

Se ha considerado la reproducción  
de este material porque, aun cuando  
no ostente la firma de Reyes Heróles,  
se encontró en un expediente que el  
fichero señalaba con el tema  
"Jesús Reyes Heróles"

En ;

"Gestores Sñz, Hacienda, (Sugerencias Evitarlos)"



ARCHIVO GENERAL DE LA NACION

DIRECCION DEL ARCHIVO HISTÓRICO CENTRAL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIO A USUARIOS Y DIFUSION

(Llene esta solicitud con lápiz)

Fecha de solicitud: 8 / 09 / 97  
DIA                      MES                      AÑO

Robín Amador

(Nombre del solicitante)

Registro No. 972788

### IMPORTANTE

Los documentos señalados  
se reproducirán en:

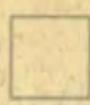
Fotocopia



Fotografía



Microfilme



sírvase ordenar de inmediato su  
SOLICITUD DE REPRODUCCION DOCUMENTAL  
ya que pasado un mes de la fecha  
señalada por usted este separador será retirado.

Grupo documental:

Adolfo Ruiz Cortines

Vol.: \_\_\_\_\_

Exp.: 702 / 2

Fs.: 9



ARCHIVO GENERAL DE LA NACION

DIRECCION DEL ARCHIVO HISTORICO CENTRAL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIO A USUARIOS Y DIFUSION

(Llene esta solicitud con lápiz)

Fecha de solicitud: 8 / 09 / 97  
DIA MES AÑO

Robén Arraola

(Nombre del solicitante)

Registro No. \_\_\_\_\_

**IMPORTANTE**

Los documentos señalados  
se reproducirán en:

Fotocopia

Fotografía

Microfilme

sírvase ordenar de inmediato su  
SOLICITUD DE REPRODUCCION DOCUMENTAL  
ya que pasado un mes de la fecha  
señalada por usted este separador será retirado.

Grupo documental:

Adolfo Ruiz Cortines

Vol.: \_\_\_\_\_

Exp.: 102 / 2

Fs.: 9

702/2

LA MORALIZACION DE LA BUROCRACIA A TRAVES DE LA  
EDUCACION DEL PUBLICO.

Entre grupos escépticos, que también existen en lo que forma la opinión pública, se ha murmurado en todos los tiempos sobre esa especie de corrupción administrativa que popularmente se designa como "la mordida", mal que padecen otros países, aún más prósperos y evolucionados que el nuestro. Funcionarios honestos han tratado de combatir tal calamidad, pero al encontrarse con una organización más fuerte que ellos, creada al amparo de la irresponsabilidad y la falta de colaboración, sea de los mismos empleados o del público, han tenido que abandonar sus buenos propósitos, o bien han terminado por "hacerse al medio", en vista de su impotencia para combatir esto que en nuestros días todavía parece una institución incommovible.

Cuando existen prácticas viciosas en la forma en que tienen lugar las relaciones entre la Administración Pública y el pueblo, se ofende la confianza que éste pueda tener en sus gobernantes; y si es el caso de quienes se dedican a la industria y al comercio, las exacciones, iguales o dádivas, sin duda pasan a formar parte integrante aunque no declarada de los costos de las mercancías y al final de los precios, encareciendo la vida con un nuevo elemento extraño a la producción y al comercio.

Esporádicamente se anuncian y aún se intentan grandes cruzadas contra la corrupción y el "coyotaje", y se recomienda que los interesados se presenten personalmente a gestionar sus asuntos en las oficinas de gobierno; también se han abierto oficinas de información que inexplicablemente desaparecen el día menos pensado, y hasta se han promovido "Comités de Salud Pública"

para reprimir las inmoralidades. Todo ello deja mucho que desear y a la postre ha resultado estéril.

Pero es que se subestima un factor importante: La idiosincracia del pueblo mexicano, su grado de educación cívica. El tipo - medio del ciudadano que precisa los servicios administrativos está representado por un hombre de mediana preparación que lo único -- que entiende del Poder Público, frente a un caso concreto, es que tiene derecho a algo, pero no sabe cómo pedirlo y por este motivo no deja de sentir algún temor al enfrentarse a la burocracia administrativa. Esta situación es explotada convenientemente por los empleados venales y favorece el cohecho, la dádiva o la necesidad imperiosa de recurrir al "coyote" o al influyente.

