eficientar su trabajo en el cumplimiento de sus obligaciones.

La Secretaría de la Contraloría, puso en marcha el Registro Estatal de Inspectores, como un mecanismo de información que permite a los sujetos de verificación constatar, vía telefónica, la identidad del inspector y autenticidad de la orden de inspección, a efecto de evitar ser extorsionados por pseudoinspectores o aún por inspectores acreditados.

g) Modernización de la Inspección a Empresas

Las actividades inscritas en este rubro de simplificación estuvieron encaminadas a agilizar, eficientar y transparentar las visitas de inspección que realiza la autoridad gubernamental a las actividades empresariales de los particulares, evitando que este ejercicio se convierta en generador de conductas deshonestas de servidores públicos, en detrimento de la observancia de la normatividad y de la calidad de vida de los ciudadanos.

Entre las principales acciones realizadas en esta dirección, se encuentran las siguientes.

Se elaboró la Guía de Atención a las Visitas de Inspección y/o Verificación con el propósito de informar y orientar a los propietarios de empresas industriales, comerciales y de servicios, sobre aspectos básicos relacionados con las visitas de inspección que practican instancias estatales en materia de ecología, condiciones de trabajo, turismo, protección civil, regulación sanitaria, transfusión sanguínea y seguridad e higiene, lo cual da al sujeto de inspección mayor seguridad sobre la realización de estas prácticas³⁴.

Se instrumentó un nuevo modelo de inspección denominado "autoverificación" en las materias de condiciones generales de trabajo, seguridad e higiene, protección civil, salubridad local y ecología, lo que, por un lado, ha facilitado a los patrones el cumplimiento de la normatividad vigente, al disponer de un esquema voluntario sustentado en los principios de responsabilidad y confianza y, por el otro, a las dependencias les ha permitido centrar sus tareas de inspección en asuntos prioritarios y estratégicos.

³⁴ Secretaría de la Contraloría, *Guía de Atención a las Visitas de Inspección y/o Verificación*, Toluca, México, 1998, p. 7.

Se puso en operación el Registro Estatal de Inspectores como un servicio de información telefónica ofrecido por QUEJAFEL para que los empresarios sujetos de inspección se cercioren en ese momento de la acreditación oficial del verificador y constaten si la orden de visita de inspección es auténtica. En caso contrario, podrá negarse a recibir la visita⁵⁵.

En congruencia con el propósito de facilitar a los patrones el cumplimiento de la normatividad que les asiste, la Secretaría del Trabajo y de la Previsión Social puso en marcha la inspección servicio o visita de asesoría laboral, la cual constituye una asesoría gratuita que se brinda directamente en los centros de trabajo y que tiene la particularidad de ser preventiva y orientar en forma personalizada al sector empresarial, respecto de la normatividad que debe cumplir en condiciones generales de trabajo y en condiciones generales de seguridad e higiene⁵⁶.

Asimismo, se instrumentó en esa misma Secretaría la inspección concertada, mediante la cual se notifica al patrón, por lo menos con cinco días de anticipación, la fecha en que será inspeccionado su negocio, con el propósito de que no se sienta sorprendido por esta práctica y que esté en posibilidades de preparar los documentos sobre los cuales versará la inspección.

En materia de salubridad local, el Instituto de Salud del Estado de México enfocó la verificación a giros de alto y mediano riesgo sanitario, mediante la aplicación de 7 tipos de actas cerradas con respuestas codificadas, que limitan la discrecionalidad del personal sanitario y de dictaminación, así como la proliferación de actos de corrupción.

La Secretaría de Ecología coordina operativos conjuntos de inspección con municipios de la entidad para evitar el reclamo empresarial de duplicidad de funciones en la materia. Asimismo, ha disminuido las facultades discrecionales de los inspectores a través del rediseño de formatos y actas de inspección, clarificando los procesos de asignación de inspectores y llevando un registro permanente de los resultados de las visitas efectuadas.

Por su parte, la Dirección General de Protección Civil integró una clasificación de generadores de alto, mediano y bajo riesgo por giro y actividad económica, la cual sirvió de base para optimar la capacidad de inspección

⁵⁵ Secretaría de la Contraloría, *Secretaría de la Contraloría: Seis años de retos, avances y reflexiones* (1993-1999), p. 12.

⁵⁶ Secretaría de la Contraloría, *Memoria de la Primera Reunión para el intercambio de experiencias en la Modernización de los Servicios de la Administración Pública*, Toluca, México 1997, p. 63.

mediante la exención regulatoria al 90.7% de giros del Catálogo Mexicano de Actividad y Productos (CMAP), cuya actividad no implica riesgos a la población o a su entorno⁵⁷.

