
Informe Final

“Trámites Engorrosos Michoacán”

Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal
Anticorrupción
César Arturo Sereno Marín



I. INTRODUCCIÓN

El presente documento es un esfuerzo desde el Comité de Participación Ciudadana del Sistema Estatal Anticorrupción para conocer la experiencia ciudadana en la realización de trámites gubernamentales, particularmente de las y los jóvenes estudiantes de la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo y detectar posibles actos de corrupción que la ciudadanía padece al acudir a solicitar ante la Universidad y cumplir una obligación, obtener un beneficio en general, a fin de que se emita una resolución, así como cualquier documento que dichas personas estén obligadas a conservar.

Cabe señalar, que la emisión de una resolución por parte del Órgano del Estado a quien se le solicita el cumplimiento de una obligación, es la gran diferencia entre un trámite y un servicio, diferencia que es importante señalar, derivado de la enorme confusión existente entre la ciudadanía e incluso autoridades pública, que llegan a identificarlos como sinónimos. Recordemos que un servicio es una actividad que brinda un Órgano del Estado de forma potestativa, general, material o no material, continuo y disponible para personas físicas o morales del sector privado que tienen por objeto satisfacer una necesidad pública, de lo anterior la diferencia entre ambas: **derivado del trámite se emite una resolución de la autoridad pública, el servicio satisface una necesidad pública.**

Para la realización de este trabajo se utilizó la plataforma digital Survey Monkey, la cual es una herramienta que permite realizar encuestas, cuestionarios y recopilación de datos, además que posibilita el envío de las encuestas a través de correo electrónico y redes sociales (<https://es.surveymonkey.com>). Se hicieron cuatro preguntas a la juventud universitaria, muy sencillas y concretas:

- 1) ¿Cuál es el trámite más engorroso al que te has enfrentado?
- 2) Motivos: ¿Por qué fue difícil?
- 3) ¿Sabes si dicho trámite engorroso puede hacerse en línea?
- 4) Percepción de la corrupción. ¿Te pidieron dinero para agilizar o comenzar tu trámite?

Así, el objetivo principal de este trabajo, es identificar desde la visión de la ciudadanía, los trámites “engorrosos” en el Estado de Michoacán, entendiendo por “trámite engorroso” aquel que representa dificultades o molestias a las personas que acuden ante los sujetos obligados a solicitar el cumplimiento de alguna obligación.

II. MARCO JURÍDICO

a) Ley General de Mejora Regulatoria.

El artículo 8º, establece que son objetivos de la política de mejora regulatoria, los siguientes;

...

X. Promover la participación de los sectores público, social, privado y académico en la mejora regulatoria.

XI. Facilitar a las personas el ejercicio de los derechos y el cumplimiento de sus obligaciones;

...

Del mismo modo, el artículo 11, en su fracción V establece que son herramientas del Sistema Nacional de Mejora Regulatoria: Las Encuestas, Información Estadística y Evaluación en Materia de Mejora Regulatoria.

Por otro lado, el artículo 89 menciona que la Comisión Nacional promoverá entre los sectores social, privado, público y académico la realización de encuestas sobre aspectos generales y específicos que permitan conocer el estado que guarda la mejora regulatoria en el país.

b) Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Michoacán de Ocampo

El artículo 5º establece que son objetivos de la política de mejora regulatoria, a través de la presente Ley:

...

VIII. Fomentar una cultura de gestión gubernamental para la atención del ciudadano;

...

