

CAPÍTULO IV

EXPERIENCIAS RELEVANTES EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

Las experiencias reseñadas corresponden a auténticas iniciativas de mejoramiento de los servicios públicos que fueron percibidas y reconocidas por el público usuario al cual fueron dirigidas.

Fueron definidas las prioridades relativas a las experiencias que involucraron aquellos servicios o trámites recibidos directamente por el público usuario representante de un segmento significativo y aquellas acciones de carácter intersectorial o intergubernamental cuya realización logró resultados relevantes en la modernización y calidad de los servicios.

Se han descrito las experiencias, según vertiente o modalidad seleccionada, atendiendo la identificación del problema; estrategia diseñada, principales tareas realizadas, obstáculos enfrentados, resultados y beneficios logrados y prospectiva para elevar la calidad del trámite o servicio.

Para esquematizar la información, hemos partido de las vertientes o modalidades definidas para la realización del presente proyecto de investigación, siguiendo por la dependencia o entidad ejecutora y por último, definiendo el diagnóstico situacional, problemas concretos a resolver, líneas de trabajo seguidas, unidades administrativas participantes, tiempo y recursos empleados, etc., concluyendo con las acciones que se pueden emprender para mejorar la prestación del servicio.

Vertiente 1. Agilización de trámites

En materia de agilización de trámites, en el Estado de Chiapas se han realizado diversas actividades relevantes, entre las que destacan las relativas a pensiones, jubilaciones y prestaciones socioeconómicas del ISSTECH, así

como la atención a solicitudes de protección civil y la rectificación y modificación de actas del estado civil que realizan las Direcciones de Protección Civil y del Registro Civil de la Secretaría de Gobierno.

Pensiones, jubilaciones y prestaciones socioeconómicas del Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas (ISSTECH).

La Ley del ISSTECH establece un período de 120 días para dictaminar los expedientes, así como de 30 días para proceder al pago correspondiente.

Actualmente se prevé reducir los plazos señalados en un 60%, lo que permitirá atender un mayor número de solicitudes.

Por otra parte, dentro de los procedimientos establecidos para el otorgamiento de préstamos a corto plazo e hipotecarios, se han realizado análisis en los que pudo apreciarse la factibilidad para reducir los trámites y requisitos establecidos para su otorgamiento. Actualmente, los préstamos se otorgan en un período no mayor de 15 a 30 días a partir de la fecha de su recepción.

La afiliación y vigencia de derechos han sido mejoradas substancialmente, ya que se apoya a la derechohabencia a través de campañas de recredencialización en las diferentes regiones del estado, mediante las cuales se acercan módulos de atención, lo que redundará en un beneficio económico a la población, en virtud de que no tienen que trasladarse hasta las oficinas centrales para actualizar sus registros.

Los requisitos establecidos para la afiliación y vigencia de derechos se han reducido al mínimo indispensable, ya que de 4 requisitos para la afiliación de los derechohabientes, actualmente se realiza únicamente con 2, lo que permite agilizar y facilitar el trámite correspondiente.

Solicitudes de protección civil

En la Secretaría de Gobierno se han implementado diversas acciones de simplificación de trámites destacando la que puso en marcha la Dirección de Protección Civil en la cual se reciben solicitudes de toda índole, principalmente láminas, despensas, colchonetas, cobertores, utensilios de alimentación, maíz, frijol, arroz, etc., de personas que han sufrido pérdidas materiales y humanas a causa de algún desastre de origen natural (fenómenos hidrometeorológicos, químicos, sísmicos, etc.) y humanos (fenómenos socio-organizacionales). También se reciben solicitudes para capacitación en lo que concierne a protección civil de escuelas, edificios públicos, empresas, etc.

En cuanto se recibe la solicitud se turna a la persona competente de la dirección, si la competencia es de otra dependencia se realiza inmediatamente un oficio en el que se señala el problema, anexando la solicitud correspondiente y se pide proporcionar todo lo necesario para cubrir la solicitud; posteriormente se efectúa el seguimiento correspondiente.

Rectificación y modificación de actas

En la Dirección del Registro Civil, por reformas hechas al Código Civil y de Procedimientos Civiles del Estado en 1998, la jurisdicción y el término para resolver sobre la rectificación y modificación de actas del estado civil cambiaron. Antes de la reforma este procedimiento estaba concentrado en una sola oficina en el estado lo que motivó que la resolución se hiciera hasta después de 3 ó 4 meses de iniciado el procedimiento; con la reforma, en cada distrito judicial se conoce de la rectificación o modificación, siendo los términos señalados del juicio especial mucho menores a los que de hecho se llevaba para resolverlo por la vía administrativa.