Se expidió en diciembre de 1995, el Reglamento de Inspección del Trabajo, el cual ha dado certeza jurídica a quienes les es aplicable, al establecer con precisión las atribuciones, formas de ejercicio y deberes de la inspección en materia laboral, así como el procedimiento para la aplicación de sanciones administrativas por violación a las normas laborales (Boletín No. 19, 1998, p. 8).

Se elaboró la Carta de Derechos y Obligaciones de los visitados, a efecto de orientar a los sujetos de inspección sobre el procedimiento a seguir, y de esta forma, otorgarle mayor certeza jurídica y restringir al máximo la discrecionalidad de los inspectores. Se acordó la obligación de los inspectores de entregar dicha Carta al visitado, en el momento previo a la diligencia.

h) Desarrollo Informático

Las tareas de simplificación administrativa inscritas en este rubro, se orientaron a sustituir procesos de trabajo manuales por la automatización de datos e incorporación de tecnología moderna a los sistemas administrativos, a efecto de reducir el tiempo de atención y respuesta a las solicitudes de los usuarios de trámites y servicios, así como eficientar el manejo y control de la información generada en oficinas públicas para la oportuna prestación de servicios y toma de decisiones.

Se debe reconocer que la automatización de sistemas de trabajo no constituye en sí misma una tarea de simplificación administrativa, es sólo un medio para acceder a este propósito. Su valor se justifica en la medida en que coadyuve a agilizar trámites, ofrecer respuestas oportunas y eficientar el trabajo administrativo, de lo contrario, su implementación se reducirá a logros eficientistas sin beneficios trascendentes para los usuarios.

Algunas acciones ejecutadas en esta dirección permitieron instalar un sistema electrónico de Contrataciones Gubernamentales; automatizar procesos de trabajo en las áreas de seguridad pública y tránsito, en la integración de actas de auditoría fiscal, en la comprobación de recursos públicos, en trámites que presta el Registro Civil, el Registro Público de la Propiedad y los servicios de empleo, las cuales, por su impacto en la modernización de la función pública, vale la pena hacer una breve referencia sobre ellas.

⁵⁷ Haro Bélchez, Guillermo (Coord.), *Op. cit.* p. 412.

En este sentido, el gobierno del estado instrumentó un conjunto de tareas para automatizar sus procesos de trabajo, que por su impacto en la modernización de la gestión pública, vale la pena hacer una pequeña referencia sobre ellos.

Se puso en operación el sistema electrónico de Contrataciones Gubernamentales COMPRANET EDOMEX, el cual opera a través de *INTERNET* y permite que las unidades licitadoras de las dependencias y entidades de la administración pública estatal den a conocer por medios informáticos sus demandas de bienes y servicios, arrendamientos y obra pública, para que los proveedores y contratistas puedan conocer esta información, pagar en bancos las bases correspondientes y continuar posteriormente el proceso de contratación hasta su finiquito⁵⁸.

Se automatizaron procesos de trabajo en el área de seguridad pública y tránsito, lo que permitió agilizar la expedición de placas, permisos, cobro de infracciones, pago de refrendo y tenencia, así como el procedimiento de revista físico-mecánica de vehículos de carga. El sistema automatizado, ha permitido a la vez, fortalecer la coordinación entre las unidades administrativas desconcentradas de seguridad pública y tránsito, mejorando con ello el proceso de control vehicular en la entidad.

Se implementó un sistema automatizado para el levantamiento de actas de auditoría fiscal, mediante el cual los auditores, con equipo de cómputo portátil, han reducido de 2 días a una hora el levantamiento de actas, disminuyendo molestias al auditado y eficientando el desarrollo de la auditoría.

Se puso en marcha un sistema automatizado de inversión pública, mediante el cual se redujeron un 20% las tareas de revisión de documentos comprobatorios que presentan las dependencias y ayuntamientos con motivo de la ejecución de sus obras⁵⁹.

Se automatizaron los servicios que ofrecen las delegaciones del Registro Público de la Propiedad ubicadas en Tlalnepantla, Toluca, Lerma, Tenango del Valle y Temascalapa, lo que contribuyó a agilizar los trámites relacionados con esta materia, además de facilitar el registro y control de las solicitudes.

⁵⁸ Secretaría de la Contraloría, *Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales "COMPRANET EDOMEX"*, Serie de Cuadernos No. 64, Toluca, México, 1999, p. 9.

⁵⁹ Secretaría de la Contraloría, *Resultados del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal 1998*, p. 75.

Se automatizaron los procesos de trabajo de las oficinas regionales con que cuenta la Dirección General del Registro Civil, lo que permitió agilizar la expedición de copias certificadas de actas de nacimiento y constancias de no registro⁶⁰.