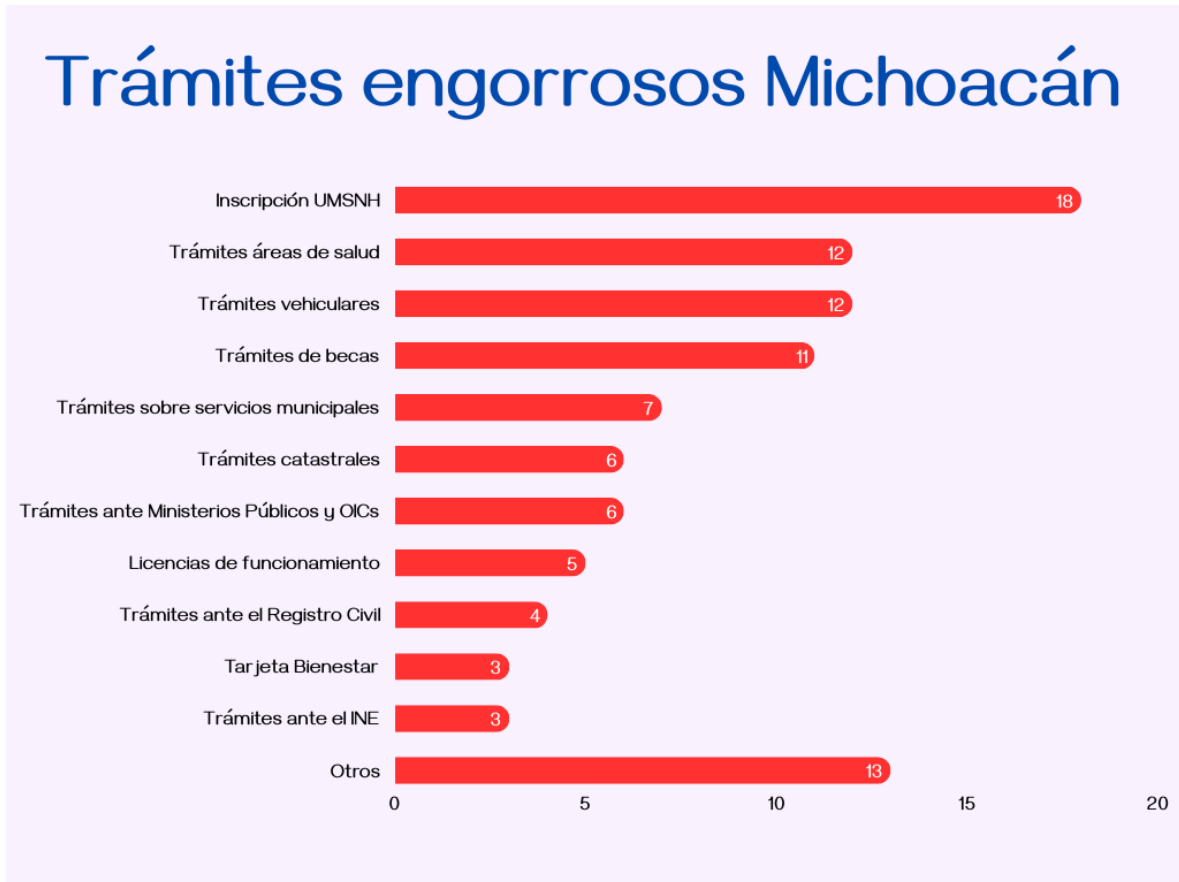
X. Promover la participación social en la mejora regulatoria;

...

Por otro lado el artículo 37 contempla que la ciudadanía podrá sugerir propuestas a la Comisión Estatal de Mejora Regulatoria y las Unidades de Mejora Regulatoria Municipal (UMRM), para la elaboración de los Programas de Mejora Regulatoria respectivos.

III. RESULTADOS

Derivado de las respuestas que 100 personas emitieron a través de la encuesta socializada, encontramos lo siguiente:



1) ¿Cuál es el trámite más engorroso al que te has enfrentado?

Los tres principales trámites donde las personas encuestadas encuentran dificultades para realizarlos son:

1. Inscripción en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
2. Trámites ante Instituciones de salud: IMSS/ISSSTE
3. Trámites Vehiculares