Vertiente 2. Mejoramiento de la atención al público

Muchas han sido las actividades relevantes efectuadas en el Estado de Chiapas en materia de mejoramiento de la atención al público; todas y cada una de las dependencias y entidades estatales han puesto su mejor esfuerzo en lograrlo; sin embargo, resaltan las tareas realizadas por la Contraloría General, ya que en su calidad de instancia normativa, los proyectos de "Ciudadano Simulado", "Unidad Móvil de Evaluación de Servicios" y "Atención Ciudadana" que más adelante se relatan, han permeado a todas las dependencias y entidades de la administración pública y facilitado los trámites y servicios que se brindan a la ciudadanía.

Ciudadano Simulado

En materia de mejoramiento de la atención al público, la Contraloría General puso en marcha el proyecto denominado *Ciudadano Simulado*, instrumento que permite captar permanentemente y de manera incógnita, información sobre la calidad de los servicios públicos, presentar propuestas de solución a la problemática detectada y dar seguimiento a los compromisos de mejora en la prestación de dichos servicios.

Las tres etapas que comprende este proyecto son:

- Preventiva
- Correctiva
- Seguimiento de casos

Este proyecto se inició en diciembre de 1997; a la fecha, en la etapa preventiva se han verificado 83 servicios que brindan las dependencias y entidades de la administración pública estatal, entre los que se encuentran:

- Reclutamiento y selección de personal de la Dirección de la Policía Judicial.
- Obtención de la licencia de manejo.
- Consultas médicas.
- Baja de placas.
- Biblioteca de proyectos.
- Informe previo de impacto ambiental.
- Donación de plantas.
- Ingreso a la bolsa de trabajo.
- Solicitud de concesión de autotransporte público.
- Reposición de certificado de estudios de secundaria.
- Declaratoria de régimen de propiedad en condominio.
- Realización de necropsia de ley.
- Expedición de constancia de no inhabilitación.
- Promoción y transmisión de *spots*.

Las observaciones y sugerencias son enviadas a los titulares de las dependencias y entidades. Derivado de lo anterior, las instancias responsables han puesto en marcha acciones encaminadas a mejorar la imagen de las instituciones y la atención a la ciudadanía.

Unidad Móvil de Evaluación de Servicios

Ante la necesidad de contar con indicadores que permitan identificar el grado de satisfacción de la ciudadanía, inconformidades o sugerencias respecto a servicios que brindan las instituciones públicas, la Contraloría General implementó una nueva estrategia de evaluación a la que se le ha denominado *Unidad Móvil de Evaluación de Servicios*.

Esta unidad inició operaciones el día 11 de enero de 1999 con el objeto de lograr una mayor comunicación entre gobierno y sociedad, y disponer de elementos que permitan hacer eficiente los servicios que se proporcionan a la ciudadanía.

Con la Unidad Móvil de Evaluación de Servicios se obtiene información para evaluar de manera directa los servicios que prestan las diferentes dependencias y entidades que conforman la administración pública estatal, así

como para proponer medidas preventivas y correctivas oportunas. Dicha información se obtiene mediante el levantamiento de encuestas y la captación de quejas y denuncias sobre la conducta de los servidores públicos que atienden a los usuarios.

A la fecha la Unidad Móvil de Evaluación de Servicios se ha instalado en las siguientes oficinas:

- Delegación Vehicular de la Secretaría de Hacienda.
- Delegación de la Secretaría de Hacienda en Tonalá.
- Oficialía No. 1 y 2 de la Dirección del Registro Civil.
- Dirección de Tránsito del Estado.
- CERESO No. 1 dependiente de la Secretaría de Gobierno.
- Subdirección de Averiguaciones Previas de la Procuraduría General de Justicia.
- Aeropuerto "Francisco Sarabia" de Tuxtla.

En las oficinas antes mencionadas se han levantado 520 encuestas a los ciudadanos que acuden a solicitar los servicios de las instituciones y se han captado 88 sugerencias y 5 quejas; derivado del análisis de la información captada a través de las encuestas, la Contraloría General ha emitido 67 recomendaciones a las instituciones públicas con la finalidad de mejorar la calidad de los servicios que brindan.

Atención Ciudadana

La Contraloría General con la finalidad de acercar los servicios de atención a la ciudadanía en cuanto a la forma de presentar sus quejas, denuncias, sugerencias e inconformidades respecto a los servicios públicos que proporcionan las dependencias y entidades de la administración pública estatal, en el mes de julio de 1996 instaló el módulo telefónico LADA 800 para quejas y denuncias del interior del estado, además del teléfono 611-3831 en Tuxtla Gutiérrez.