Se desarrolló un sistema automatizado que permite la consulta sobre la producción y oferta de vivienda y lotes con servicios en el Estado de México, el cual está a disposición de los interesados en las oficinas del Instituto de Acción Urbana e Integración Social en Naucalpan. Con esto se reducen costos y tiempo a los demandantes de vivienda al encontrar información actualizada en una base de datos, para el desarrollo de sus proyectos (Boletín No. 15, 1997, p. 4).

Se instaló un sistema automatizado que coadyuvó a reducir el tiempo de respuesta al personal de los Servicios Educativos Integrados al Estado de México (SEIEM), en la realización del trámite de aseguramiento de designación de beneficiarios, permitiendo mejorar la atención al público y optimizar el uso del padrón de asegurados.

El Instituto de Salud del Estado de México, implementó un sistema automatizado que agiliza y transparenta la emisión de órdenes de verificación en materia de regulación sanitaria, así como la dictaminación y servicios, además de proporcionar estadísticas que orientan programas de fomento sanitario.

Se automatizaron los servicios de empleo en las oficinas regionales ubicadas en los municipios de Toluca, Tlalnepantla, Ecatepec y Nezahualcóyotl, lo que ha permitido contar con información oportuna y confiable sobre el comportamiento de la oferta y la demanda de trabajo en la entidad y poder vincularla de manera efectiva.

Se automatizó el Servicio de Información Telefónica (SERVITEL) lo que permitió reducir el tiempo de respuesta a los requerimientos de los usuarios sobre requisitos, trámites, instancias de atención, tiempo de respuesta y otras condiciones bajo las cuales las dependencias y entidades de carácter estatal prestan sus servicios a los ciudadanos.

i) Promoción de la Actividad Económica

Una parte importante de las tareas de simplificación y desregulación estuvieron encaminadas a otorgar facilidades administrativas a los empresarios o potenciales inversiones para el desarrollo de sus actividades productivas en el territorio estatal, las cuales permitieron avanzar en materias específicas como, por ejemplo, la integración del Registro Estatal de Trámites Empresariales;

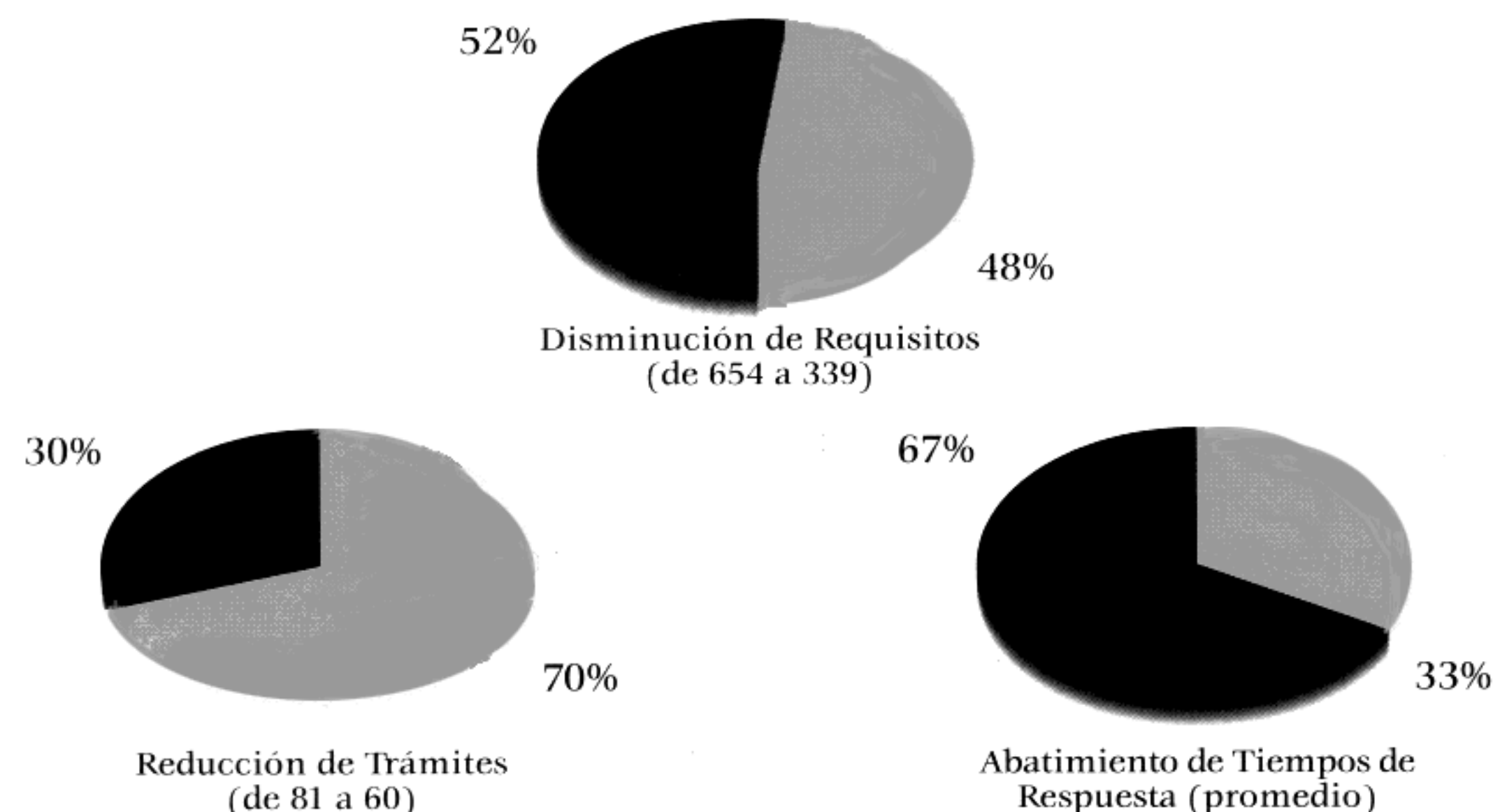
⁶⁰ Haro Bélchez, Guillermo (coord.), *Op. cit.*, p. 386.