Para que exista el cohecho se requieren dos elementos: un -- funcionario dispuesto a venderse o a "cobrar" por determinado --- "servicio" y una persona interesada dispuesta a pagar por ello, - pero siempre por la necesidad que tiene del trámite de un asunto, ya porque quiera torcer las disposiciones legales o reglamentarias o, más comunmente, porque no conoce ni sus derechos ni los requisitos que debe cubrir para ejercitarlos. En consecuencia, - más que tratar de suprimir lo que parece una consecuencia natural explicable por la naturaleza humana y favorecida por las circunstancias, conviene tratar de destruir la causa que origina esta reacción inconveniente.

Para ello se requiere explicar en forma adecuada al probable gestor de un asunto ante las oficinas públicas, qué pasos debe - dar y a quién recurrir. No se debe perder de vista que la Administración trabaja en beneficio exclusivo del pueblo, y precisa traducir en acción el lema de "gobernar es servir". Entonces -

debe humanizarse la Administración a los ojos azorados de algunos ciudadanos, que al encontrarse ahora impotentes por el lastre de su ignorancia, se desahogan en denuestos contra el Gobierno y la corrupción administrativa que ellos mismos se encargan de acrecentar y favorecer. Quizá en esta forma se simplifiquen muchos trámites para el público, que ahora complican aviesamente algunos empleados subalternos.

Esta tarea que sin duda encontrará la simpatía de todo el pueblo significará además un acto de sinceridad del Gobierno, si se pueden explicar y facilitar a los interesados, en cada Secretaría o Departamento, los servicios que dependen de los mismos y la forma más expedita de gestionar sus asuntos con el mínimo de molestias. Sería un verdadero servicio social que no requeriría aumento de presupuesto; vendría a ser simplemente mostrar en la práctica lo que en el ánimo popular se concibe como democracia. Es tan fácil la publicación de oportunos instructivos en la prensa, la edición de breves folletos, la explicación amable a cualquiera solicitud de informes de quien tiene que habérselas con la Administración, ya para cumplir con la ley, ora para requisitar sus actividades de acuerdo con los reglamentos, o bien para colaborar con los planes del propio Gobierno. Tan fácil como saber elegir personas amables para que atiendan al público, en vez de energúmenos gruñones o con trastornos biliares.

Se han establecido en diversas épocas y ocasiones "oficinas de quejas". ¿Por qué no establecer mejor oficinas de información; por qué no tratar de servir al público sin darle oportunidad de quejarse?. El Gobierno no es una tienda comercial, pero es muy acertado e inteligente que en estos lugares se desvi-

van por explicar dónde se han de dirigir los compradores. Esto facilita las operaciones y satisface al público.

Existen y ha habido funcionarios que trabajan "a puerta -- abierta", es decir, están dispuestos siempre a escuchar al público, cuando su función consiste precisamente en eso; pero también hay oficinas con ventanillas que vienen a ser estrechas -- rendijas a través de las cuales el ciudadano a veces sólo escucha la voz del empleado con quien debe tratar. La gestión de los asuntos públicos, excepto para el manejo de valores, debe realizarse siempre en un espacio abierto, mirando a la gente a la que se habla y lo que está haciendo. Si todas las ventanillas se cambiaran por mostradores habría menos probabilidad de que tuviera lugar el cohecho y la "mordida".

Por último, es oportuno recordar que el artículo 80. constitucional previene que los funcionarios y empleados públicos respetarán el ejercicio del derecho de petición, y la fracción V del artículo 35, señala como una de las prerrogativas del ciudadano ejercer en toda clase de negocios el derecho de petición. Por su parte, la Ley de Responsabilidad de los Funcionarios y Empleados Públicos, establece como causas de responsabilidad solicitar o aceptar dádivas y gratificaciones, complicar el despacho de los asuntos, volver nugatorio el derecho de petición no comunicando el resultado dentro los treinta días siguientes a la presentación de la solicitud, y otras disposiciones que claramente imponen a los funcionarios y empleados el deber de servir a los ciudadanos en sus relaciones con el Poder Público.

