



# Eje 1

**Gobierno de  
Unidad y  
Promotor de  
la Democracia  
Participativa**



**Chiapas  
Solidario**



## EJE 1. GOBIERNO DE UNIDAD Y PROMOTOR DE LA DEMOCRACIA PARTICIPATIVA

El desarrollo económico y social tiene firme sustento tanto en la unidad, como uno de los valores más importantes de los chiapanecos, como en el Estado de Derecho y gobernabilidad democrática, lo cual significa que el gobierno es capaz de garantizar a los ciudadanos el ejercicio pleno de sus derechos políticos y civiles; da una atención ciudadana y servicios de gobierno de calidad con calidez; fomenta la unidad de una manera comunitaria para brindar los servicios de cooperación y solidaridad entre las personas con el propósito de mejorar la calidad de vida de las mismas; y además, crea medios eficaces para transparentar y rendir cuentas de su quehacer a los ciudadanos.

Por décadas, Chiapas fue una entidad alejada del desarrollo y carente de un proyecto político serio y estable; históricamente un plan sexenal de gobierno no era ejecutado de principio a fin; recientemente culminó un sexenio en el que se sentaron bases importantes para que prevalezca la gobernabilidad y el Estado de Derecho, sin embargo, la dinámica social en constante movimiento y cambio exige implementar un verdadero desarrollo político, con visión democrática, plural e incluyente que permita a todas las fuerzas políticas avanzar con paso firme a la conformación de una nueva etapa en la historia de Chiapas.

Las grandes expectativas del actual gobierno, convocaron de forma inmediata a la sociedad, la cual acudió desde el primer momento ante las diferentes instancias gubernamentales para presentar sus más sentidas necesidades y problemáticas, así como para escuchar respuestas contundentes; hechos, no palabras.

La actual administración se concibe como un auténtico gobierno democrático, en consecuencia deberá ser el fiel de la balanza para iniciar un diálogo abierto y respetuoso con la ciudadanía, sin distinción ideológica o partidista, para lograr la unidad y reconciliación en cada rincón de la entidad.

El nuevo y auténtico Estado democrático de Derecho, debe estar fundado en principios y valores, con una alta sensibilidad humana y muy cercano a la gente, capaz de escuchar e involucrar en una nueva dinámica a la sociedad en general y a las instituciones públicas para celebrar un nuevo pacto social y político que permita alcanzar las aspiraciones de los chiapanecos.

### 1.1 UNIDAD Y PARTICIPACIÓN SOLIDARIA

La participación social supone un constante acercamiento entre el Estado y la sociedad, para que los grupos que la conforman se conviertan en protagonistas de su propio desarrollo.

De acuerdo con el Diccionario de la Lengua Española, participar significa tener o tomar parte de alguna acción; sin embargo, la participación tiene una connotación más compleja que el simple hecho de tener o tomar parte.

La participación, por un lado, es un elemento fundamental de los nuevos estilos de hacer el desarrollo y se aplica en los diferentes campos que éste comprende y, por el otro, es una acción que conjuga necesidades, intereses y expectativas con las oportunidades y beneficios.

La participación tiene relación con la toma de decisiones, es decir, tiene relación con algún tipo de autoridad legítimamente constituida para promover el desarrollo.

En ese sentido, la unidad y participación ciudadana solidaria se define como el conjunto de acciones implementadas por el Gobierno del Estado, orientadas a promover que los miembros de una comunidad, organización o grupo, logren mayor control en las decisiones que les afectan y sean corresponsables con las instituciones y entidades de gobierno en la consecución de metas y objetivos comunes. Dentro del marco de esta definición el concepto está íntimamente vinculado con el de la democracia, en el sentido de que ésta, además de representatividad, implica una mayor participación de la población en la toma de decisiones.

La participación es el resultado de la relación directa entre las necesidades, los intereses y las expectativas de toda la población del estado, y las oportunidades que se le ofrecen para superar la situación en la que se encuentra. Esto quiere decir que, en la medida en que la oferta de oportunidades responde a las necesidades, a los intereses y expectativas de la población, ésta tendrá un mayor nivel de participación.

Sin embargo, es necesario aclarar que esta participación ciudadana solidaria no es espontánea, depende del nivel de información de que disponga la población sobre estas oportunidades y de la credibilidad que tengan quienes se la ofrecen.

En este contexto, cobra sentido el supuesto de que la solidaridad no debe tomarse como una estrategia



para promover la participación, sino como un principio para lograr la integración de las comunidades. En este sentido, el conocimiento de los conflictos actuales y potenciales entre los actores sociales, el análisis de sus necesidades, de sus intereses y de sus expectativas debe ser el punto de partida para establecer una estrategia que suscite la contribución de los diferentes actores sociales.

### 1.1.1 UNIDAD Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

La participación ciudadana se ha circunscrito básicamente a la presentación de sus demandas ante los actores e instituciones que representan al Estado; en ellas reflejan desde las necesidades más apremiantes hasta las más simples e inverosímiles solicitudes de apoyo; por lo que se requiere realizar la depuración y clasificación de cada una de ellas, para que se distribuyan entre los tres órdenes de gobierno de conformidad con sus ámbitos de competencia y por los medios adecuados, proceso que ha llegado a generar la desilusión por parte de los atendidos, dada la dilación en la atención de sus solicitudes.

Paralelo a este escenario, la ciudadanía presenta solicitudes de manera indiscriminada hacia todos los órdenes de gobierno, lo que origina duplicidades de atención y falta de oportunidad en la atención a las mismas.

Lo anterior tiene como uno de sus principales orígenes el desconocimiento por parte de la ciudadanía sobre las funciones que cada dependencia u orden de gobierno debe atender.

Hoy día, cualquier ciudadano en el ejercicio de su derecho de expresarse libremente, lo hace, y esto origina necesariamente una atención institucional, en la cual se desconoce si el origen de esta atención es ciertamente una necesidad colectiva y no individual y si ésta ya fue concertada con el gobierno municipal.

Por otro lado, la participación ciudadana, mal entendida muchas veces, se convierte o se le utiliza como escudo, tras el cual se generan los ataques de las agrupaciones políticas entre sí.

En todo caso, resalta el hecho de que la representación social no ha evolucionado totalmente del nivel informativo, donde la comunidad solamente recibe y aporta información, al nivel consultivo o resolutorio y decide quién la representa y actúa en el análisis de las problemáticas y definición de las acciones.

Por la forma que ha participado la ciudadanía en el proceso de gobernar, existe un riesgo alto de que aquellas localidades que no cuentan con una ciudadanía organizada y comprometida en los procesos de participación y gestión de su propio desarrollo, no tengan o no encuentren un medio o mecanismo mediante el cual sean representadas.

La capacidad de las localidades rurales de participar en la gobernabilidad, está limitada por la situación natural de aislamiento geográfico, lo que ha generado

un distanciamiento entre éstas y las instancias de atención ciudadana, en el primer nivel, con la cabecera municipal y por consecuencia, se quejan por la limitada capacidad en la atención continua de las instancias gubernamentales.

En Chiapas existen distintas formas en las que se desarrollan los mecanismos de participación social, las cuales se pueden agrupar según el grado de representación y en el nivel de participación interna de las comunidades o grupos representados. En algunos grupos se da la pseudo-participación, en la que una pequeña parte de la mayoría somete a consulta los asuntos de interés de la comunidad, para dar la impresión de generar un escenario de participación y democracia, pero de hecho la decisión ha sido tomada *a priori*. En otros casos, la participación es parcial, ya que dos o más partes del grupo se influyen mutuamente en un proceso de toma de decisiones, pero el poder definitivo de decidir lo tiene sólo una de esas partes. Son pocos los ejemplos de participación total, donde cada grupo o individuo tiene igual influencia en la decisión final y donde prevalece el beneficio común por encima de los intereses particulares. Tal diversidad provoca la insatisfacción por parte de los representados y una desestimación de la acción pública del gobierno, dañando la relación entre la ciudadanía y las instituciones.

Para atender esta situación, se promueven actos públicos, considerando entre éstos las audiencias públicas como la mejor vía para detectar y conocer las demandas del pueblo. Sin embargo, los actos masivos tienen limitaciones y no siempre garantizan la participación de toda la comunidad para dar a conocer sus demandas.

La participación de los ciudadanos es tan diversa como los escenarios y las circunstancias en los cuales se encuentren, es decir, hoy se puede hablar de participación social, ciudadana, comunitaria, individual, pero estas categorías no son limitativas ni exclusivas, seguramente en el corto y mediano plazos estaremos viendo nuevas modalidades de la participación de los individuos, lo que obliga a mantener a la vanguardia la promoción y orientación de la participación ciudadana.

Por otro lado, la creciente y desordenada expresión ciudadana, propicia que la coordinación de los tres órdenes de gobierno no se fortalezca; generalizándose una percepción de incapacidad para la atención de la demanda social, con la consecuente pérdida de credibilidad y reconocimiento social, legitimidad política y credibilidad de las instituciones frente a su entorno relevante.

El respeto a las estructuras de gobierno tampoco se da y por consecuencia las autoridades municipales gestionan recursos extraordinarios o celebran acuerdos de colaboración para atender ciertos aspectos que consideran prioritarios en su región; por otro lado, sus comunidades hacen lo propio en sentidos totalmente opuestos.

De igual forma, el Gobierno del Estado a través de sus dependencias y entidades, formula programas



de inversión sustentados en expresiones sociales, confiando en que éstas son verdaderamente las necesidades más sentidas de las comunidades y de sus habitantes.

La desigualdad social, la dispersión de las comunidades rurales, la diversidad de organizaciones y en algunos casos los mecanismos de participación conflictiva de los grupos sociales, han condicionado la atención gubernamental a una priorización regional y/o mediante la agrupación de los sectores representados, de manera que las acciones de apoyo económico y social a los grupos más débiles, de fortalecimiento a sus organizaciones y la satisfacción de sus necesidades de acuerdo a sus posibilidades, se ha brindado en un escenario de constante presión por los grupos enlistados con un menor nivel de prioridad.

En el estado, por el desapego y desconocimiento de los límites de arbitraje y de las leyes de las instituciones existentes, se ha dado una forma de participación conflictiva, pues los grupos sociales, especialmente los marginados, han entrado en conflicto al sentir que requieren defender sus derechos o liberarse de las discrepancias y de la explotación de que son objeto, por lo que se tiene la necesidad de considerar una participación basada en el conocimiento de los derechos y obligaciones de todos los actores involucrados.

**Objetivo 1**  
Ser incluyentes en la integración de los esquemas de participación ciudadana solidaria.

**Estrategia 1.1** Se consolidará la participación ciudadana solidaria a través de figuras organizativas locales.

- Instrumentar y fortalecer la participación ciudadana a través de Asambleas de Barrio y Comunitarias.
- Coordinar la participación ciudadana en Comisiones Permanentes al interior de las Asambleas de Barrio y Comunitarias.

**Objetivo 2**  
Promover la participación ciudadana corresponsable en la planeación y evaluación de resultados.

**Estrategia 2.1.** Se creará un órgano de representación ciudadana con voz y voto.

- Operar los Consejos Micro Regionales para el Desarrollo Sustentable y Solidario.
- Articular los espacios de participación ciudadana en los Comités de Planeación para el Desarrollo Municipal.
- Construir indicadores de percepción ciudadana para evaluar los programas de gobierno y su impacto.



**Objetivo 3**  
Integrar la programación institucional y sectorial conforme a la demanda social consensuada y priorizada.

**Estrategia 3.1** Se priorizará la demanda social con los representantes ciudadanos en los niveles locales de planeación.

- Asegurar la representatividad ciudadana en los foros de participación y consulta pública.
- Consolidar los espacios de gestión de la demanda social a través de los Comités de Planeación para el Desarrollo Regional.