la elaboración de la Guía para el Establecimiento y Operación de una Industria en el Estado de México; la exención de obligaciones en materia de protección civil, ecología, salubridad local y sobre condiciones generales de trabajo; la instalación de la Comisión Estatal de Atención Empresarial y la integración del Registro Municipal de Trámites Empresariales.

Esta vertiente no sólo responde a una necesidad de carácter procedimental que agilice trámites y servicios, sino sobre todo, es una herramienta del gobierno para facilitar a los agentes económicos la instalación, operación y regularización de sus empresas y, en consecuencia, abrir mayores posibilidades a la generación de empleos y al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

Entre las acciones y resultados alcanzados en la promoción de la actividad económica, encontramos las siguientes.

Se integró el Registro Estatal de Trámites Empresariales (RETE) el cual contiene los únicos trámites, requisitos y condiciones que las dependencias y organismos de la administración pública estatal podrán solicitar a los promoventes para abrir, operar o regularizar una empresa. Este ejercicio fue acompañado de una considerable reducción de trámites y requisitos, además de abreviar tiempos de respuesta a las solicitudes de los empresarios, tal y como se señala en los siguientes cuadros⁶¹.



⁶¹ *Ibidem op cit.* p. 401

Se ha actualizado en dos ocasiones el RETE (junio 1997 y febrero 1999) incorporando nuevas acciones de simplificación y desregulación en materia de recaudación tributaria, educación, comunicaciones y transportes, protección civil, vivienda, protección al ambiente y salubridad local.

Con la intención de facilitar su consulta, se automatizó e incorporó a *INTERNET*. Su acceso por este medio evita al empresario traslados a oficinas en busca de información y le facilita la obtención física de formatos de solicitud, los cuales podrá utilizar para sus gestiones ante las instancias respectivas. (Dirección: <http://www.edomexico.gob.mx>).

La Secretaría de Desarrollo Económico, editó la Guía para el Establecimiento y Operación de una Industria en el Estado de México, la cual ofrece datos sobre el Registro Estatal de Trámites Empresariales, el diagrama de flujo de trámites federales, estatales y municipales para establecer una industria; el directorio de las dependencias que regulan la instalación y operación de empresas, listado de giros desregulados y programas de autoverificación, teniendo la posibilidad de consultarla en *INTERNET*.

Se otorga subsidio del 100% para nuevas empresas durante los 12 meses posteriores al inicio de sus operaciones, aplicando la misma disposición a aquellas empresas que incrementan la plantilla de personal, exentando del impuesto que causen las nuevas plazas durante los 12 meses (Boletín No. 14, 1998, p. 5).

Se amplió el plazo de 10 a 15 días para la Declaración del Impuesto sobre Nóminas, otorgando la posibilidad de cubrir esta obligación de manera anualizada, en lugar de hacerlo cada mes.

En materia de protección civil, las micro y pequeñas industrias consideradas de bajo riesgo, sólo requisitarán un formato, en tanto que a los pequeños locales, establecimientos comerciales y de servicios, se les ha eximido de la obligación de tramitar el Dictamen de Viabilidad de Protección Civil.

En protección al ambiente se realizó una importante reducción de requisitos que tenían que cumplimentar los empresarios, al suprimir el 77% de los que se consignan en los seis trámites inscritos en el RETE.

Asimismo, se redujeron los requisitos de los trámites que solicita el Instituto de Salud del Estado de México en un 44%, al pasar de 176 a 78, favoreciendo la instalación y operación de empresas asentadas en el estado.