Para lograr que la gente vaya borrando sus temores al tra--

tar con las oficinas públicas, se pueden adoptar alguna o todas las siguientes medidas.

1.- Establecer oficinas de información en todas las dependencias oficiales, a cargo de personas idóneas capaces de guiar y ayudar en verdad a los interesados en la gestión de asuntos en general, y del ejercicio del derecho de petición en particular.

2.- Cambiar las ventanillas por mostradores y procurar la atención personal del público por parte de todos los funcionarios que tengan tal cometido.

3.- Elaborar cuando se juzgue necesario instructivos a la mano o a la vista del público sobre el trámite de los negocios administrativos.

Anexo proyecto de acuerdo.

ACUERDO A LAS SECRETARIAS Y DEPARTAMENTOS DE ESTADO:

C O N S I D E R A N D O :

Que al lado de la prestación de los diversos servicios públicos que demanda la colectividad y cuya organización está a cargo de las autoridades, así como de las atribuciones del Estado en la normación de las actividades de los particulares, complementariamente existen también ciertas formalidades administrativas que atienden funcionarios y empleados en contacto directo del público que acude a tramitar los asuntos en que es parte interesada;

Que es propósito del Ejecutivo de mi cargo facilitar a los ciudadanos el ejercicio del derecho de petición que consagra la Constitución de la República, así como la gestión de los diferentes negocios que los mismos han de tratar ante las distintas dependencias o empleados y funcionarios de la Administración, procurando expeditar los trámites y formalidades que deban cubrirse en cada caso en las relaciones entre el Poder Público y el pueblo;

Que los funcionarios y empleados son servidores del Estado, y como el Poder Público dimana del pueblo y se instituye para beneficio de éste, según mandato constitucional, todos los elementos con que cuente la Administración, creados para su servicio, han de ponerse al alcance del público, y es deber de todos los funcionarios y empleados el procurarlos;

Por lo anterior y en uso de las facultades que al

Ejecutivo Federal confiere la fracción I del artículo 89 - constitucional, he tenido a bien expedir el siguiente

A C U E R D O :

PRIMERO.- En todas las oficinas dependientes de las Secretarías y Departamentos de Estado en que se atiende al público, deberán instalarse desde luego —o proceder a su reorganización en el caso de que existan actualmente— secciones o mesas de información, a fin de explicar los servicios que dependan de las mismas y la forma más expedita de llevar al cabo las gestiones relativas.

SEGUNDO.- Las secciones o mesas de información se instalarán en lugares adecuados, de fácil acceso, y contarán con el personal idóneo y suficiente que sea necesario. Dicho personal dependerá de la Dirección Técnica de Organización de la Secretaría de Bienes Nacionales e Inspección Administrativa.

TERCERO.- En todas las dependencias en que se atiende al público y en que no sea indispensable por no manejarse valores, se sustituirán las ventanillas por mostradores y se instruirá al personal que trata con particulares para que en todo caso observe una conducta cortés y amable frente a los interesados.

CUARTO.- Las oficinas de información colocarán en parte visible el texto del Capítulo II de la Ley de Responsabilidades de los Funcionarios y Empleados de la Federación, del Distrito y Territorios Federales y de los Altos Funcionarios de los Estados, que se refiere a los delitos -

y faltas oficiales, debiendo correr traslado en su caso de las quejas del público a las autoridades respectivas para los -- efectos que procedan.

QUINTO.- Las oficinas de información, de acuerdo - con la Dirección Técnica de Organización, elaborarán instructivos que faciliten la gestión de todos los asuntos al público, proponiendo asimismo a la Superioridad las medidas que - sugieran los interesados o que se estimen convenientes para su mejor y más rápida tramitación.

SEXTO.- Publíquese el presente Acuerdo en el Diario Oficial de la Federación.

Dado en la residencia del Poder Ejecutivo Federal, en México, Distrito Federal, a los            días del mes de - marzo de mil novecientos cincuenta y cuatro.

EL PRESIDENTE DE LA REPUBLICA,

(Refrendos).