**Objetivo 4**  
Conocer de primera mano la demanda ciudadana para su atención y programación institucional.

**Estrategia 4.1** Se incrementará la participación sectorial e institucional en la atención de la demanda ciudadana.

- Formalizar la participación interinstitucional e intersectorial a través del Comité de Planeación para el Desarrollo.

**Objetivo 5**  
Dotar a la ciudadanía de los elementos básicos de conocimiento para una participación objetiva.

**Estrategia 5.1** Se fomentará la participación informada y organizada de la ciudadanía.

- Difundir las estrategias, lineamientos, órganos y espacios de participación ciudadana.

**Estrategia 5.2** Se fortalecerá la participación de los representantes ciudadanos en los espacios de consenso social

- Capacitar a la ciudadana en materia de gestión, seguimiento y control de proyectos.

### Metas

- Instalar Asambleas de Barrio y Comunitarias con el propósito de asegurar la participación ciudadana y solidaria de la población del estado.
- Instalar por lo menos un Consejo Micro Regional en cada municipio del estado.
- Institucionalizar a los representantes ciudadanos, avalándolos con actas de asambleas de barrios o comunitarias.
- Dar a conocer todas las demandas ciudadanas contra los organismos públicos.
- Dotar a la ciudadanía de información y elementos básicos para que su participación sea objetiva.

### 1.1.2 ATENCIÓN CIUDADANA Y SERVICIOS DE GOBIERNO

La atención ciudadana es parte fundamental del Estado democrático de derecho, ya que a través de esta actividad el gobierno estatal tiene la posibilidad de mantener una estrecha comunicación con la sociedad y conocer sus principales necesidades.

La atención ciudadana capitalizada apropiadamente es una herramienta eficaz para crear estrategias de trabajo que se traduzcan en políticas públicas; es el mecanismo adecuado para tener de primera mano la información útil en la implementación de un programa o proyecto específico. Sin embargo, no existe un modelo integral de atención ciudadana; en ese sentido, la ventanilla ubicada en palacio de Gobierno se limita a recibir correspondencia o peticiones dirigidas al Ejecutivo, otorgando un limitado margen para que el ciudadano exponga verbalmente sus aspiraciones o que reciba orientación adecuada para la gestión de sus principales necesidades.

El esquema de trabajo de la Coordinación de Atención Ciudadana consiste en turnar solicitudes vía oficio a las diferentes instancias de la administración pública, acorde a su ámbito de competencia y a la naturaleza del asunto. De esta forma la demanda ciudadana recibida a través de escritos en el periodo 2001-2005 fue de 60 mil 944 asuntos con planteamientos de diversa índole de ciudadanos, organizaciones y grupos. Los resultados de las acciones anteriores se observan en los índices de turno y atención de la demanda ciudadana que a la fecha son del 100 por ciento de cumplimiento en el turno y del 75.1 por ciento en la atención por parte de las dependencias responsables de dar respuesta a los

asuntos que les fueron turnados. Esto es el resultado de la operación del Sistema de Información de Atención Ciudadana (SIAC).

Adicionalmente, con objeto de captar las peticiones de la población en los diferentes municipios y localidades del estado, se instalaron módulos de atención ciudadana en las giras del Ejecutivo Estatal, captándose el 8 por ciento de las demandas ciudadanas por escrito a través de estos módulos.

En este mismo periodo, a través de audiencias fueron atendidos 14 mil 234 asuntos proporcionando orientación y asesoría al 100 por ciento de los peticionarios para la tramitación adecuada de sus demandas y trasladándolos hasta las oficinas facultadas para atender su problema.

A la entrada de esta administración se incrementó considerablemente el número de solicitudes de atención ciudadana, por ello se determinó que a través de los enlaces interinstitucionales nombrados por el titular de dependencias se diera orientación, atención y seguimiento. Por el momento las audiencias son atendidas por asesores, quienes dan a conocer a los peticionarios el procedimiento adecuado de sus demandas, trasladándolos a las oficinas responsables de atender su problema y poniéndolos en contacto directo con el funcionario que debe solucionar el asunto.

Por lo anterior se puede observar que la atención ciudadana giró en torno al Ejecutivo y en la sede del gobierno estatal; en ese sentido, es necesario implementar un modelo de atención ciudadana integral que simplifique los procedimientos administrativos, que preste facilidades al ciudadano para orientarlo y darle a conocer el estado que guarda su solicitud y en su momento conocer si las peticiones fueron o no viables y resueltas o no satisfactoriamente, o en su defecto, haberle presentado al ciudadano alternativas de solución a sus planteamientos. Es importante que la atención ciudadana no se limite únicamente al turno de correspondencia sino que en verdad el asunto sea atendido y resuelto de acuerdo a las posibilidades presupuestarias y competencia del gobierno.

La administración pública estatal ha demostrado que es posible otorgar un servicio de calidad al ciudadano; sin embargo, aún prevalecen conductas o situaciones que no dejan satisfecho al ciudadano cuando es atendido por los servidores públicos en ventanilla, módulo o vía telefónica. Ante esta situación es una prioridad concientizar, capacitar y seleccionar apropiadamente a las personas que serán responsables de atender directamente al público.

En términos generales podríamos decir que no estamos frente a una problemática, sino más bien ante un gran reto; las acciones de la administración anterior son la base de la cual partir para brindar más y mejores servicios a la ciudadanía, por ello es evidente y necesario perfeccionar y simplificar los procesos y procedimientos en la prestación de servicios de gobierno, aprovechando al máximo las ventajas que ofrecen las tecnologías de la información para brindar alternativas a los ciudadanos para que cumplan con sus obligaciones o reciban un servicio.





La consolidación de la modernización de los servicios públicos permitirá además transparentar la gestión pública y combatir decididamente la corrupción; en ese sentido, es fundamental involucrar a los servidores públicos para trabajar con una nueva actitud de calidad y calidez a favor de la ciudadanía.

### Objetivo 1

**Fortalecer el modelo de atención ciudadana para toda la administración pública.**

**Estrategia 1.1** Se simplificará el proceso de atención ciudadana.

- Crear en cada dependencia una estrategia de atención para dar a la ciudadanía, respuestas rápidas a sus demandas, planteamientos y solicitudes de audiencia.
- Crear un sistema único de recepción y trámite de correspondencia al interior de cada dependencia.

**Estrategia 1.2** Se creará un sistema de atención ciudadana cómodo y accesible a todos los sectores de la sociedad.

- Crear un sistema informático único de atención ciudadana para el uso del Gobierno del Estado.
- Crear oficinas regionales para la atención de la demanda ciudadana.
- Crear módulos de atención y orientación ciudadana itinerantes.
- Evaluar bimestralmente el desempeño de la administración pública en materia de atención ciudadana.
- Clasificar institucional y sectorialmente las demandas ciudadanas.
- Unificar criterios de atención ciudadana y servicios al público.

**Estrategia 1.3** Se orientará al ciudadano respecto al ámbito de competencia y servicios que proporciona cada dependencia de la administración pública.

- Crear un sistema de consulta e información para orientar a la ciudadanía en la presentación de sus demandas, planteamientos o solicitudes de audiencia.
- Instalar módulos de orientación ciudadana en las oficinas centrales de las dependencias de la administración pública.

**Estrategia 1.4** Se integrará a los ayuntamientos al modelo de atención ciudadana.

- Convenir con los 118 ayuntamientos la instalación y operación del sistema informático de atención ciudadana.

- Capacitar a los servidores públicos municipales responsables de atender a la ciudadanía.

### Objetivo 2

**Impulsar una cultura de vocación de servicio a todos los empleados de la administración pública estatal.**

**Estrategia 2.1** Se concientizará teórica y prácticamente a los servidores públicos acerca de sus responsabilidades.

- Capacitar permanentemente a servidores públicos que prestan algún servicio o atención ciudadana.
- Seleccionar rigurosamente, con base en aptitudes y actitudes, a los servidores públicos que brinden atención directa al público.
- Profesionalizar a los servidores públicos responsables de la atención ciudadana y prestación de servicios.

### Objetivo 3

**Incrementar el uso de las tecnologías de información en los servicios públicos.**

**Estrategia 3.1** Se implementará un sistema de atención y prestación de servicios de gobierno virtual o electrónico.

- Recepcionar vía internet las demandas, planeamientos y solicitudes de audiencia.
- Dar respuesta vía internet a las demandas, planteamientos y solicitudes de audiencia de los ciudadanos.
- Implementar un 01 800 para atender a la ciudadanía desde cualquier parte de la entidad.
- Proporcionar más y mejores servicios a través de internet.
- Incrementar el número de módulos de Gobierno Exprés.
- Incrementar el número de servicios que proporcionan los módulos de Gobierno Exprés.
- Modernizar y equipar las áreas de atención ciudadana y de servicios de gobierno.

### Objetivo 4

**Ofrecer servicios de gobierno de calidad en el menor tiempo posible.**

**Estrategia 4.1** Se certificará la calidad de los procesos y procedimientos de los servicios públicos que ofrece el Gobierno del Estado.

- Crear una base de datos universal para proporcionar servicios de gobierno.

- Simplificar y sistematizar los procedimientos administrativos en la prestación de servicios.
- Disminuir el tiempo de respuesta de los servicios de gobierno.

### Metas

- Consolidar el modelo de atención ciudadana que vincule estrechamente a la sociedad y al gobierno.
- Atender eficazmente a todos los sectores de la población que demandan servicios gubernamentales.
- Consolidar los procesos y procedimientos de los servicios gubernamentales para que sean pronto y de calidad.

## 1.2 GOBIERNO Y POLÍTICA

El tema de gobierno y política significa para el Gobierno del Estado, uno de los asuntos más trascendentes, porque equivale a crear las condiciones de seguridad y tranquilidad social para la vida económica y política de la entidad. Esta administración se propone implementar políticas públicas, cuyos propósitos sean realizar programas y acciones dirigidos a mantener una política interior y un gobierno democrático, como garantes del reconocimiento de la legalidad de sus instituciones; alcanzar una mayor calidad en la atención de la ciudadanía, impulsando la instauración de un modelo de atención pública en la que el propósito central sea crear un gobierno cercano a la gente que lo atiende con calidez; proyectar a Chiapas ante el mundo como un estado seguro, que cuenta con instituciones de seguridad pública y de procuración de justicia que trabajan al amparo del marco legal vigente y con estricto respeto a los derechos fundamentales de la ciudadanía.

### 1.2.1 POLÍTICA INTERIOR Y GOBIERNO DEMOCRÁTICO

El resultado del proceso electoral local de 2006 fue un veredicto ciudadano inédito e inesperado para los chiapanecos, el cual generó inconformidades en algunos actores políticos de la entidad, quienes no aceptaron el resultado final de la elección y emprendieron acciones para tratar de revertir el sentido de la voluntad ciudadana, expresada en las urnas; y fragmentar el tejido social; esto no sucedió, en general, debido al avance democrático del Estado



mexicano y a que por nuestra parte, nos ocupamos en trabajar pacientemente con la ciudadanía para agradecer su confianza y conocer a fondo sus principales aspiraciones y expectativas del nuevo gobierno.

El renovado marco jurídico y la fortaleza de las instituciones electorales locales y federales, dieron elementos suficientes al Tribunal Electoral del Poder Judicial de la Federación para confirmar que el 20 de agosto en Chiapas triunfó la democracia. Con este panorama redoblamos esfuerzos y nos preparamos para asumir la gran responsabilidad de conducir los destinos y vidas de millones de chiapanecos; para todos, sin excepción, se han abierto las puertas para participar en la conformación de un régimen de gobierno democrático, incluyente y propositivo, en el que se gobierne para todos los chiapanecos, no sólo para los que votaron por una opción política; gobernamos convocando a la unidad e invitando a los ciudadanos a darle vuelta a esa página de la historia de Chiapas.