Se suprimieron 5 de los 8 trámites que la Secretaría del Trabajo y de la Previsión Social exigía para la instalación u operación de empresas, siendo estos: registro de título médico; libro de exámenes médicos, brigadas contra incendios, libro de actas de la Comisión de Seguridad e Higiene, y los planos de distribución del equipo contra incendio.

Se creó la Comisión Estatal de Atención Empresarial como una instancia de coordinación de acciones de las dependencias y organismos auxiliares de la administración pública estatal que intervienen en la instalación, operación y regularización de empresas industriales, comerciales y de servicios en la entidad⁶².

La Comisión atiende las gestiones de los particulares relacionadas con la apertura, operación y regularización de empresas medianas o grandes y, a través de reuniones colegiadas periódicas, resuelve de manera ágil y transparente la emisión de las factibilidades y autorizaciones conducentes⁶³.

En el ámbito municipal, se promovió la homologación, desregulación y simplificación de trámites municipales, logrando la integración del Registro Municipal de Trámites Empresariales, el cual es aplicado por 24 ayuntamientos de la entidad, y que representa un esquema único de regulación sobre los trámites, requisitos, tiempos de respuesta, fundamento jurídico y plazos, necesarios para la instalación y operación de una empresa (Boletín No. 18, 1998, p. 12).

2.- PROMOCIÓN DE LA SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN EN LAS ADMINISTRACIONES MUNICIPALES

Una de las acciones que contempla el Plan de Desarrollo del Estado de México 1993-1999 en materia de simplificación y desregulación administrativa, es "asesorar y apoyar técnicamente a los municipios del estado para que en el marco de su normatividad y con pleno respeto a su autonomía, promuevan, ejecuten y evalúen acciones de simplificación administrativa"⁶⁴.

En razón de lo anterior, la Secretaría de la Contraloría, en su carácter de instancia coordinadora del Programa General de Simplificación de la Administración Pública Estatal, diseñó y puso en marcha, desde 1994, una estrategia orientada a promover e impulsar la simplificación y desregulación en las administraciones municipales. El propósito no se redujo sólo a cumplir con

⁶² Secretaría de la Contraloría, *Secretaría de la Contraloría: seis años de retos, avances y reflexiones...*, p. 12.

⁶³ Haro Bélchez, Guillermo, (coord.), *Op. cit.* p. 404.

⁶⁴ Gobierno del Estado de México, *Plan de Desarrollo del Estado de México 1993-1999*, p. V-10.

esta disposición programática, sino, fundamentalmente, dotar a los ayuntamientos de mayores instrumentos y técnicas que les permitan ofrecer a sus ciudadanos trámites y servicios de mayor calidad.

La estrategia de promoción y apoyo se centró en cuatro aspectos básicos⁶⁵:

- Brindar cursos y asesorías a los ayuntamientos para capacitarlos en la identificación, coordinación, seguimiento y evaluación de acciones específicas de simplificación administrativa.
- Promover la integración, ejecución y evaluación de Programas Municipales de Simplificación Administrativa.
- Elaborar instrumentos administrativos para orientar el trabajo que en materia de simplificación realicen los ayuntamientos.
- Promover y organizar reuniones de trabajo intermunicipales para informar, promover, intercambiar y evaluar acciones de desregulación y simplificación.

La responsabilidad operativa de las actividades inherentes a estas cuatro líneas de trabajo, se encargó a la Coordinación del Programa General de Simplificación Administrativa (CPGSA), quien mantuvo constante relación con los titulares de las contralorías municipales, a efecto de apoyar conjuntamente tareas y objetivos comunes.

En el trienio 1994-1996, la estrategia de promoción de la simplificación se centró en 60 municipios de la entidad, los cuales en su conjunto concentran el 86% de la población y el 75% de la planta productiva de la entidad, y que por su importancia en la promoción del desarrollo económico, merecían una atención prioritaria en la modernización de su gestión pública⁶⁶.

Teniendo como marco de referencia ese universo de trabajo, la CPGSA impartió 43 cursos taller de simplificación, a través de los cuales capacitó a 486 servidores públicos municipales sobre las estrategias y mecanismos para el desarrollo de estos trabajos; asimismo brindó 104 asesorías específicas a 55 responsables de la simplificación en sus respectivos municipios⁶⁷.

⁶⁵ Barrera Zapata, Rolando y Victor Ramos, *Op. cit.*, p. 14.

⁶⁶ Secretaría de la Contraloría, *Memoria de Simplificación Administrativa y Desregulación Económica en las Administraciones Municipales del Estado de México 1994-1996*, Toluca, México 1996, pp. 9-10.

⁶⁷ Barrera Zapata, Rolando y Victor Ramos, *Op. cit.*, p. 15.