Como resultado de la operación de este módulo se han recibido un total de 395 llamadas de la ciudadanía, distribuidas como sigue:

Quejas, Denuncias y Sugerencias Recibidas de 1996 a abril de 1999

FEDERALES	12
ESTATALES	351
MUNICIPALES	32
TOTAL	395

Vertiente 3. Desconcentración administrativa

La Contraloría General, la Procuraduría General de Justicia y la Dirección del Registro Civil de la Secretaría de Gobierno han realizado una serie de actividades en la materia, mismas que a continuación relatamos:

Delegaciones Regionales de la Contraloría General

Para impulsar la participación corresponsable de la sociedad en las acciones de control y vigilancia, contar con una presencia de control en las diferentes regiones del estado y acercar a las comunidades el servicio de orientación y recepción de quejas y denuncias con relación a los servicios, obras y acciones del gobierno, en el año de 1996 se crean como órganos desconcentrados, las Delegaciones Regionales de la Contraloría General con sede en los Municipios de Tapachula y San Cristóbal de las Casas, y en 1997 las Delegaciones de Comitán, Palenque y Tonalá.

Finalmente y para contribuir al cumplimiento del Acuerdo Estatal para la Reconciliación en Chiapas, en el sentido de reestructurar los servicios de la administración pública del estado y hacerlos más eficientes, a fin de resolver los asuntos de la competencia de las distintas áreas en el lugar donde se necesite su acción oportuna y efectiva, el 16 de agosto de 1998, la Contraloría General llevó al cabo una adecuación a su estructura orgánica, a efecto de reducir los tramos de control y adecuar su organización y funcionalidad. En este sentido se crearon las Delegaciones de Motozintla, Yajalón y Tuxtla Gutiérrez, esta última encargada de atender las Regiones I Centro y IV Frailesca.

Para coordinar a dichos órganos desconcentrados y brindar servicios en materia de control y evaluación a los 118 municipios de la entidad, se creó la Contraloría Interna Regional.

También como parte de la adecuación orgánica, se crearon las Contralorías Internas de Prevención y Evaluación, de dependencias, de Responsabilidades y Registro Patrimonial, además de la Coordinación de Normatividad Jurídica.

Creación de subprocuradurías regionales de la Procuraduría General de Justicia.

En 1995 se crea la Subprocuraduría de Asuntos Indígenas y la Subprocuraduría Zona Costa, como resultado de las demandas sociales, con el propósito de atenderlas en forma oportuna y expedita.

En 1998 para que la Procuraduría de Justicia pudiera llegar a todos los chiapanecos, se elaboró un estudio para llevar al cabo una reestructuración de la dependencia, dando como resultado la creación de tres subprocuradurías regionales (Zonas Norte, Altos y Centro), desconcentrando de esta forma las funciones de averiguaciones previas, control de procesos y servicios periciales, para lo cual se creó una subdirección por cada función.

Nuevas oficinas, programas y campañas del Registro Civil

En la Dirección del Registro Civil se crearon nuevas oficinas en los Municipios de Ángel Albino Corzo (Poblado Montecristo), Ocosingo, (Poblados Nueva Palestina y Abasolo) y Tuxtla Gutiérrez (Delegación Terán), asimismo se habilitaron oficialías auxiliares en Francisco León (Poblado El Carmen) y Chamula (Poblado Cuchulumtik).

Anualmente se han implementado diversos programas y campañas especiales con la finalidad de acercar los servicios del Registro Civil hasta las comunidades que lo requieran; así, destacan los programas y campañas siguientes:

Acción	Objetivo	Beneficiados
Programa de Recuperación de Documentos Zona de Desastre	Apoyar en la recuperación de las actas del estado civil a las personas afectadas con la pérdida de sus documentos	64,953
Programa de registros de nacimiento extemporáneo a través de brigadas	Acercar el registro de nacimiento a comunidades dispersas y/o de difícil acceso, abatiendo el rezago registral	470,099
Campaña gratuita de registro de nacimiento extemporáneo para personas de la tercera edad y/o con discapacidad	Facilitar el acceso y trámite para la obtención del acta de nacimiento	2,894
Apoyo a niños mexicanos de padres extranjeros	Otorgar el registro de nacimiento a hijos de padres extranjeros nacidos en México, independientemente de la nacionalidad y condición migratoria de los padres	14,459
Campaña gratuita de registro de nacimiento y reconocimiento de hijos nacidos durante abril "mes del niño"	Lograr que los nacimientos de menores de 18 años que aún no han sido inscritos, sean registrados, así como otorgar las facilidades a los padres para tramitar legalmente el reconocimiento de sus hijos.	91,593