El Estado de derecho y gobernabilidad democrática son temas permanentes en la agenda política de Chiapas; en la actualidad existen diversos asuntos agrarios, políticos y religiosos que requieren atención integral para solucionar pacíficamente sus diferencias, pero también hay una exigencia de parte de la sociedad para que con voluntad política los protagonistas de dichas problemáticas faciliten el diálogo y concertación en pos de un régimen de gobierno con verdadera paz social.

La tenencia de la tierra ha sido por años, motivo de disputas entre ejidos, comunidades y municipios. La anterior administración reportó un bajo índice



de invasiones o despojos, así como la solución de grandes conflictos; sin embargo, en la geografía chiapaneca, en el ámbito rural o urbano, prevalecen problemas relacionados con la posesión de la tierra, ya sea para cultivo o vivienda; en ese sentido, es necesario prevenir este tipo de acciones y actuar con estricto apego al Estado de derecho, proporcionando atención integral a estos grupos, con enfoque de desarrollo social y económico.

Los conflictos socio-políticos, tienen origen en las demandas ciudadanas, muchas de ellas enarboladas por las organizaciones sociales, estudiantiles o sindicatos con presencia estatal o regional, quienes en ocasiones, para ser escuchados, alteran el orden social; sin embargo, el marco de atención de la administración anterior, condujo adecuadamente los procesos de distensión social, contuvo cualquier clase de estallido para que prevaleciera la gobernabilidad y el Estado de derecho en la entidad.

El indicador de atención a asuntos socio-políticos, demuestra el quehacer institucional de la administración pública anterior en materia de gobernabilidad, sin embargo, el indicador solamente incluyó los asuntos relevantes y resueltos, quedando fuera los que no reunieron estas características; como por ejemplo, los asuntos de seguimiento, que también impactan positivamente en la gobernabilidad, es decir, el resultado es real, pero no corresponde al número de asuntos atendidos y a las características que poseían. Ante esta situación es necesario establecer un esquema de atención integral que permita registrar y visualizar el panorama, en torno a las diferentes problemáticas de la entidad, atender las causas y efectos para evitar nuevas controversias y dar un seguimiento apropiado a cada uno de ellos.

Por otro lado, después de que Chiapas era una de las entidades de la República Mexicana con mayor incidencia en intolerancia religiosa, hoy en día se aprecia un avance considerable en el combate de esta conducta antidemocrática, en ese sentido, se puede calificar de positiva la situación que prevalece en este rubro en la entidad, incluso es importante destacar la valiosa y estrecha colaboración del Gobierno del Estado con el Consejo Interreligioso de Chiapas y la Secretaría de Gobernación para resolver los problemas o para difundir una nueva cultura de tolerancia y legalidad en el entorno religioso. No todo está resuelto, el seguimiento y la atención permanente son indispensables, por ello esta administración tiene el reto de consolidar al

interior de las comunidades el valor de la tolerancia como un principio de unidad entre los chiapanecos.

Los conflictos socio-políticos, agrarios y religiosos, forman en su conjunto los principales asuntos que inciden en el sostenimiento del Estado de derecho, gobernabilidad y paz social, pero no son los únicos: la rendición de cuentas, estabilidad política, el combate a la corrupción y la efectividad de la gestión gubernamental también contribuyen a este proceso, por ello es necesario crear un modelo gubernamental que permita medir la gobernabilidad de manera objetiva y, a partir de ahí, diseñar políticas públicas para atender a todos los sectores de la sociedad.

Dentro del nuevo esquema de atención gubernamental no hay que dejar de tomar en cuenta que la riqueza natural de Chiapas, su geografía, diversidad cultural y étnica es determinante en el momento de llevar a cabo una negociación, por ello, hoy en día la sociedad reclama que el gobierno tenga una presencia efectiva en todas las regiones de la entidad; que conozca y se involucre en la solución de las problemáticas que aquejan a los habitantes y organizaciones sociales de cada municipio, localidad o comunidad; que comprenda su ideología, usos y costumbres; que demuestre su sensibilidad para trabajar con absoluto respeto a los derechos humanos; y, que sea capaz de anteponer el diálogo y concertación entre las partes para solucionar positivamente un conflicto.

Es una realidad que en Chiapas las problemáticas son muchas y muy variadas, algunas de ellas prevalecen en el escenario local de manera recurrente como la intolerancia religiosa, la exigencia del respeto a los usos y costumbres en la zona Altos; las diferencias entre organizaciones y bases zapatistas en la zona Selva; el deterioro ecológico ocasionado por la presencia de la paraestatal PEMEX en la zona Norte; los múltiples fenómenos sociales que ocasiona nuestra condición de entidad fronteriza con Centroamérica; las añejas problemáticas en la zona noroeste de Cintalapa, Venustiano Carranza y Nicolás Ruiz; el movimiento de resistencia civil en la Costa y la reconstrucción del Soconusco y Sierra. Para todos estos asuntos el Gobierno del Estado deberá diseñar una estrategia que permita resolver objetiva e integralmente las diversas problemáticas que no permiten la cohesión social y desarrollo armónico de Chiapas.

Esta nueva sociedad exige que la conducción de la política interna se lleve a cabo con profundo respeto a los principios democráticos del moderno Estado de derecho, con libertad, igualdad, fraternidad, tolerancia y pluralidad; sólo estos principios son



los que posibilitan el justo equilibrio en la solución de controversias y la conformación de una mejor sociedad con conciencia social, vocación democrática, cultura cívica y democrática.

La relación con los poderes Legislativo y Judicial es de respeto absoluto al principio de la división de poderes, pero de coadyuvancia limitada y poca dinámica interinstitucional; esta situación puede incluso considerarse como una parálisis gubernamental de los tres poderes de gobierno, lo cual no es acorde a las necesidades de la actual sociedad; en consecuencia, es importante aprovechar el liderazgo político del Ejecutivo y sentar las bases de una nueva dinámica para llegar a arreglos institucionales eficaces, con visión de largo alcance, con impacto nacional e internacional bajo la guía de una agenda temática para Chiapas.

El Estado contemporáneo requiere de grandes acuerdos para generar estabilidad política, certidumbre y eficacia a los actos de las autoridades constitucionalmente establecidas, esta situación forma parte de la dinámica en la que se desenvuelve el Estado mexicano, y Chiapas no es la excepción; por ello, para que la transición democrática en nuestra entidad sea una realidad palpable, existe la necesidad de generar un nuevo pacto social entre gobierno y sociedad, con la participación activa de los poderes Legislativo y Judicial, Ayuntamientos y Organismos Autónomos, para sentar las bases de una reforma integral a las instituciones, modernizarlas y prepararlas para los nuevos retos que les deparará el futuro a las nuevas generaciones.

Al ser éste un gobierno que conoce perfectamente el papel que juega el Ayuntamiento en la estructura de un régimen plural y democrático, es evidente la necesidad de fomentar y reactivar en las regiones de la entidad, la cooperación solidaria entre los municipios, para impulsar su desarrollo integral y armónico, pero sobre todo para sentar las bases de una nueva relación a favor de la gobernabilidad y el sostenimiento del Estado de derecho. En adelante el Municipio debe ser no sólo la primera instancia de gobierno de los ciudadanos, sino el principal promotor de la paz social y estabilidad, las cuales deberán ir de la mano del desarrollo social.

El actual régimen federal del Estado mexicano cuenta con diversos instrumentos a través de los cuales impulsa el desarrollo, pero necesita revitalizar y crear algunos otros que posibiliten el desarrollo armónico de los mexicanos y por ende de los chiapanecos; en ese sentido, este gobierno debe ser un aliado permanente de las autoridades municipales y un gestor legítimo

ante las instancias federales para que en Chiapas los acuerdos y recursos satisfagan las necesidades de miles de chiapanecos.

La moderna gestión pública del siglo XXI, no es más centralista o dependiente de las decisiones que se toman en la capital del país; si bien es cierto, nuestra relación con el Gobierno Federal es excelente, también lo es que debemos crear espacios de interlocución con los gobiernos de otras entidades federativas, independientemente de la filiación partidista que éstos tengan, para fomentar el intercambio de experiencias, el desarrollo regional y crear un sistema de coordinación intergubernamental.

También es importante, en el marco de la relación respetuosa y de colaboración con la federación, involucrar a las paraestatales en la solución de las problemáticas sociales y económicas que se originaron por su actividad. Estamos a favor del desarrollo pero estamos en contra de la injusticia social e inapropiada retribución económica para Chiapas por la explotación de sus recursos naturales.

La sociedad en Chiapas vive en constante evolución y transformación, las nuevas generaciones han entendido que la democracia es la vía idónea, pero no la única, a través de la cual intervenir en los asuntos de interés público; por ello es necesario establecer las bases de una nueva cultura cívica que fortalezca y promueva los valores de la democracia, así como el respeto a los derechos humanos. Los procesos democráticos en la entidad han dado un nuevo rumbo al destino de los chiapanecos, hoy en día el ciudadano tiene en el voto el instrumento adecuado para pedirle cuentas a los gobernantes; en ese sentido, es importante seguir fortaleciendo el liderazgo otorgado en las urnas para cambiar sustancialmente las instituciones en Chiapas.

### Objetivo 1

**Fortalecer el Estado de Derecho y gobernabilidad democrática.**

**Estrategia 1.1** Se cumplirá y se hará cumplir la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Chiapas y demás ordenamientos que de ella deriven.

- Ejecutar los actos de autoridad con estricto apego al marco jurídico.
- Garantizar el orden público y la estabilidad política.
- Fomentar en la población y órganos públicos el valor social, político, jurídico y cultural de la Constitución estatal.



**Estrategia 1.2** Se gobernará con unidad en alianza con todas las fuerzas sociales y políticas.

- Instalar una mesa de trabajo con todos los partidos políticos con representación en la entidad.
- Facilitar el diálogo permanente con los representantes de las organizaciones sociales.
- Mantener estrecha comunicación y colaboración con el sector privado.

### Objetivo 2

Lograr que prevalezca el respeto a las instituciones democráticas.

**Estrategia 2.1** Se creará el acuerdo Chiapas Solidario por la estabilidad social, paz y unidad.

- Suscribir un nuevo pacto social-político.
- Aprovechar el liderazgo político del Ejecutivo estatal para fomentar la unidad y paz social.
- Consensuar con los sectores social, político y privado la firma del acuerdo político por un Chiapas Solidario.

### Objetivo 3

Construir un gobierno fraterno y solidario.

**Estrategia 3.1** Se creará un sistema de gobierno ético, profesional y con vocación democrática.

- Crear un código ético de la función pública.
- Emprender una campaña de conocimiento y cumplimiento al Código Ético de la Función Pública.
- Garantizar la libertad de expresión de los ciudadanos.
- Gobernar por igual para todos los chiapanecos sin distinción ideológica, partidista o religiosa.
- Fortalecer la cultura cívica y democrática de los ciudadanos a través de cruzadas y jornadas educativas.
- Ejercer actos de autoridad con apego a los principios democráticos del Estado moderno.

### Objetivo 4

Conformar un gobierno plural e incluyente.

**Estrategia 4.1** Se abrirán espacios públicos de participación a todos los sectores de la sociedad.

- Integrar a todas las fuerzas sociales y políticas en la estructura de la administración pública local.

- Conformar un gabinete de gobierno joven y experimentado, con equidad de género.

- Gobernar sin preferencias políticas o partidistas.

- Fomentar una cultura de participación ciudadana.

### Objetivo 5

Impulsar el respeto a los derechos humanos en la gestión pública.

