

CAPÍTULO V

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

Ya hemos mencionado con anterioridad que la necesidad de ajustar los servicios que presta la administración pública a los requerimientos de la población, indujo al gobierno del estado a instrumentar acciones de simplificación, para lo cual el Programa de Simplificación de la Administración Pública Estatal fue instaurado por la Contraloría General en los años 1993, 1994 y 1995.

Es conveniente definir claramente las líneas divisorias entre los Programas de Simplificación de la Administración Pública Estatal y de Modernización Administrativa, puesto que el primero de ellos fue iniciado por la Contraloría General en el año de 1993, teniendo continuidad en los ejercicios 1994 y 1995, en tanto que el segundo fue puesto en marcha por la Oficialía Mayor en 1997.

La evaluación autocrítica y objetiva de los avances realizados en el Estado de Chiapas, nos conduce a concluir que para que la simplificación administrativa se lleve al cabo en forma ordenada y dentro de un esquema de medidas específicas y compromisos concretos, es indispensable establecer un proyecto integral con tales propósitos, lo que propiciará que las funciones de la administración pública estatal se desarrollen en forma ágil, eficiente, honesta y oportuna y sobre todo se enfoquen a mejorar de manera substancial los servicios de alto impacto social que se prestan a la ciudadanía.

Para ello, y gracias a las experiencias adquiridas en la realización del presente proyecto de investigación, es importante resaltar que hemos iniciado los trabajos para implementar en el próximo sexenio que inicia en el presente año 2000, el Subprograma de Simplificación Administrativa y Mejora

Regulatoria, dentro del marco del Nuevo Programa de Modernización Administrativa.

En ese sentido, hemos expedido en primera instancia la Guía para Elaborar el Manual de Servicios al Público que constituye una importante herramienta de acceso ágil y simplificado de la información sobre los servicios que se encuentran a disposición de la ciudadanía, asumiendo el compromiso los servidores públicos, de ofrecerlos con eficacia, calidad y calidez, puesto que de este documento pueden derivarse un importante número de proyectos institucionales, ya que cada servicio constituye potencialmente un proyecto en la materia, sujeto a simplificarse y/o mejorar su regulación.

Por otra parte consideramos conveniente que todas y cada una de las acciones de simplificación administrativa y mejora regulatoria se incluyan en el Programa Operativo Anual que corresponda a cada dependencia y entidad, con el objeto de vincular presupuestalmente los proyectos de modernización a una nueva estructura programática que debe ser diseñada con base en la planeación estratégica, en razón de que dentro del proceso modernizador de la administración pública, debemos considerar que para obtener resultados exitosos, es necesario contar con un plan determinado, que incluya la misión, visión, diagnóstico, objetivos, indicadores, metas, estrategias y proyectos; la motivación suficiente que comprenda la concientización y la comunicación, así como el diseño de un proceso participativo y compartido que dé origen al sentido de pertenencia; el conocimiento requerido que puede adquirirse a través de la educación, la capacitación y el entrenamiento; los recursos humanos, materiales y financieros necesarios; y sobre todo el deseo indeclinable de ejecutar la acción conducente, puesto que un proceso sin plan crea confusión, sin motivación se da lentamente, sin conocimiento origina ansiedad, sin recursos provoca frustración, pero sin acción se convierte en un sueño.

En forma paralela, es necesario seguir trabajando en rediseñar el fundamento jurídico, las estructuras organizacionales, los sistemas de gestión, los mecanismos de coordinación y la base financiera en la que se sustentan las acciones de modernización y simplificación administrativa.

Frente a las crecientes demandas que enfrenta el gobierno del estado y las transformaciones sociales que experimenta la sociedad, es indispensable facilitar y simplificar las gestiones administrativas de los ciudadanos, a través de la prestación de trámites y servicios más simples, ágiles y accesibles.

El Nuevo Programa de Modernización Administrativa y su concomitante Subprograma de Simplificación Administrativa y Mejora Regulatoria a implementarse en el próximo sexenio, serán coordinados por la Oficialía Mayor de

Gobierno, con la imprescindible participación de las dependencias y entidades de la administración pública estatal, las cuales, en sus respectivos ámbitos de competencia, serán los responsables de identificar, diagnosticar, jerarquizar, proponer y ejecutar acciones concretas y puntuales en la materia.

Para el año 2000, a pesar de no existir un proyecto específico de simplificación y desregulación administrativa, las dependencias y entidades estatales, tienen programado implementar un importante número de acciones las cuales se agruparán respecto a las modalidades ya antes mencionadas: Agilización de Trámites; Mejoramiento de la Atención al Público; Desconcentración Administrativa; Descentralización de Facultades y Recursos a Municipios; Desregulación de la Actividad Económica; Transparencia de la Gestión Pública; Modernización de la Inspección a Empresas; Desarrollo Informático y Coordinación Interinstitucional y Ventanillas Únicas.