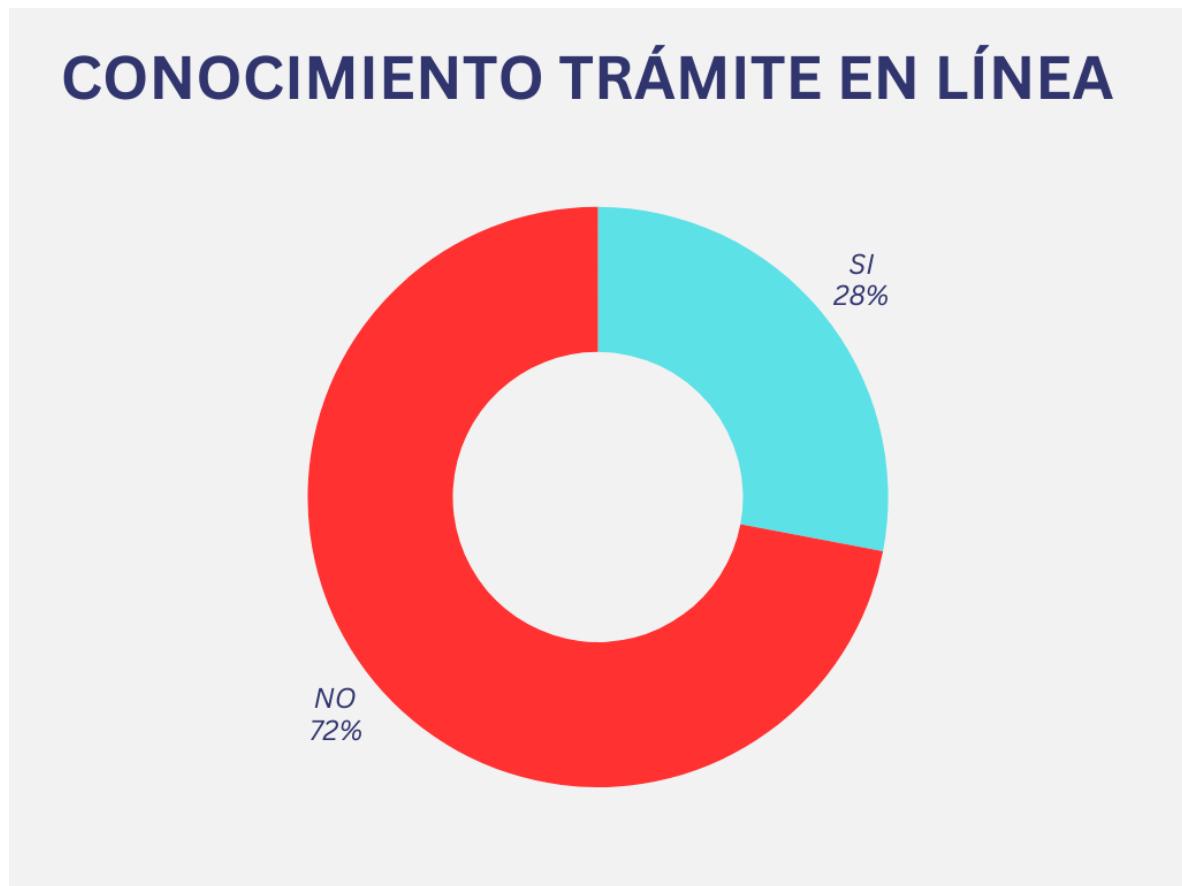
2) ¿Por qué fue difícil?

Las razones por las cuáles consideran engorroso el trámites fueron las siguientes:

1. Inscripción en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo: largas filas, trámite tardado y no se respetan los horarios de atención para realizar dicho trámite.
2. Trámites ante Instituciones de salud IMSS/ISSSTE: solicitan muchos documentos, malos tratos por parte del personal de ventanilla y largas filas para realizar los trámites.
3. Trámites Vehiculares: Largas filas para hacer trámites sobre baja y cambio de placas y no coinciden los requisitos en la página con los que te piden en ventanilla.