**Estrategia 5.1** Se crearán espacios de reflexión, diálogo, análisis y atención a los asuntos prioritarios relacionados con los derechos humanos.

- Capacitar a los servidores públicos en materia de derechos humanos.
- Suscribir acuerdos de colaboración con organismos defensores de los derechos humanos.
- Coordinar con los organismos no gubernamentales la atención de denuncias de violaciones a derechos humanos.
- Vigilar que en los procesos de distensión social y política se anteponga el respeto a las garantías individuales.

### Objetivo 6

Hacer efectivo el principio de la división de poderes.

**Estrategia 6.1** Se fomentará una relación cordial y de trabajo con los poderes Legislativo y Judicial.

- Mantener estrecha colaboración con cada órgano de gobierno.

### Objetivo 7

Impulsar una reforma integral a las instituciones

**Estrategia 7.1** Se propondrá una reforma estructural fortaleciendo el quehacer institucional de los tres poderes de gobierno.

- Instaurar una mesa de trabajo para la Reforma del Estado en Chiapas.
- Fortalecer la estructura orgánica y el ámbito de atribuciones de los tres órganos de gobierno.
- Fomentar la profesionalización de los servidores públicos en los tres órganos de gobierno.
- Convocar a los actores políticos y sociales a participar en el diseño institucional de los órganos de gobierno.

- Suscribir convenios de colaboración para hacer eficiente y aumentar la colaboración entre los tres poderes.
- Perfeccionar y hacer eficientes los mecanismos y órganos jurisdiccionales de control y protección de la constitucionalidad local.

## Objetivo 8

Fortalecer el sistema democrático chiapaneco.

**Estrategia 8.1** Se propondrá el fortalecimiento de las instituciones electorales.

- Coadyuvar con los organismos constitucionales autónomos en la consecución de sus fines, propósitos y responsabilidades.
- Fortalecer los órganos constitucionales autónomos como parte fundamental del Estado constitucional contemporáneo.
- Mantener el diálogo permanente con los organismos constitucionales autónomos.
- Proponer el fortalecimiento de las instituciones electorales.
- Impulsar y fortalecer la transparencia y acceso a la información pública.
- Garantizar la celebración de procesos electorales pacíficos a través del sostenimiento del Estado de derecho y gobernabilidad democrática.
- Crear espacios de reflexión y análisis de las políticas públicas.

## Objetivo 9

Fortalecer la presencia del gobierno estatal en la entidad.

**Estrategia 9.1** Se ampliará la cobertura de atención a las problemáticas sociales, agrarias y religiosas.

- Crear tres Subsecretarías de Operación Regional.
- Crear nueve Delegaciones de Gobierno.

## Objetivo 10

Solucionar pacíficamente las controversias ocasionadas por conflictos socio-políticos.

**Estrategia 10.1** Se facilitarán los procesos de negociación y distensión de problemáticas sociales.

- Conducir imparcialmente los procesos de negociación.
- Crear acuerdos de distensión.

**Estrategia 10.2** Se privilegiará el diálogo y concertación entre las partes involucradas en un conflicto.

- Instalar mesas de negociación para solucionar un conflicto.
- Atender desde su lugar de origen las problemáticas sociales.
- Elaborar diagnósticos socio-políticos a nivel municipal.
- Elaborar escenarios de riesgo de la gobernabilidad en la entidad.

**Estrategia 10.3** Se mantendrá una relación de colaboración y respeto con las organizaciones sociales y privadas.

- Instalar mesas de atención interinstitucional para atender y considerar las demandas de las organizaciones.
- Involucrar a los sectores social y privado en la atención y solución de problemas de impacto estatal.
- Integrar esfuerzos interinstitucionales para la atención de problemáticas de alto impacto sociopolítico.

## Objetivo 11

Resolver pacíficamente las controversias ocasionadas por conflictos agrarios.

**Estrategia 11.1** Se dará certeza legal a la tenencia de la tierra.

- Atender y coadyuvar en la solución de conflictos de límites ejidales.
- Atender y coadyuvar en la solución de conflictos de límites municipales.
- Canalizar ante las autoridades agrarias las problemáticas por la posesión de la tierra de cultivo.
- Canalizar ante las autoridades de vivienda las problemáticas de predios invadidos.

## Objetivo 12

Garantizar el respeto a la libertad de culto, tolerancia y diversidad religiosa con imparcialidad.

**Estrategia 12.1** Se implementará el Proyecto Unidad en la Tolerancia Religiosa.

- Realizar un análisis que proporcione una atención integral a los conflictos y denuncias.





- Elaborar diagnósticos situacionales de intolerancia religiosa en las regiones Centro, Altos, Fronteriza, Selva y Norte.
- Elaborar una investigación sobre migración y movilidad religiosa en la entidad.
- Capacitar en la ley de la materia a los servidores públicos municipales y estatales responsables de atender o conocer de denuncias o conflictos por intolerancia religiosa.

### Objetivo 13

Impulsar la tolerancia religiosa.

**Estrategia 13.1** Se implementará el Programa Unidad en la Diversidad.

- Capacitar a los dirigentes de las asociaciones religiosas en la prevención de conflictos.
- Elaborar un programa educativo para las congregaciones religiosas basado en el respeto, tolerancia y convivencia armónica.
- Involucrar a las asociaciones religiosas en los procesos de resolución de conflictos en la materia.
- Coordinar los esfuerzos de las asociaciones religiosas en la resolución de conflictos.

### Objetivo 14

Fortalecer la cultura de paz, respeto, tolerancia y unidad desde la diversidad religiosa.

**Estrategia 14.1** Se implementará el programa Unidad en la Confianza.

- Realizar talleres de capacitación a asociaciones religiosas.
- Realizar campañas en los medios de comunicación sobre el valor de la tolerancia.
- Realizar encuentros de convivencia armónica entre los integrantes de diferentes credos religiosos.
- Trabajar coordinadamente con el Consejo Interreligioso y las autoridades federales competentes en la materia.
- Coordinar esfuerzos con las organizaciones no gubernamentales encargadas de difundir la cultura de paz.

### Objetivo 15

Fortalecer la autonomía del municipio desde una perspectiva local.

**Estrategia 15.1** Se crearán espacios de colaboración intergubernamental entre el Estado y los municipios.

- Impulsar acuerdos de manera eficaz en la colaboración entre el Gobierno del Estado y los municipios.

- Promover la actualización del marco jurídico municipal del estado con una visión que fortalezca su autonomía y eficacia.

**Estrategia 15.2** Se atenderán las problemáticas que afectan la estabilidad y gobernabilidad de los municipios.

- Mantener actualizados los diagnósticos sociopolíticos de los 118 municipios.

### Objetivo 16

Apoyar la gestión de los municipios ante la federación, para mejorar sus condiciones de desarrollo.

**Estrategia 16.1** Se unirán esfuerzos con las autoridades federales para coadyuvar la planeación del desarrollo municipal.

- Fomentar la colaboración solidaria y desarrollo intermunicipal.

### Objetivo 17

Impulsar un federalismo solidario y justo para los chiapanecos.

**Estrategia 17.1** Se mantendrá una estrecha colaboración con las entidades federales para generar un desarrollo integral.

- Gestionar ante las dependencias del gabinete social el fortalecimiento de programas sociales en la entidad.
- Gestionar ante las dependencias del gabinete económico el fortalecimiento de proyectos y recursos para la inversión.
- Gestionar ante las paraestatales un trato digno para Chiapas por el aprovechamiento de sus recursos naturales.
- Participar activamente en la CONAGO.
- Proponer a la Federación que al ejecutar el Plan Puebla-Panamá, Chiapas sea prioridad en materia de infraestructura y desarrollo.

### Metas

- Mantener la estabilidad y paz social como factores determinantes para el desarrollo democrático y social de los chiapanecos.
- Consolidar un sistema democrático que garantice a los ciudadanos el ejercicio del poder responsable, serio, profesional con absoluto respeto al marco jurídico vigente.
- Constituir un gobierno cercano a la gente con rostro humano y conciencia social que privilegie el diálogo y la concertación como únicos instrumentos para atender conflictos sociales.

- Hacer de la tolerancia el principio básico para que los chiapanecos trabajen en unidad y resuelvan sus diferencias de forma pacífica.
- Constituir el régimen de gobierno municipal como eje y factor de cambio democrático y de desarrollo en la entidad.
- Consolidar las relaciones intergubernamentales entre los tres niveles de gobierno.
- Construir un nuevo federalismo, más solidario, participativo y justo para las entidades federativas en proceso de cambio y desarrollo.

### 1.2.2 MIGRACIÓN Y RELACIONES INTERNACIONALES

Chiapas se constituye como el espacio de mayor tránsito fronterizo del sur de México con 658.5 km de los mil 140 de vecindad con Centroamérica a lo largo de 17 municipios. En este sentido, se estima en la entidad un ingreso anual de poco más de un millón de migrantes a lo largo de nueve cruces formales, 31 informales y más de mil peatonales, cuyas causas estructurales y coyunturales (crisis económicas recurrentes, situación geográfica fronteriza, guerras civiles, desastres naturales vividos en los últimos años, así como aquellos que tradicionalmente han establecido redes sociales en EUA), motivan la decisión de dejar su lugar de origen.

De igual forma, se encuentra el desplazamiento de chiapanecos que emigran dentro y fuera del estado, muchos de ellos propiciados por factores como el estancamiento de la economía estatal, la prolongada crisis del café y otros productos agrícolas, los desastres naturales, el surgimiento de nuevas localidades que presentaban mejores condiciones y oportunidades de empleo, así como las condiciones de desarrollo en su lugar de origen.



En síntesis, a lo largo de la entidad se desplazan mexicanos, mexicanas y familias chiapanecas; de igual forma, nacionales centroamericanos que transitan para establecer residencias temporales con destino final hacia Estados Unidos de América; y finalmente, el ingreso de extranjeros en búsqueda de una oportunidad para desarrollar una vida legal, digna y productiva.

El fenómeno migratorio en México, como proceso transfronterizo que es, se ha visto alterado en los últimos cinco años por disposiciones exógenas emprendidas en la frontera norte, lo que ha suscitado cambios en las condiciones de tránsito y estancia en la frontera sur como es la dilación del tiempo de estancia de migrantes; el incremento del costo de cruce procedente del sur; la multiplicación de actos y bandas delictivas; los abusos de autoridad, violación a los derechos humanos y corrupción; la proliferación de prostitución de mujeres, niñas y niños centroamericanos; la reaparición de enfermedades ya erradicadas y brotes de otras contagiosas como el SIDA; así como el tránsito clandestino en nuevos puntos fronterizos, ubicados la mayoría de ellos en zonas aisladas y peligrosas.

Así, transmigrantes, inmigrantes y emigrantes integran el mosaico intercultural que hacen de la entidad un espacio en el que conviven libertades y preceptos legales.

#### Impactos del fenómeno migratorio

Las diferentes formas de movilidad conllevan impactos sociales y económicos complejos que tienen consecuencias en los diversos ámbitos de la vida fronteriza y estatal. Los temas con mayor impacto social en la región Fronteriza son los de la seguridad pública, salud, corrupción y violación de los derechos humanos.

En materia de seguridad pública, se observa el asentamiento de organizaciones delictivas dedicadas al tráfico y trata de personas, narcotráfico, la presencia de la "Mara Salvatrucha", así como un mercado potencial de armas de fuego e internación de delincuentes.

La prostitución de niñas y niños centroamericanos es una realidad; de acuerdo con un estudio realizado por Azoala (2000), alrededor de 600 menores entre 13 y 17 años ejercen la prostitución en cinco municipios fronterizos, la cual es favorecida por la migración de menores de edad que viajan solos o acompañados de adultos que no son sus familiares.