Con el propósito de orientar a los directamente responsables de ejecutar tareas de simplificación, la CPGSA elaboró cinco instrumentos administrativos y los distribuyó entre los servidores públicos municipales involucrados en este esfuerzo; siendo estos: *Lineamientos para la integración del Programa Municipal de Simplificación Administrativa*, *Guía del proceso técnico de simplificación*; *Guía para elaborar manuales de trámites y servicios municipales*; *Guía técnica de evaluación de proyectos de simplificación administrativa*, *Guía de Atención a las visitas de inspección y/o verificación*.

Para valorar los avances y resultados que se habían obtenido durante ese periodo, celebró cinco reuniones de evaluación en 22 municipios sede, a las que asistieron regularmente 52 representantes municipales para informar de los logros, obstáculos e impactos alcanzados en simplificación y desregulación por sus respectivas administraciones.

PRINCIPALES TAREAS DE SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN MUNICIPAL 1994-1996

- Agilización en el cobro del impuesto predial.
- Reducción de requisitos e instancias de autorización en la expedición de la licencia de construcción y de funcionamiento.
- Instalación de módulos de información y orientación ciudadana.
- Fortalecimiento del sistema de quejas y denuncias.
- Ampliación de horarios y plazos de atención.
- Desconcentración de facultades y recursos.
- Elaboración de reglamentos y manuales de organización.
- Integración de guías de trámites y servicios.
- Instalación de ventanillas únicas de gestión.
- Difusión de trámites y servicios municipales.
- Automatización de proceso de trabajo.

De los municipios participantes (60), 55 integraron, ejecutaron y evaluaron su Programa de Simplificación Administrativa, comprometiendo un conjunto de 2,402 acciones específicas, de las cuales 889 (37%) se orientaron a agilizar trámites; 1249 (52%) a mejorar la atención al público; 96(4%) a desconcentrar funciones y, 168 (7%) a desregular la actividad económica. El resto de los municipios (5) promovieron acciones en este mismo sentido pero sin la integración formal de un programa de este tipo.

MUNICIPIOS CON PROGRAMA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA 1994-1996

• Acambay	• Coatepec Harinas	• Ocoyoacac	• Tonatico
• Acolman	• Ecatepec	• Papalotla	• Tultepec
• Almoloya del Río	• El Oro	• San Mateo Atenco	• Tultitlán
• Amecameca	• Huixquilucan	• Soyaniquilpan	• Valle de Bravo
• Atenco	• Ixtapaluca	• Sultepec	• Valle de Chalco
• Atizapán de Zaragoza	• Ixtapan de la Sal	• Tecámac	• Villa del Carbón
• Atlacomulco	• Ixtlahuaca	• Temoaya	• Villa Guerrero
• Capulhuac	• Jilotepec	• Tenancingo	• Villa Victoria
• Coacalco	• Jocotitlán	• Tenango del Valle	• Zinacantepec
• Cuautitlán	• La Paz	• Teotihuacan	• Zumpango
• Cuautitlán Izcalli	• Lerma	• Tepotzotlán	
• Chalco	• Metepec	• Texcoco	
• Chicoloapan	• Naucalpan	• Tianguistenco	
• Chiconcuac	• Nezahualcóyotl	• Tlalnepantla	
• Chimalhuacán	• Nicolás Romero	• Toluca	