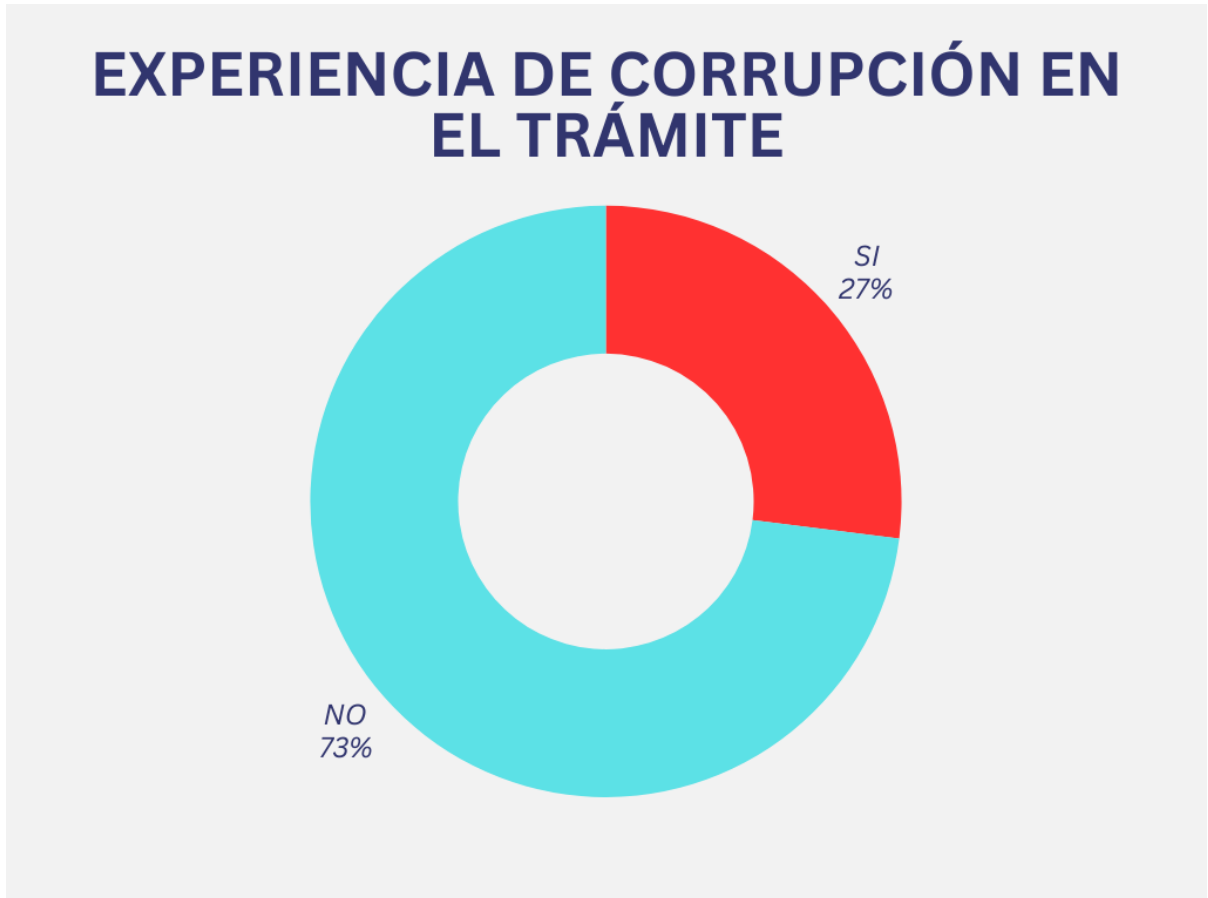
3) ¿Sabes si dicho trámite engorroso puede hacerse en línea?

Las personas encuestadas, manifiestan en un 72% que desconocen si el trámite que realizaron se puede hacer en línea, contra el 28% que dijo si conocer que el trámite puede realizarse vía electrónica.



4) ¿Te pidieron dinero para agilizar o comenzar tu trámite?

Las personas encuestadas, manifiestan en un 73% que no fue objeto de algún acto de corrupción mediante la solicitud de dinero por hacer o agilizar su trámite, contra el 27% que dijo que sí le pidieron dinero para realizar o agilizar su trámite.



IV. CONCLUSIONES

En conclusión, podemos identificar varios retos que plantean los resultados obtenidos en este breve ejercicio sobre trámites gubernamentales engorrosos en Michoacán, comenzando con la gran confusión existente entre lo que es un trámite y un servicio por parte de la ciudadanía.

A nivel estatal en conclusión, los 5 trámites que más afectan a las y los michoacanos encuestados, por ser considerados más engorrosos fueron en orden de prelación:

1. Inscripción en la Universidad Michoacana de San Nicolás de Hidalgo
2. Trámites ante Instituciones de salud: IMSS/ISSSTE
3. Trámites Vehiculares
4. Trámites de becas estudiantiles, y
5. Trámites sobre servicios públicos municipales.

En lo que respecta al ámbito municipal, cabe señalar que las respuestas fueron muy variables con relación a los diversos servicios que está obligado a prestar el municipio, sin embargo las cuestiones de agua y pagos ante organismos operadores destacaron en este rubro.

Por otro lado se debe hacer notar que existe un gran desconocimiento de la población sobre la posibilidad de hacer los trámites en línea, ya que un 72% de las personas encuestadas no saben si el trámite es posible realizarlo de forma electrónica, lo cual es un foco de atención por parte de las autoridades públicas para generar conocimiento en las ciudadanía sobre este punto y así puedan aprovechar la posibilidad de hacer los trámites desde la comodidad de su casa o celular, en caso de que ya exista el trámite en esta modalidad.

Finalmente la última pregunta que tiene que ver con la experiencia de actos de corrupción en los trámites que la ciudadanía demanda, es elevada la cifra que resulta de la respuesta de las personas encuestadas, con un 27% que afirma que se les pidió dinero para realizar o agilizar su trámite