La práctica del comercio carnal realizada por mujeres en la franja fronteriza, procedentes de Guatemala



(73 por ciento), de El Salvador (11 por ciento), de Honduras (9 por ciento) y México (7 por ciento) impacta directamente en la salud y problemas de violencia sexual.

Al ser la puerta de entrada de inmigrantes, Chiapas es la entidad por la que ingresan infecciones y enfermedades como tuberculosis, cólera, VIH-SIDA, infecciones de transmisión sexual (ITS), respiratorias agudas y enfermedades gastroentéricas, paludismo, dengue clásico y hemorrágico, entre otras. Un aspecto más a considerar en la salud son los costos que genera la atención y servicios médicos a los inmigrantes que al transitar, sufren accidentes y lesiones en el trayecto provocadas por vehículos de transporte, especialmente por el tren carguero.

Los señalamientos de gobiernos extranjeros sobre el maltrato a sus nacionales, así como las recomendaciones y apuntes de instituciones y organizaciones de derechos humanos, ilustran el nivel de corrupción y arbitrariedad que priva en los tres niveles de gobierno, por lo que el desarrollo de una cultura de respeto a los derechos humanos y de denuncia de abusos es prioridad de este gobierno.

Entre los impactos económicos de la inmigración, el más conocido es el que se registra en los mercados laborales. La fuerza de trabajo migratoria contribuye al crecimiento económico de la región Fronteriza, favoreciendo la rentabilidad del capital y desarrollando una intensa actividad comercial.

De igual forma, se registran aquellos productos de la emigración internacional a través de las remesas de dinero recibidas por parientes o familiares en la entidad. El Censo de Población y Vivienda del año 2000 registró que en el estado de Chiapas se recibían 13.9 millones de dólares anuales por concepto de remesas internacionales, las cuales beneficiaban a 6 mil 360 hogares chiapanecos. En tanto, el Banco de México registró que en el año 2004, Chiapas percibió durante ese año, un total de 500 millones de dólares, obteniendo un nivel mayor de remesas con respecto a países latinoamericanos como Costa Rica, Venezuela y Panamá. Durante 2005, se recibieron alrededor de 600 millones de dólares y en 2006, un incremento histórico de 20 por ciento respecto al anterior al recibir poco más de 800 millones de dólares.

Lamentablemente, la emigración internacional origina la pérdida de capital humano o "de oportunidad", el cual está representado por la inversión realizada en salud y educación para formar al emigrante en su lugar de origen. Esta población presenta un perfil con características concentradas por cuanto a edad, género y lugar de procedencia, principalmente

en hombres entre 25 y 35 años de edad (ocho de cada 10 personas), procedentes de los municipios de Tapachula, Tuxtla Gutiérrez, Chiapa de Corzo, Palenque, Tonalá, Villaflores, Frontera Comalapa, Arriaga, Comitán de Domínguez, y nuevas zonas como Motozintla, Ocosingo, Tuxtla Chico y Unión Juárez.

El número de chiapanecos que decidieron residir de manera permanente en el extranjero creció de manera acelerada a una tasa de 7.6 por ciento, mayoritariamente en Estados Unidos de América (California, Florida y Texas), Canadá, y Guatemala. De continuar con esa velocidad, el volumen de chiapanecos en EUA podría duplicarse en 9.4 años hasta alcanzar la cifra de 500 mil.

### Contexto institucional para la atención del fenómeno

La problemática antes descrita sobrepasa la capacidad de actuación y competencia del Gobierno estatal, y constituye una amenaza para el desarrollo regional. En este sentido, se debe buscar la cooperación y coordinación de las autoridades federales y los países vecinos, a fin de dar solución a los padecimientos que afectan y estancan los esfuerzos del gobierno y la sociedad chiapaneca.

La atención al fenómeno migratorio requiere de la acción coordinada e integral de los tres niveles de gobierno que privilegien políticas públicas con un sentido humanitario, que fortalezcan los esfuerzos de la sociedad civil y antepongan los derechos universales de las personas independientemente de su condición migratoria, que promuevan la vida y la salud, el empleo legal más allá de las fronteras y una estrecha vinculación a la cultura y riqueza de origen.

- En materia de relaciones internacionales, actualmente en México, los estados tienen la oportunidad para desarrollar una política internacional, dentro del marco del pacto de la federación para la realización de tratados internacionales establecido en el decreto del 2 de enero de 1992. Esta ley concede la facultad a las dependencias, instancias y organismos estatales y municipales de firmar convenios y acuerdos con una o varias instancias internacionales sin la necesidad de contar con un tratado previamente establecido. Con la aplicación efectiva de esta ley, el Gobierno Federal ha logrado implementar una apertura continua en donde la descentralización a los estados es el principal elemento para lograr un desarrollo conjunto del país.



- En Chiapas se observan cambios ascendentes hacia la apertura internacional con fines de vinculación hacia gobiernos extranjeros, particularmente en el ámbito de cooperación internacional.
  - Las relaciones internacionales se han desarrollado en cuatro grandes áreas: Política Internacional, Cooperación Internacional, Frontera Sur y Migración.
  - Este trabajo se ha fortalecido por el actual debate nacional sobre la “diplomacia federativa”, misma que demuestra cada vez más su importancia en los procesos de desarrollo de los gobiernos locales, que en Chiapas ha demostrado sus beneficios, permitiendo a nuestras instancias gubernamentales complementar los esfuerzos de nuestros programas institucionales, con la cooperación internacional y una presencia real en el escenario mundial.
  - Los espacios políticos con más de 390 instancias internacionales entre embajadas, agencias de cooperación, organismos internacionales, fundaciones, universidades y centros de investigación, así como las visitas de más de 300 personalidades y las más de 160 misiones de 38 países permiten que en Chiapas se puedan realizar eventos de talla internacional y se firmen convenios o acuerdos que benefician al estado a través de la cooperación internacional, en beneficio directo de más de 50 municipios.
- Proponer al Congreso del Estado incluir en el Presupuesto de Egresos la incorporación de recursos para ampliar la cobertura de servicios y acciones para atender el fenómeno migratorio.
  - Presentar un proyecto para atender las repatriaciones de personas, así como el traslado de cuerpos de chiapanecos fallecidos en el extranjero.

**Estrategia 1.3** Se ampliará el diálogo y coordinación entre los tres niveles de gobierno y los representantes legales de extranjeros que transiten o residan en territorio chiapaneco.

- Tener coordinación con los gobiernos de Centroamérica y con los consulados en EUA para facilitar el retorno de restos humanos.

**Estrategia 1.4** Se vinculará y canalizará a los chiapanecos en el exterior y a los extranjeros residentes en el estado con los programas asistenciales y de desarrollo de los tres niveles de gobierno.

- Desarrollar campañas informativas sobre prevención de enfermedades y decesos.
- Contribuir en las labores altruistas de organizaciones de la sociedad civil y asociaciones religiosas encargadas de velar por los migrantes.

**Estrategia 1.5** Se promoverá la creación de un registro sobre el flujo migratorio en Chiapas.

- Realizar diagnósticos y análisis de información que permitan un diseño de políticas públicas en el estado.
- Realizar estudios y encuestas dirigidos a conocer el perfil del migrante.

**Estrategia 1.6** Se impulsará el respeto a los derechos de los migrantes evitando su discriminación y abuso.

- Realizar campañas sobre la difusión del respeto a los derechos humanos aplicado a la migración.
- Promover la instalación de módulos de información sobre derechos de los migrantes en lugares clave de tránsito de personas.
- Celebrar convenios con las instancias relacionadas con el tema.
- Promover el desarrollo de un Programa “Bienvenido, Paisano Chiapaneco”.
- Promover el desarrollo de un “Programa Amigo Centroamericano”.

**Estrategia 1.7** Se promoverá entre las corporaciones de seguridad y procuración de justicia en el estado y a nivel municipal, el respeto a los derechos humanos de los migrantes.

## Objetivo 1

Coadyuvar a la optimización de la relación institucional entre el Gobierno del Estado y los actores en materia migratoria, que atiendan las causas y efectos del fenómeno migratorio.

**Estrategia 1.1** Se operará la política migratoria en el estado de Chiapas.

- Crear el Consejo Interinstitucional de Atención a Migrantes para ejecutar la Política Migratoria del Estado de Chiapas.
- Difundir los contenidos de la Política Migratoria del Estado de Chiapas.
- Proporcionar atención ciudadana a la población migrante a través de un portal web interactivo y un número telefónico.

**Estrategia 1.2** Se dará apoyo a repatriaciones de personas, traslado de cuerpos, orientación jurídica y/o asistencia e información para la ubicación de personas e identidades.



- Realizar talleres, foros, cursos, de capacitación y evaluación entre las instancias estatales y municipales.

**Estrategia 1.8** Se fortalecerán los mecanismos existentes relativos a la protección de migrantes, cuando sean víctimas de un delito.

- Promover mecanismos de protección a los migrantes víctimas de algún delito.
- Promover entre los migrantes la cultura de la denuncia ciudadana, para la adecuada procuración de justicia.

**Estrategia 1.9** Se promoverá el respeto de los derechos de los trabajadores chiapanecos en el exterior y el de residentes extranjeros en el estado.

- Aplicar los principios protectores de seguridad para el trabajo digno.
- Ofrecer alternativas de incorporación al migrante chiapaneco en retorno al mercado laboral en la entidad.
- Alentar el autoempleo aprovechando las técnicas y conocimientos adquiridos en el extranjero.

**Estrategia 1.10** Se promoverá con la federación medidas de protección para las víctimas de traficantes y trata de personas.

- Establecer módulos de atención y recepción de quejas en las distintas oficinas de gobierno.

**Estrategia 1.11** Se apoyarán los mecanismos de acción interinstitucional dirigidos a evitar el tráfico ilegal y trata de personas y el incremento de la delincuencia organizada.

- Promover un proyecto que permita el flujo permanente de información entre las instancias de procuración de justicia y seguridad de los tres niveles de gobierno.

**Estrategia 1.12** Se formularán programas regulares de atención médica en la entidad para los migrantes.

- Dar atención médica a la población vulnerable inmigrante discapacitada.
- Establecer Centros de Vigilancia Epidemiológica interfronterizos, para el diagnóstico y tratamiento de enfermedades transmisibles en la población.

**Estrategia 1.13** Se dará atención a la población migrante en situación de extrema urgencia.

- Atender a la población migrante en situación extrema a través de albergues fronterizos, cuya coordinación esté a cargo de organizaciones de la sociedad civil.

**Estrategia 1.14** Se establecerán programas de orientación a los migrantes menores de edad no acompañados.

- Crear un albergue para migrantes menores de edad.
- Promover la firma de un convenio entre los países centroamericanos, para que apoyen el traslado de los migrantes menores de edad.

**Estrategia 1.15** Se sensibilizará a la población, respecto a una cultura de respeto hacia los inmigrantes.

- Promover la coordinación interinstitucional para la producción y difusión de mensajes en los medios de comunicación locales, sobre la inmigración.

**Estrategia 1.16** Se establecerá un sistema migratorio legal, digno y ordenado entre el estado de Chiapas y la República de Guatemala y atenderemos la migración de chiapanecos hacia los Estados Unidos.

- Regular la migración guatemalteca y atender sus consecuencias.
- Atender el fenómeno reciente de población del estado que migra hacia los Estados Unidos.

**Estrategia 1.17** Se propiciará una distribución territorial de la población acorde con las potencialidades del desarrollo regional sustentable.

- Apoyar a las ciudades medias con potencial de desarrollo sustentable como destinos de la migración.
- Impulsar alternativas a la migración rural y apoyar a las regiones económicas con muy alta y alta marginación.