Total: 55

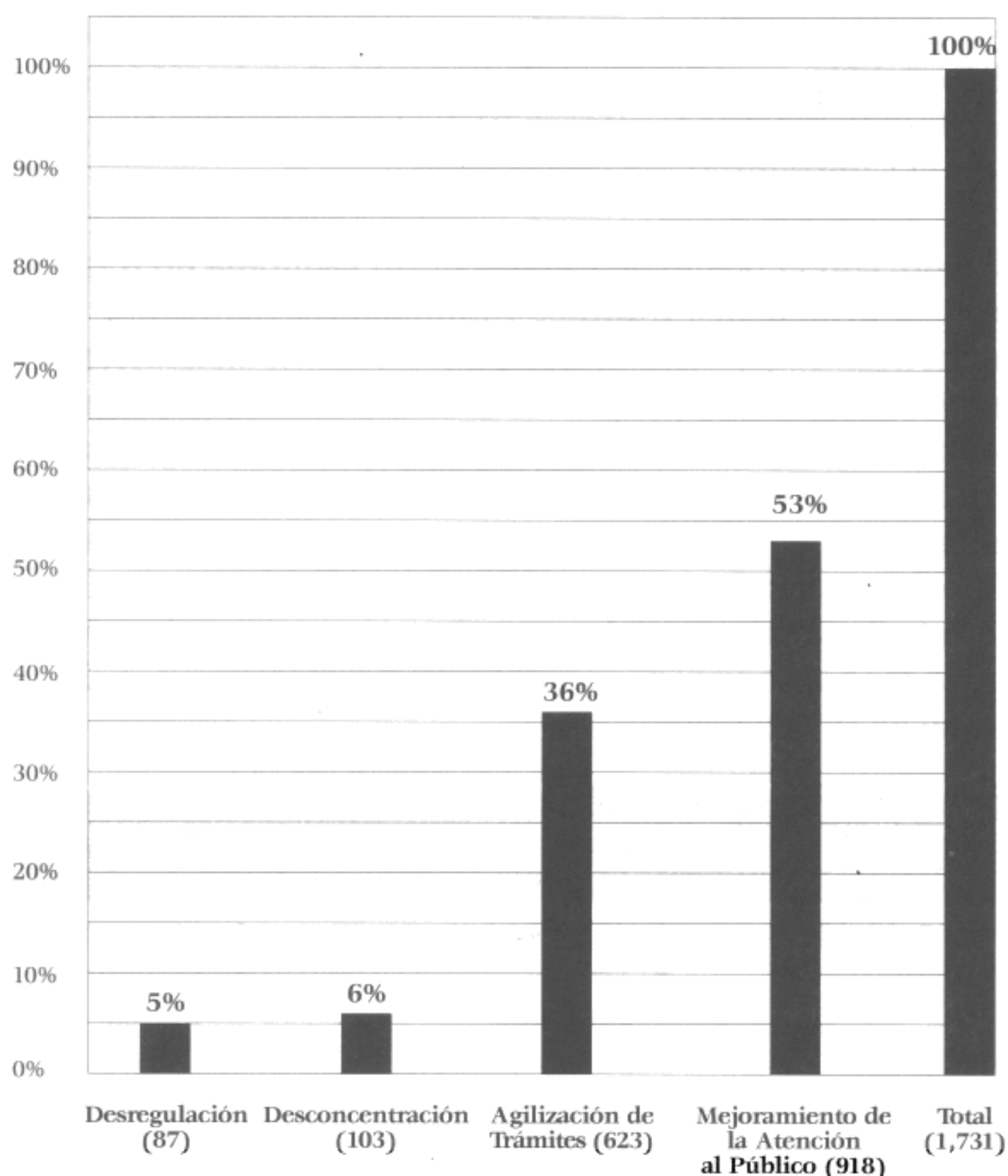
En vísperas de concluir el trienio 1994-1996, la CPGSA integró la "Memoria de Simplificación Administrativa y Desregulación Económica en las administraciones municipales del Estado de México 1994-1996", el cual es un documento que reseña los avances alcanzados en la materia, a efecto de que constituyera una base para que los próximos ayuntamientos continuaran con las tareas de simplificación hasta esa fecha realizadas.

En el periodo 1997-2000, con ayuntamientos renovados, se promovió la simplificación en los 122 municipios de la entidad.

Para avalar esta premisa, los gobiernos estatal y municipales suscribieron, en febrero de 1997, el Convenio para el Fortalecimiento del Sistema Municipal de Control y Evaluación de la Gestión Pública y Colaboración en Materia de Simplificación Administrativa, en el cual se establecen compromisos puntuales para ambas partes.

En atención a este convenio, 63 municipios integraron su Programa de Simplificación Administrativa en por lo menos una ocasión durante este periodo, asumiendo la ejecución de 1,731 compromisos específicos, orientados a agilizar trámites, mejorar la atención al público, desconcentrar las decisiones y recursos y desregular la actividad económica de los particulares.

Acciones de Simplificación Municipal 1997-1999, por Vertiente



En apoyo al trabajo realizado por la autoridad municipal, la CPGSA impartió 80 cursos-taller de simplificación, en los que se capacitaron a 1,648 servidores públicos y brindó 89 asesorías técnicas a 492 responsables directos de acciones en la materia, lo que permitió orientarlos sobre las técnicas y estrategias para la integración, ejecución, coordinación y evaluación de su Programa de Simplificación y Desregulación Administrativa.

Para valorar los avances y resultados alcanzados, así como establecer acuerdos que posibilitaran mayor certeza y dirección al trabajo realizado, se celebraron 3 reuniones regionales de evaluación de la simplificación municipal en 19 sedes, en las que los 101 contralores municipales regularmente asistentes, informaron de sus logros, obstáculos y prospectiva en este proceso de modernización de la función pública.

Con ese mismo propósito, se celebró la Reunión para Intercambiar Experiencias de Simplificación Municipal en la que se presentaron 5 casos exitosos: Operación del Registro Municipal de Inspectores (Nezahualcóyotl), Operación de la Ventanilla Única de Gestión Empresarial (Naucalpan), Modernización del Sistema Catastral (Toluca), Modernización del Sistema de Recaudación Fiscal (Tlalnepantla) y el Sistema de Quejas y Denuncias (Secretaría de la Contraloría).