Vertiente 4. Descentralización de facultades y recursos a municipios

En esta vertiente cabe resaltar las acciones emprendidas por la Dirección de Protección Civil de la Secretaría de Gobierno, misma que solicitó a los 118 presidentes de los municipios que integran nuestro estado, acondicionar un lugar especial para montar una oficina denominada "Unidad Municipal de Protección Civil" para que el coordinador municipal atienda las peticiones de los ciudadanos. Con el propósito de poner en marcha estas unidades, se implementó el Programa de Equipamiento de las Unidades Municipales de Protección Civil del Estado de Chiapas, por medio del cual se proporcionaron 118 equipos de fax para cada uno de los municipios, 10 computadoras, 10 reguladores de voltaje, 1 escáner y un vehículo para los municipios con mayor riesgo de desastres en el estado.

Vertiente 5. Desregulación de la actividad económica

La actividad relevante de esta vertiente la constituye sin duda, la implementación en este sexenio, del Programa Estatal de Desregulación Económica que representa la totalidad de las acciones tendientes a revisar el marco normativo para eliminar medidas innecesarias que limitan u obstaculizan la instalación y operación de las empresas, y proponer otras que permitan armonizar el buen desarrollo de la actividad económica estatal.

El Plan Nacional de Desarrollo 1995-2000 prevé el establecimiento de programas de desregulación económica y simplificación administrativa, orientados a mejorar la eficiencia de la regulación vigente y eliminar la discrecionalidad de la autoridad y el exceso de trámites burocráticos que impiden a las empresas, especialmente a las micro, pequeñas y medianas, concentrar su atención y esfuerzo en la producción y en las ventas.

Con base en lo anterior, el ejecutivo federal por conducto de la SECOFI y el Ejecutivo estatal suscribieron el Acuerdo de Coordinación para la Desregulación de la Actividad Empresarial el 23 de noviembre de 1995, con el objeto de unir esfuerzos para llevar al cabo un programa de coordinación especial a fin de que el gobierno del estado revise el marco regulatorio de la actividad empresarial en el ámbito de su competencia y realice, en su caso, las reformas correspondientes, para lo cual, el ejecutivo del estado se compromete a expedir el instrumento jurídico a fin de llevar al cabo la revisión de todos los requisitos y plazos que las dependencias y demás organismos estatales exigen, en los términos de las disposiciones legales y administrativas para el establecimiento y operación de las empresas, además de comprometerse a promover la celebración de acuerdos con sus municipios para instrumentar acciones similares a las previstas en el acuerdo.

El 11 de septiembre de 1996 el ejecutivo del estado expide el Acuerdo para la Desregulación de la Actividad Empresarial en el Estado de Chiapas, publicado en el Periódico Oficial No. 111, designando a la Secretaría de Desarrollo Económico, dentro del marco de su respectiva competencia, como encargada para la revisión de todos los plazos y requisitos que las dependencias y demás organismos estatales exijan para el establecimiento y operación de las empresas.

El objetivo fundamental que se persigue con el acuerdo es llevar al cabo la desregulación de requisitos y plazos relacionados con el establecimiento y operación de las empresas, orientado a mejorar la eficiencia de la regulación vigente.

La meta que se pretende alcanzar es lograr la desregulación efectiva de los distintos ordenamientos y normatividad que integran el marco regulatorio de la actividad económica del estado.

Los beneficios esperados son impulsar la actividad económica y crear empleos, propiciando con ello el desarrollo integral de la entidad.

Las acciones desempeñadas para lograr los objetivos y beneficios esperados se dividieron en cuatro vertientes generales que marcan el cumplimiento del Programa de Desregulación:

- Simplificación de trámites para la apertura de empresas.- Representa llevar al cabo la revisión del inventario de trámites empresariales de las dependencias estatales para procurar su simplificación.
- Acuerdo de coordinación para la desregulación de la actividad empresarial municipal.- El acuerdo promueve la coordinación entre el gobierno del estado y los municipios para desregular la actividad económica en sus respectivos ámbitos de competencia.
- Revisión de ordenamientos jurídicos.- Contempla la revisión, adecuación y actualización de la legislación estatal vigente.
- Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR).- La MIR representa un instrumento para mejorar la calidad de los proyectos de iniciativas o reformas de disposiciones legales o administrativas que incidan en la actividad económica. La elaboración de una MIR deberá contener la explicación del problema que se pretende resolver, así como las alternativas consideradas en la solución propuesta, el marco jurídico respectivo, una descripción general de los beneficios y costos potenciales y los esquemas previstos para la instrumentación y aplicación de la medida, incluyendo una relación de los trámites empresariales que se crean o modifican.