## Objetivo 2

**Coadyuvar a la promoción y generación de nuevos espacios políticos y fortalecimiento de las relaciones institucionales entre el Gobierno del Estado y las entidades nacionales, civiles e internacionales.**

**Estrategia 2.1** Se articularán los esfuerzos institucionales en el plano internacional que realiza el Ejecutivo estatal en beneficio de los chiapanecos y sus residentes en la entidad.

- Atender y dar seguimiento a las iniciativas que en materia de desarrollo social, económica y tecnológica promueva el Ejecutivo y trascienda al plano internacional.

- Realizar investigaciones o emitir opiniones en los temas de competencia de la CRI que así lo requiera por la coyuntura de algún tema, a solicitud del Ejecutivo o su gabinete.

**Estrategia 2.2** Se difundirá la imagen de Chiapas en el contexto internacional con fines turísticos, comerciales y culturales para fomentar y arraigar la inversión de capitales en el estado.

- Actualizar el portal web.
- Enviar boletines electrónicos.
- Contactar de manera permanente a embajadas y organismos internacionales.

**Estrategia 2.3** Se privilegiará la cooperación internacional.

- Realizar foros y talleres de análisis, hermanamientos y cooperación internacional.
- Suscribir convenios de cooperación internacional.
- Dar seguimiento a los compromisos adoptados por el Estado en el plano internacional.

**Estrategia 2.4** Se presentarán proyectos ante los organismos internacionales y agencias de cooperación de los países con representación diplomática acreditada ante el Gobierno de México.

- Fomentar la transferencia de conocimientos de expertos a través de estancias cortas en Chiapas y capacitaciones para funcionarios chiapanecos en el extranjero.
- Proponer el establecimiento de centros de investigación tecno-científica y educativa como el Centro Agronómico Tropical de Investigación y Enseñanza de Costa Rica.
- Promover ante las dependencias a las agencias de cooperación internacional y organismos internacionales, para analizar y en su caso presentar los proyectos que sean susceptibles de recibir apoyos.



**Estrategia 2.5** Se difundirán las convocatorias de becas para realizar estudios en otros países.

- Realizar ferias de becas.
- Efectuar talleres de difusión de becas.

**Estrategia 2.6** Se consolidarán y abrirán nuevas líneas de comunicación para el establecimiento de acuerdos políticos, de colaboración u obtención de financiamiento.

- Consolidar las relaciones con las embajadas acreditadas en México.
- Consolidar las relaciones con los organismos internacionales.
- Ampliar las relaciones con embajadas acreditadas en México y los organismos internacionales en materia de política internacional.

### Metas

- Institucionalizar la atención de los migrantes.
- Generar la cultura del respeto a los derechos de los migrantes.
- Impulsar un convenio de colaboración entre el Gobierno de la República de Guatemala y el estado de Chiapas, en materia de migración.
- Realizar estudios sobre las características de la migración guatemalteca al estado de Chiapas.
- Elaborar estudios sobre las características de la migración de chiapanecos a los Estados Unidos.
- Brindar mayores apoyos en inversiones públicas a los municipios con actividad migratoria hacia los Estados Unidos.
- Incrementar la proporción de los flujos migratorios que se dirigen a las ciudades con potencial de desarrollo sustentable.
- Aumentar la proporción representada por la población urbana que actualmente vive en ciudades con potencial de desarrollo sustentable.
- Fortalecer el Programa de Ciudades Rurales, como una estrategia para retener a la población en sus lugares de origen.
- Realizar acciones de coordinación interinstitucional para consolidar la estrategia de micro regionalización en la entidad.
- Iniciar y consolidar una nueva etapa en materia de relaciones internacionales, promoviendo la hermandad con países del mundo y ampliando la gestión de inversión y apoyos para la entidad.





## 1.3 FUNCIÓN PÚBLICA

Para el Gobierno del Estado, la función pública es la disposición jurídico-administrativa que define y articula, en una relación dinámica, la organización y funcionamiento eficiente de las instituciones de la administración pública estatal que, por mandato de ley, tienen las tareas de servir y cumplir solidaria y eficazmente con los fines de bienestar que la población demanda, en un clima de unidad social y corresponsabilidad con sus autoridades, constituidas en un gobierno transparente, honesto y responsable. Para cumplir con esta responsabilidad, el nuevo gobierno propone la ejecución de políticas públicas, en las cuales se define el compromiso con la sociedad para los próximos seis años.

La transparencia y rendición de cuentas significa promover una función pública honesta y responsable, lo cual hará necesario llevar a cabo programas de difusión, promoción y divulgación de la cultura de la transparencia que vincule a la sociedad con el gobierno, con lo que además se propiciará una mayor participación ciudadana en el combate a la corrupción.

Se trabajará a favor de la modernización e innovación administrativa y tecnológica, así como en la profesionalización de los servidores públicos para garantizar una mayor calidad en la prestación de los servicios públicos que ubique a Chiapas a la vanguardia en el ámbito nacional en prestación de servicios a la ciudadanía.

### 1.3.1 TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

En el proceso de planeación del desarrollo del estado en su aspiración de consolidar un gobierno de unidad y promotor de la democracia participativa sensible a impulsar el derecho a la información pública, para consolidarse como un derecho social que vincule en una nueva y renovada relación al gobierno con la ciudadanía, se tendrán que ir desterrando algunas experiencias que problematizan y desvían el escenario de la implementación de las políticas públicas en materia de transparencia y rendición de cuentas.



Estas áreas críticas versan en los siguientes puntos:

Ausencia de condiciones técnicas administrativas y de gestión pública que aseguren la implementación del marco normativo.

Insuficiencia de sistemas y mecanismos de rendición de cuentas a la ciudadanía.

Incipiente cultura en materia de transparencia, derecho a la información y rendición de cuentas.

Existen riesgos de incumplimiento de objetivos y metas de las acciones de gobierno; así como en el ejercicio de los recursos públicos destinados al bienestar y desarrollo de la sociedad.

### Objetivo 1

**Promover una función pública transparente, honesta y responsable.**

**Estrategia 1.1** Se articulará el esquema normativo de la transparencia y la rendición de cuentas.

- Conformer un grupo estratégico en materia jurídica para promover las actualizaciones necesarias al marco jurídico estatal en materia de transparencia y rendición de cuentas.
- Promover la actualización del marco normativo en materia de manejo, control y conservación de archivos.

**Estrategia 1.2** Se dispondrá de un modelo de gestión pública para implementar la normatividad aplicable.

- Elaborar lineamientos, criterios, políticas, herramientas, procedimientos y sistemas en la administración pública estatal en materia de transparencia y derecho a la información.
- Desarrollar el diseño conceptual del Sistema de Evaluación del Desempeño de los Servidores Públicos.

**Estrategia 1.3** Se aplicará la reingeniería de procesos en materia de transparencia y rendición de cuentas.

- Analizar el ámbito de facultades y la estructura organizacional de la administración pública estatal, que ubique los campos de competencia normativos-funcionales.
- Formular el manual de organización y el de procedimientos para la instauración de las unidades de enlace.

## Objetivo 2

Desarrollar programas de difusión, promoción y divulgación de la cultura de la transparencia y rendición de cuentas que vincule a la sociedad con el gobierno.

**Estrategia 2.1** Se difundirán los programas, sistemas y procedimientos de transparencia y rendición de cuentas, enfocados a la socialización.

- Impulsar espacios de promoción y campañas de difusión en materia de transparencia y rendición de cuentas.
- Investigar metodologías, intercambio de experiencias exitosas y suscripción de convenios nacionales e internacionales en la materia.

## Objetivo 3

Reorientar la visión de la Contraloría General hacia aspectos de prevención y evaluación permanente.

**Estrategia 3.1** Se verificará la ejecución de los recursos y se vigilará el desempeño de los servidores públicos con apego a la normatividad aplicable; así como la fiscalización de ejercicios vigentes y anteriores.

- Vigilar que los acuerdos y determinaciones de los diversos órganos colegiados de la administración pública estatal en los que se participe por ley, se realicen con transparencia y con apego al marco normativo.
- Instrumentar programas de verificación del ejercicio de los recursos de acuerdo con su origen.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos en el cumplimiento de las acciones de transparencia y en la consecución de sus objetivos, metas y en el ejercicio de los recursos.



**Estrategia 3.2** Se capacitará y desarrollará el capital humano de la Administración Centralizada y Paraestatal en materia de transparencia y rendición de cuentas.

- Realizar cursos-taller en materia de transparencia y rendición de cuentas.

**Estrategia 3.3** Se establecerá un modelo de evaluación de riesgos en la Administración Centralizada y Paraestatal, para la instrumentación de controles internos eficientes y eficaces en la aplicación de los recursos.

- Evaluar permanentemente las áreas críticas y promover la aplicación de controles.
- Evaluar y promover la creación de mecanismos de autoevaluación en la Administración Centralizada y Paraestatal.

## Metas

- Disponer de órganos responsables que permitan el cumplimiento de las disposiciones en materia de transparencia, derecho a la información y rendición de cuentas.
- Elaborar el catálogo de trámites y servicios de la administración pública estatal en materia de transparencia y acceso a la información.
- Gestionar la implementación de procesos para proporcionar la información pública solicitada.
- Operar y administrar el Portal Único de Transparencia de la Administración Centralizada y Paraestatal.
- Atender, controlar y monitorear permanentemente las solicitudes de información de la ciudadanía.
- Desarrollar el modelo de implementación de la Ley que Garantiza la Transparencia y el Derecho a la Información Pública para el Estado de Chiapas.
- Promover la cultura de la transparencia, acceso a la información y rendición de cuentas.
- Impulsar acciones de prevención en la fiscalización de recursos y la actuación de los servidores públicos.
- Formar capital humano en materia de transparencia y rendición de cuentas.



### 1.3.2 PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN EL COMBATE A LA CORRUPCIÓN

La participación ciudadana es un imperativo insoslayable en cada tarea de gobierno y ésta se magnifica cuando la población es responsable de intervenir en la planeación de su propio bienestar. La comunidad, para asegurar su participación organizada, requiere hacer a un lado aquellas prácticas de corrupción que lesionan el sano desarrollo de la gestión pública; por ello es básico que todo compromiso gubernamental se enfoque a atacar algunos de los siguientes aspectos:

Escasa participación y corresponsabilidad ciudadana en las acciones sociales para el combate a la corrupción que instituye la Administración Pública Centralizada y Paraestatal.

Insuficientes programas que promuevan el combate a la corrupción.

La visión del servicio público no contempla una perspectiva holística que incorpore cabalmente los valores éticos.

Rezago y vacíos en el marco jurídico para la determinación de sanciones y responsabilidades para los servidores públicos.

#### Objetivo 1

**Impulsar una cultura de participación social en el combate a la corrupción.**

**Estrategia 1.1.** Se incorporarán cámaras, asociaciones, colegios, organizaciones y los beneficiarios de los programas para salvaguardar el interés social.

- Suscribir convenios de colaboración administrativa con los municipios para salvaguardar el interés social.
- Realizar cursos-taller en materia de Contraloría Social.
- Realizar eventos que permitan la interacción gobierno-sociedad.
- Divulgar los criterios para promover la participación ciudadana en el combate a la corrupción.
- Crear y establecer programas para prevenir y combatir la corrupción.

#### Objetivo 2

**Crear y desarrollar el programa para el combate a la corrupción en la Administración Centralizada y Paraestatal.**

**Estrategia 2.1** Se creará una Subcomisión para la Transparencia y el Combate a la Corrupción, adscrita a la Comisión Intersecretarial de Gasto y Financiamiento, para la aplicación transversal de acciones en la materia.

- Instalar y operar la Subcomisión para la Transparencia y Combate a la Corrupción.
- Crear y desarrollar programas gubernamentales para el combate a la corrupción.