Por otro lado, con el objeto de establecer un esquema de regulación único que incluyera los principales trámites municipales, requisitos, fundamentos jurídico administrativos y plazos de resolución para la instalación y operación de empresas, el Grupo de Trabajo Intersecretarial de Desregulación de la Actividad Empresarial, promovió la homologación, desregulación y simplificación de trámites municipales, logrando que 22 ayuntamientos de la entidad (que concentran el 65% de la actividad económica estatal), suscribieran, en mayo de 1998, el Acuerdo de Coordinación para el Establecimiento del Registro Municipal de Trámites Empresariales (REMTE) en sus respectivas jurisdicciones. Posterior a esta fecha, se incorporan 2 municipios más a este acuerdo (Atizapán de Zaragoza y Texcoco).

MUNICIPIOS QUE APLICAN EL REGISTRO MUNICIPAL DE TRÁMITES EMPRESARIALES EN SUS RESPECTIVAS JURISDICCIONES

- | | | |
|------------------------|--------------------|-------------------|
| • Atizapán de Zaragoza | • Jilotepec | • Texcoco |
| • Atlacomulco | • Lerma | • Tianguistenco |
| • Chalco | • Metepec | • Toluca |
| • Coacalco | • Naucalpan | • Tultitlán |
| • Cuautitlán Izcalli | • Nezahualcóyotl | • Valle de Bravo |
| • Ecatepec | • Ocoyoacac | • Valle de Chalco |
| • Huixquilucan | • San Mateo Atenco | |
| • Ixtapaluca | • Tecámac | |
| • Ixtlahuaca | • Tenancingo | |

Los trámites que contempla el REMTE son cinco: Licencia de Funcionamiento, Licencia de Construcción, Licencia de Anuncio Publicitario, Dictamen de Factibilidad de Servicios de Agua y Drenaje y Factibilidad de Uso Específico de Suelo. Entre los beneficios del Acuerdo, destaca por ejemplo, en la Licencia de Construcción que tardaba en algunos municipios hasta 45 días para expedirse, ahora se entrega en 15 días hábiles en promedio. En algunos casos se utilizaban hasta 11 formatos para las distintas modalidades de este trámite, ahora se emplean sólo dos. La licencia de funcionamiento vio reducido hasta en un 40% sus requisitos; se disminuyeron los formatos de solicitud de 5 a 1 y el plazo de respuesta paso de 30 a 4 días hábiles.

El Registro ha constituido un esquema de gestión simplificada que facilita la apertura, operación y regularización de las empresas, a efecto de favorecer la atracción de inversiones productivas. Se promovió su aplicación en las ventanillas únicas de gestión empresarial que administran 28 ayuntamientos de la entidad.

Si bien han sido importantes los avances obtenidos por los ayuntamientos en materia de simplificación, también resulta evidente la existencia de un conjunto de deficiencias que obstaculizan la modernización de los trámites y servicios, identificando, entre otras, las siguientes: retraso en la definición de los responsables e instancias municipales encargadas de promover y apoyar la simplificación al interior de la administración; resistencia de algunos servidores públicos municipales a participar en procesos de simplificación, muy probablemente por su limitado conocimiento sobre las ventajas y beneficios de un trabajo de este tipo o por vicios adquiridos; escasos mecanismos de seguimiento y evaluación del trabajo realizado que permitan conocer los impactos sociales y administrativos; insuficiencia de recursos financieros destinados a apoyar tareas de simplificación.

Ante estas condiciones, la autoridad municipal debe replantear su quehacer en las tareas de simplificación y desregulación, a efecto de incidir con mayor eficacia y congruencia en la modernización de su gestión pública.

Las administraciones deben continuar trabajando para potenciar este esfuerzo, atendiendo algunas premisas básicas: insistir en desarrollar un trabajo de simplificación sistemático, integral y corresponsable que no sólo reporte beneficios al interior de la administración pública sino, sobre todo, que impacte positivamente en las gestiones que realizan los ciudadanos, haciéndolas más ágiles, eficaces y transparentes; impulsar un cambio de actitud de las autoridades y funcionarios municipales hacia una verdadera mística de servicio; asignar recursos financieros y materiales para la ejecución de proyectos de simplificación, lo cual no debe basarse exclusivamente en el monto de la erogación, sino sobre todo en los beneficios sociales y administrativos que se obtendrán con esa inversión; asumir compromisos de alto impacto social cuya ejecución permita beneficiar a un número importante de usuarios de trámites y servicios o bien, que signifiquen un avance estratégico en la modernización de la gestión pública.

Si se atienden estas condiciones y otras surgidas de las particularidades de cada ayuntamiento, se tendrán avances importantes y resultados firmes en la calidad de los trámites y servicios, coadyuvando con ello a dar respuesta a una de las demandas sentidas de la ciudadanía: contar con un gobierno y una administración capaz de responder con oportunidad y eficacia a sus reiteradas y justas demandas y aspiraciones.