Vertiente 6. Transparencia de la gestión pública

En materia de transparencia de la gestión pública, cabe resaltar las acciones emprendidas por la Secretaría de Desarrollo Económico que en fecha reciente elaboró el Manual de Trámites y Servicios al Público, el cual ya cuenta con la autorización de las autoridades competentes para su aplicación. En este documento se concentra la información referente a los requisitos, tiempos de respuesta, costos y base jurídica bajo los cuales se proporcionan al público usuario, reflejando con claridad, la gestión de los mismos. Este manual se envió a las cámaras empresariales, municipios con mayor índice de desarrollo y a dependencias que tienen participación en el fomento económico del estado.

Vertiente 7. Modernización de la inspección a empresas

La inspección a empresas que realiza la Secretaría de Ecología, Recursos Naturales y Pesca, la efectúa a través del Proyecto de Inspección y Vigilancia; con ello, se busca la verificación del cumplimiento de la normatividad establecida, dando certeza jurídica al sujeto de inspección sobre la realización de obras y actividades.

La Secretaría de Educación a través de la Dirección de Fortalecimiento Educativo, establece un calendario anual de visitas de supervisión a centros de educación para el trabajo, para diagnosticar la situación de los planteles, tanto al inicio del periodo escolar como para evaluarlos al final del mismo. En esta acción se utilizan instrumentos aprobados por la dependencia y el responsable de la visita asienta sus observaciones y rinde un informe pormenorizado al respecto.

Vertiente 8. Desarrollo Informático

En esta vertiente se ubican tareas tales como:

"COMPRANET-Chiapas". El Gobierno del Estado puso en marcha el Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales denominado *COMPRANET-Chiapas* que opera a través de la red mundial de *INTERNET*, donde las unidades compradoras de las dependencias y entidades de la administración pública estatal dan a conocer por medios informáticos sus demandas de bienes, servicios, arrendamientos y obras públicas.

Tecnología informática innovadora de la UNACH. La tecnología innovadora en el sector informático se incorpora aceleradamente al campo de la educación. Las exigencias que la modernidad nos impone, hacen imprescindible el uso de medios electrónicos, cibernéticos y la combinación de éstos (telemática),

lo que permite la comunicación rápida y a distancia, y la consolidación de sistemas de información más fluidos.

La Universidad Autónoma de Chiapas ha iniciado acciones tendientes al establecimiento de una infraestructura satelital y de cómputo, que posibilite la conexión a sistemas más amplios y nos mantenga informados de los acontecimientos nacionales e internacionales del mundo académico.

Se están eliminando los procesos manuales por la automatización en la calificación de exámenes de admisión, la entrega de listados de alumnos de nuevo ingreso, manejo de calificaciones en los cursos curriculares, altas y bajas y demás procesos académicos. Asimismo se amplía la red de usuarios de *INTERNET* y de educación virtual con Tapachula, San Cristóbal y Tuxtla Gutiérrez.

Con la implementación del Sistema Automatizado de Control Escolar (SAUCE), se agilizan los procedimientos de registro, control escolar y certificación de estudios en el proceso de ingreso, permanencia y egreso del estudiante universitario.

Para la obtención de la Clave Única de Registro de Población (CURP), se implementó un sistema informático para recabar los datos personales de la población escolar universitaria, con ello los estudiantes podrán obtener constancias útiles para efectuar trámites personales que tengan necesidad de realizar.

Vertiente 9. Coordinación interinstitucional y ventanillas únicas

En materia de coordinación interinstitucional y ventanillas únicas, la Secretaría de Agricultura y Ganadería en el mes de abril del año en curso, convino con el Fondo de Capitalización e Inversión del Sector Rural (FOCIR), la creación de un centro virtual promotor de agronegocios que cuenta con una ventanilla única de atención a los productores y empresarios, para que la dependencia y el FOCIR conjunten acciones encaminadas a la promoción, identificación, apoyo, asesoría, organización y financiamiento de agroasociaciones.

La Secretaría de Desarrollo Económico instaló en los Municipios de Motozintla y Tonalá ventanillas únicas de gestión empresarial, para proporcionar servicios que permitan a los empresarios de la región, iniciar o regularizar actividades productivas. Con este fin, se capacitó al personal operativo que los atenderá, instalando en abril del presente año, los módulos correspondientes.