#### Objetivo 3

**Blindar los programas de asistencia social contra acciones de corrupción.**

**Estrategia 3.1** Se diseñarán y operarán sistemas de control y vigilancia que minimicen los actos de corrupción en los programas de asistencia social y proyectos productivos.

- Realizar campañas de difusión.
- Elaborar y distribuir material de divulgación y guías técnicas.
- Establecer los lineamientos que garanticen las conductas de los servidores que salvaguarden el interés general.
- Vigilar la operación de los sistemas de control que se tienen instrumentados en el programa asistencial.
- Vincular a las organizaciones sociales para el combate a la corrupción.
- Promover la innovación y desarrollo tecnológico de un sistema que garantice la correcta aplicación de los beneficios de los programas asistenciales y productivos.
- Fortalecer el Programa de Blindaje Electoral.

#### Objetivo 4

**Crear una cultura del servicio público, sustentada en valores y principios éticos y morales que se reflejen en el quehacer cotidiano de las instituciones y servidores públicos.**

**Estrategia 4.1** Se emitirá un Código de Ética de Conducta para la Administración Centralizada y Paraestatal, que oriente la actuación del servidor público; asimismo, promover la aceptación de cartas compromiso.

- Crear y difundir el Código de Ética y Conducta.



- Impartir un curso taller a servidores públicos de las dependencias y entidades estatales.
- Promover la instalación y uso de las Cartas Compromiso para el mejoramiento de los servicios públicos.

### Objetivo 5

Actualizar el marco jurídico en materia de responsabilidades de los servidores públicos.

**Estrategia 5.1** Se convocará a las áreas jurídicas de la administración pública para analizar y construir la modernización del marco jurídico.

- Revisar y actualizar la Ley de Responsabilidades para los Servidores Públicos del Estado.

### Metas

- Impulsar las acciones de controlaría social, para vigilar programas de desarrollo y asistencia social.
- Elaborar el Sistema para el Combate a la Corrupción.
- Suscribir convenios con las organizaciones sociales vinculadas con el combate a la corrupción.
- Elaborar el Código de Ética y Conducta de los Servidores Públicos estatales.
- Actualizar el marco jurídico en materia de responsabilidades y función pública.

### 1.3.3 MODERNIZACIÓN E INNOVACIÓN ADMINISTRATIVA Y TECNOLÓGICA

La administración pública estatal refleja avances sustantivos en su organización, sin embargo, se deben implementar acciones que modernicen y doten de mayor capacidad de respuesta, impulsando la participación de la ciudadanía, eliminando el burocratismo y actualizando las herramientas de trabajo.

Se carece de tecnificación e innovación en la implementación y desarrollo de los programas productivos del estado; esto hace indispensable el impulso de proyectos de investigación y desarrollo tecnológico, así como capacitación al personal de las áreas de informática, que garanticen el éxito de los programas.

Asimismo, los funcionarios informáticos no cuentan con la formación acorde a problemas y cuestionamientos que el cambio de la tecnología y la globalización económica han impuesto.

Es indispensable reducir gastos de papelería y agilizar el flujo de documentación en las dependencias y entidades del Ejecutivo estatal, mediante un sistema electrónico.

No existen programas que promuevan el intercambio de tecnologías entre instituciones públicas y privadas del estado, así como con instituciones de otros estados de la República y del extranjero, situación que motiva a emprender acciones que impulsen la transferencia de tecnologías a través de mecanismos bilaterales nacionales e internacionales.

La normatividad que regula la actuación de las dependencias y entidades requiere de modificaciones acordes con los nuevos avances tecnológicos, por lo que se deberá revisar y adecuar las leyes y normas, para garantizar el manejo eficiente de las tecnologías de información y comunicaciones.

Respecto a la administración de los bienes patrimoniales del Estado, la inexistencia de un sistema efectivo de control, ocasiona imprecisión en los inventarios, razón por la cual se debe actualizar la normatividad en la materia y diseñar e instituir un sistema certificado que aproveche la tecnología para que garantice el registro correcto de los bienes patrimoniales.

Aunque en materia de adquisiciones existen instrumentos efectivos que regulan esta actividad, el marco jurídico presenta imprecisiones, en este sentido se plantea la reforma a la Ley y el Reglamento de Adquisiciones, para fortalecer su proceso, lo que permitirá contar con normatividad actualizada y precisa en la materia.

Aun cuando los procesos de licitación transparentan los concursos para el otorgamiento de contratos, es importante fortalecerlos mediante mecanismos que los efficienten y modernicen, haciendo uso de la tecnología, y que además permitan obtener mayores economías; por esta razón se debe reformar la Ley de Adquisiciones e implantar licitaciones electrónicas.

Actualmente la adquisición de bienes y servicios por concepto de vehículos, equipos informáticos, entre otros, se da de manera fraccionada, lo que no permite optimizar los recursos presupuestarios de los organismos públicos del estado; por ello es necesario establecer lineamientos y procedimientos que permitan consolidar la adquisición de bienes y servicios.

Por otra parte, es importante mantener vigente la certificación del proceso de adquisiciones bajo la norma internacional de calidad ISO 9001:2000.

La Ley del Servicio Civil del Estado y de los Municipios del Estado de Chiapas, así como los lineamientos para el otorgamiento de derechos y prestaciones de los trabajadores, requieren de actualización, debido a que no responden a las necesidades de los trabajadores.

El sistema de nóminas que se aplica en el Gobierno del Estado se basa en tecnologías obsoletas, lo que provoca procesos de trabajo lentos y complicados; por lo que se



deberá modernizar la tecnología actual de acuerdo a la dinámica de trabajo y apegados a la normatividad administrativa, jurídica, laboral y fiscal vigente.

### Objetivo 1

Garantizar la calidad en la prestación de los servicios públicos.

**Estrategia 1.1** Se crearán ventanillas únicas de atención.

- Identificar los servicios con mayor demanda de la población para garantizar la calidad en la prestación de los mismos.
- Mejorar las condiciones físicas y el equipamiento de las áreas públicas en las que se ofrecen servicios.

**Estrategia 1.2** Se desarrollará un programa de capacitación y actualización permanente del personal.

- Implementar técnicas innovadoras de atención al público.
- Impulsar el uso de herramientas que faciliten el desempeño de los responsables.
- Evaluar el desempeño de los servidores públicos que proporcionan atención al público.
- Implementar un sistema de reconocimientos y estímulos a los servidores públicos.

**Estrategia 1.3** Se impulsará el aprovechamiento estratégico de las tecnologías de información y comunicación en la prestación de los servicios públicos.

- Aprovechar las tecnologías de la información y los adelantos en materia de telecomunicaciones.
- Revisar y adecuar las normas jurídico-administrativas que regulan los procesos de los principales servicios que demanda la ciudadanía.
- Identificar los procesos administrativos de los servicios con mayor demanda de la ciudadanía.
- Proponer normas jurídico-administrativas que agilicen los procesos.

### Objetivo 2

Promover el desarrollo e innovación de las tecnologías de información y comunicación en los sectores productivos del estado.

**Estrategia 2.1** Se desarrollarán tecnologías que aseguren el éxito de los programas gubernamentales.

- Realizar un diagnóstico en los sectores: salud, educación, seguridad, desarrollo social y agroindustrial.

- Identificar las necesidades de tecnologías de información y comunicaciones.

### Objetivo 3

Definir las competencias de los puestos relacionados con funciones informáticas que cubran educación, formación, habilidades y experiencia.

**Estrategia 3.1** Se generará el Programa de Formación para el Trabajo en Tecnologías de Información y las Comunicaciones Orientado a Competencias.

- Realizar un catálogo de competencias para los funcionarios informáticos en el que se establezca el nivel académico, formación, habilidades y experiencia necesarias para su óptimo desempeño.

**Estrategia 3.2** Se creará un centro de formación en competencias informáticas.

- Realizar un diagnóstico del recurso humano informático de acuerdo al catálogo de competencias.
- Asegurar la formación permanente de los recursos humanos informáticos.

### Objetivo 4

Agilizar la respuesta a la ciudadanía.

**Estrategia 4.1** Se desarrollará e implementará el Sistema de Administración de Documentos Electrónicos (SADEL).

- Consolidar la infraestructura de la Firma Electrónica Avanzada.
- Garantizar la operación de la herramienta de Firma Electrónica.

**Estrategia 4.2** Se capacitará, promocionará, emitirá y actualizarán los certificados electrónicos para su aplicación.

- Identificar el número de usuarios de firma electrónica.

**Estrategia 4.3** Se desarrollarán aplicaciones informáticas que utilicen la Firma Electrónica Avanzada.

- Actualizar la normatividad en tecnologías de información para integrar la Firma Electrónica Avanzada en el desarrollo de sistemas.

**Estrategia 4.4** Se evaluarán periódicamente los beneficios alcanzados en la aplicación de la Firma Electrónica Avanzada.

- Monitorear constantemente el uso de la aplicación.

### Objetivo 5

Implementar la transferencia tecnológica a través de mecanismos bilaterales nacionales e internacionales.

**Estrategia 5.1** Se impulsará la incorporación de las diferentes instancias de gobierno a un espacio común nacional e internacional de transferencia de tecnología, a través de la cooperación técnica y científica.

- Participar en Comisiones Mixtas de Cooperación.
- Buscar la vinculación con las instituciones educativas para la transferencia de tecnologías.

### Objetivo 6

Adecuar el marco normativo que garantice el uso de nuevas Tecnologías de Información y Comunicaciones.

**Estrategia 6.1** Se propondrán las leyes y normas que regirán la administración de las tecnologías de información y comunicación.

- Revisar y analizar las leyes y normas en materia de tecnologías de información y comunicaciones.

### Objetivo 7

Mejorar la administración de los bienes patrimoniales del estado.

**Estrategia 7.1** Se diseñará e implementará un sistema de calidad eficiente para la administración de los bienes patrimoniales.

- Diseñar un sistema de calidad para la administración de los bienes patrimoniales, acorde a las necesidades del estado.
- Gestionar la certificación del sistema de calidad bajo la norma internacional ISO 9001:2000, del sistema de control patrimonial.

### Objetivo 8

Actualizar de manera clara y transparente las normas de control patrimonial.

**Estrategia 8.1** Se establecerá un sistema de normas, políticas y procedimientos para el control de los bienes patrimoniales.

- Identificar, organizar y clasificar los bienes patrimoniales, identificando la problemática de control de los bienes y generando medidas preventivas y correctivas para su control.

### Objetivo 9

Actualizar el marco jurídico en materia de adquisiciones.

**Estrategia 9.1** Se reformarán la Ley y el Reglamento de Adquisiciones.

- Analizar y consensuar los proyectos de reforma a la Ley y Reglamento de Adquisiciones.

### Objetivo 10

Implementar y adoptar nuevos mecanismos de licitación que permitan obtener mayores economías en la adquisición de bienes y servicios.

**Estrategia 10.1** Se incluirán en la Ley de Adquisiciones procesos de licitación que agilicen, modernicen y permitan obtener mayores economías.

- Conocer, analizar y definir las mejores prácticas para agilizar el proceso de adquisiciones.
- Analizar y consensuar los proyectos de reforma.

### Objetivo 11

Optimizar los recursos presupuestarios de los organismos públicos del Ejecutivo.

**Estrategia 11.1** Se establecerán lineamientos y procedimientos para consolidar la adquisición de bienes y servicios.

- Analizar, definir y publicar los lineamientos y procedimientos para consolidar la adquisición de bienes y servicios.

### Objetivo 12

Mantener la certificación ISO 9001:2000 del Sistema de Dirección por Calidad de Adquisiciones.

**Estrategia 12.1** Se fortalecerá la cultura de la calidad.

- Contratar asesoría externa para la identificación de áreas de oportunidad.

**Estrategia 12.2** Se promoverá la prevención y mejora continua de los procesos.

- Modernizar la imagen de la Dirección de Adquisiciones.

**Estrategia 12.3** Se actualizará y profesionalizará al capital humano.

- Capacitar al capital humano para elevar su desempeño.





**Estrategia 12.4** Se desarrollarán tecnologías de información para mantener la certificación ISO 9001:2000.

- Optimizar el uso de la tecnología de información ISO 9001:2000.

### Objetivo 13

Actualizar el marco jurídico normativo para el otorgamiento de derechos y prestaciones de los trabajadores del Estado.

**Estrategia 13.1** Se reformará el marco jurídico normativo laboral para eliminar las imprecisiones existentes.

- Elaborar reformas a las condiciones generales de trabajo del personal administrativo sindicalizado.
- Elaborar lineamientos para el otorgamiento y goce de derechos y prestaciones de los servidores públicos del Estado.

### Objetivo 14

Modernizar administrativamente la eficiencia en el proceso nominal.

**Estrategia 14.1** Se implementarán procedimientos sistematizados con apego al marco administrativo, jurídico, laboral y fiscal.

- Establecer grupos de trabajo multidisciplinarios que analicen el proceso nominal y las actividades que realiza cada una de las áreas involucradas.

### Metas

- Modernizar la infraestructura informática y tecnológica de las Unidades de Informática de las dependencias y entidades estatales.
- Certificar en competencias laborales al personal de las áreas informáticas.
- Obtener la certificación bajo la norma ISO 9001:2000 de los procesos clave del Sistema de Administración de los Bienes Patrimoniales.
- Establecer el Programa Integral de Mejoramiento de los Servicios Públicos que brindan las dependencias y entidades del Ejecutivo estatal.
- Asegurar el éxito de los programas gubernamentales con el desarrollo de Tecnologías de Información y Comunicación.
- Crear un modelo de desarrollo e innovación tecnológica que permita la participación de todo el aparato gubernamental.
- Modernizar los sistemas de adquisiciones, control de bienes patrimoniales y nómina.

- Implementar el reconocimiento anual a la innovación y calidad gubernamental.
- Realizar ferias de tecnologías de información y foros para difundir los avances tecnológicos.
- Crear y reformar el marco jurídico-normativo de los sistemas de administración de recursos y de servicio civil.

### 1.3.4 PROFESIONALIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS

El sistema de profesionalización del Ejecutivo estatal, hace diez años se reducía a un Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación dependiente de la Dirección General de Recursos Humanos de la Oficialía Mayor. Bajo este contexto, la profesionalización se circunscribía únicamente a la labor de oferta de capacitación y evaluación para personal de nuevo ingreso, como una actividad más del trámite administrativo.

Por lo que el Gobierno, atento a la necesidad de otorgar una verdadera dimensión al papel de la profesionalización, crea en el 2001 el Instituto de Profesionalización del Servidor Público, instancia que tiene como objetivo fundamental promover la capacitación y el desarrollo profesional de los recursos humanos al servicio del Poder Ejecutivo estatal, procurando la formación de servidores públicos especializados en su ámbito de actuación y comprometidos a prestar un servicio de calidad con calidez.<sup>1</sup>

Sin embargo, a pesar de los logros alcanzados por el Instituto en apoyo a la gestión de recursos humanos en la entidad, y de haberse consolidado como Centro Evaluador con fines de certificación de los servidores públicos, en distintas Normas Técnicas de Competencia Laboral, el alcance de sus servicios ha sido limitado, tanto en modalidades como en capacidad de atención a los más de 20 mil servidores públicos que conforman al Ejecutivo estatal y que se distribuyen en todo el territorio chiapaneco.

El esfuerzo por instaurar el proceso de profesionalización democrático e incluyente ha enfrentado la limitante de impulsar acciones en contextos tradicionales de la gestión del recurso humano en cuanto a los métodos de selección, formación, desarrollo, evaluación y seguimiento. A esta problemática se suma el hecho de que la estructura funcional abocada a esa tarea, se aprecia reducida ante la demanda de servicios de profesionalización que requieren las dependencias y entidades del Ejecutivo estatal, considerando la expansión de la estructura del Poder Ejecutivo.

1. Artículo 2 del Acuerdo de Creación publicado en el Periódico Oficial No. 030, del 4 de abril de 2001.

A pesar de que los programas de capacitación para los servidores públicos son el resultado de la detección de necesidades, esta metodología no ha sido adoptada por las dependencias y, por tanto, se sigue optando por la formación derivada de la oferta y la demanda.

En este sentido, destaca también la carencia de un sistema integral de seguimiento que permita conocer el historial de formación en competencias y/o desarrollo académico por el que atraviesa el servidor público, como herramienta para la planeación de modelos de formación y toma de decisiones en materia de movilidad laboral, como parte de la instauración del Servicio Profesional de Carrera.

Con respecto a la selección del personal, se han registrado avances importantes para el ingreso a la estructura de Gobierno del Estado, a partir de la elección de los mejores candidatos, sin embargo, aún no se alcanza el ideal de adecuar los perfiles profesionales con las características de las responsabilidades a las que aspiran. La selección imparcial se alcanza mediante una transición fundamental: pasar a la gestión de los recursos humanos sustentada en la designación por mérito.

El contexto global y cambiante exige de la administración pública estatal la necesidad de transformarse para incrementar la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención de las demandas y servicios que legítimamente reclama la sociedad. Ante ello, el servicio profesional de carrera es una alternativa para acceder a este proceso, por tanto, es apremiante instituir el Servicio Profesional de Carrera –como ley– en nuestro estado, entendiendo a éste no como un proceso que se funda en la virtud o habilidad de quien lo instrumenta, sino como un esfuerzo que de manera planeada, integral y sistemática permita alcanzar los resultados y beneficios planteados.

El diagnóstico describe áreas de oportunidad para hacer del servicio público un ejercicio que fortalezca la confianza de la sociedad en el gobierno, por tanto, un elemento fundamental para lograr esto es el impulso de una nueva cultura de calidad y de evaluación, mediante la estandarización y certificación de los procesos a cargo de las instituciones del gobierno estatal.

### Objetivo 1

Mantener el proceso de profesionalización a la vanguardia y acorde a las necesidades del servicio público, en el marco del Chiapas Solidario.

**Estrategia 1.1** Se garantizará la mejora continua en los procesos de profesionalización.

- Renovar y mejorar el proceso de selección y reclutamiento.

- Diseñar nuevas metodologías para la detección de necesidades de formación acorde a las dependencias y entidades del Ejecutivo estatal.
- Restablecer los programas de formación.
- Diseñar eventos formativos a nivel de diplomado.
- Actualizar y certificar al equipo de formadores del INPROSEP en nuevas Normas Técnicas de Competencia Laboral.
- Evaluar y dar seguimiento a las acciones formativas de los servidores públicos, así como a su desarrollo dentro de la administración pública.

### Objetivo 2

Impulsar la profesionalización virtual, en línea y a distancia.

**Estrategia 2.1** Se incorporarán los servicios del Instituto de Profesionalización del Servidor Público a plataformas tecnológicas de vanguardia.

- Diseñar e implementar procesos de reclutamiento y selección en línea y a distancia.
- Diseñar e implementar eventos formativos en línea y a distancia.
- Diseñar e implementar procesos de evaluación del desempeño en línea.
- Diseñar e implementar la evaluación en línea con fines de promoción.
- Diseñar e implementar la evaluación en línea con fines de certificación.

### Objetivo 3

Impulsar y dar seguimiento al desarrollo integral de los servidores públicos.

**Estrategia 3.1** Se creará una base de datos que identifique el desarrollo académico y formación laboral de los servidores públicos.

- Vincular las necesidades de formación académica con las instituciones educativas de los diferentes niveles y modalidades del sistema educativo nacional.
- Establecer convenios de colaboración con instituciones educativas locales, nacionales e internacionales, promoviendo y desarrollando mecanismos que permitan la conclusión de estudios en educación básica, media, superior y posgrado.
- Promover la titulación de los servidores públicos.
- Promover e impulsar la alfabetización del servidor público.



#### Objetivo 4

Ampliar la estructura operativa y modalidades de atención de la demanda de desarrollo y profesionalización de los servidores públicos.

**Estrategia 4.1** Se fortalecerán los servicios del Instituto de Profesionalización del Servidor Público mediante su actualización y mejora continua.

- Crear la estructura operativa del Centro de Evaluación en competencias laborales.
- Proponer Normas Técnicas de Competencia Laboral compatibles con las funciones gubernamentales.
- Introducir y acreditar el Organismo Certificador del Gobierno del Estado.
- Incorporar la acreditación académica a través del folio único de capacitación.
- Actualizar y difundir los lineamientos en materia de reclutamiento y selección.

#### Objetivo 5

Generar y establecer la cultura de calidad, confiabilidad y certeza en los servicios.

**Estrategia 5.1** Se implementarán y mantendrán los sistemas de gestión de la calidad en las dependencias y organismos de la Administración Pública estatal.

- Promover la certificación de procesos mediante el sistema de calidad ISO 9001:2000.
- Acompañar y asesorar a las dependencias y entidades en procesos de certificación de los sistemas de calidad ISO 9001:2000 y/o Competencia Laboral.
- Apoyar en el aseguramiento de la calidad de las dependencias y entidades certificadas en ISO 9001:2000.
- Promover la certificación de las competencias laborales de los servidores públicos.

#### Objetivo 6

Promover el compromiso y la corresponsabilidad respecto al sistema de profesionalización del servicio público con los actores institucionales de la Administración Pública estatal.

**Estrategia 6.1** Se diseñarán mecanismos para compartir los beneficios, conocimientos y buenas prácticas sobre el Servicio Profesional de Carrera.

- Documentar y difundir buenas y mejores prácticas sobre el Servicio Profesional de Carrera.
- Documentar y difundir testimoniales y beneficios del Servicio Profesional de Carrera.

**Estrategia 6.2** Se desarrollarán vías de comunicación interna que faciliten la participación y compromiso de los servidores públicos hacia el Servicio Profesional de Carrera.

- Colaborar en el diseño e implementación de una estrategia de comunicación interna.
- Participar en la construcción y difusión del código del Servicio Profesional de Carrera.
- Realizar estudios de percepción de los servidores públicos.

**Estrategia 6.3** Se desarrollarán convenios y alianzas de corresponsabilidad con instituciones de interés para la implementación del Servicio Profesional de Carrera.

- Promover convenios de adhesión y de intercambio para la implementación del Servicio Profesional de Carrera.

**Estrategia 6.4** Se fomentará que los altos mandos asuman su rol como responsables de la implantación del Servicio Profesional de Carrera en las unidades administrativas de las dependencias.

- Enunciar acciones que propicien el compromiso de los funcionarios de primer nivel con el Servicio Profesional de Carrera.
- Establecer acciones que incluyan en la agenda de los altos mandos los avances del Servicio Profesional de Carrera.

#### Objetivo 7

Promover la iniciativa de Ley y su Reglamento para el Servicio Profesional de Carrera.

**Estrategia 7.1** Se analizarán, discutirán y propondrán mediante esquemas de planeación participativa, mejoras a la iniciativa de ley entre las dependencias y entidades de la administración pública estatal, instituciones educativas y sociedad civil organizada.

- Establecer foros de consulta para analizar, discutir y proponer la iniciativa de ley.

#### Metas

- Profesionalizar permanentemente al servidor público.
- Aprovechar las plataformas tecnológicas para la implementación de la profesionalización virtual, en línea y a distancia.
- Promover el desarrollo integral de los servidores públicos del Estado.
- Presentar en los tres primeros años de esta administración la iniciativa de Ley del Servicio Profesional de Carrera.