

***V. CALIDAD Y  
TRANSPARENCIA DE LA  
ADMINISTRACIÓN  
PÚBLICA***



## V. CALIDAD Y TRANSPARENCIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Bajo el nuevo modelo de gestión gubernamental se están aplicando políticas públicas rediseñadas para el otorgamiento de servicios ágiles, oportunos y de calidad, orientadas a los requerimientos que la sociedad demanda con claridad y objetividad, que las acciones emprendidas por el aparato público, se reflejen en impactos que sean la frontera del cambio para Chiapas. La calidad y transparencia es una de las prioridades estatales; la cual, se trabaja en base a resultados, para el mejoramiento en la calidad de vida del pueblo de Chiapas.

El proceso de Modernización de la Administración Pública está en marcha, sentando las bases para cambiar el sentido de servicio de los funcionarios para generar condiciones de crecimiento y desarrollo a las exigencias actuales de la población. Así, se ha trabajado en el fortalecimiento de la capacitación y profesionalización de los servidores públicos orientándolos bajo un enfoque de formación participativa, flexible e incluyente, para continuar con el cambio gradual en el desempeño del personal, con efectos que sean observables y verificables para poder evaluarlos y establecer el seguimiento requerido.

En este tenor, los organismos públicos trabajan en el ámbito de modernización, derivado de ello, se están capacitando y profesionalizando a servidores públicos, fortaleciéndose en éste ámbito con el 7mo. Foro Nacional de Profesionalización a celebrarse en el 2003; así mismo, se continuará con la capacitación para implementar el servicio civil de carrera, además de continuar fortaleciéndose a través de cursos, asistencia técnica y asesoría a los municipios en materia administrativa y jurídica.



## V.1. CAPACIDAD DEL RECURSO HUMANO

La Administración Pública cuenta con recursos humanos comprometidos con el cambio en la provisión de servicios, en la generación de productos y en la creación de ideas que redunden en el crecimiento y desarrollo para Chiapas, pero también es cierto, que éste recurso requiere cada vez más especialización y profesionalización de acuerdo a las exigencias actuales de la sociedad y al panorama de modernización administrativa que se van adquiriendo en los diferentes estados del País. Por ello, en materia de recursos humanos se siguen concretando acciones claras que cambien el ambiente en la provisión de servicios.

En la actualidad el capital humano se traduce como el conjunto de actividades que realizan los servidores públicos en su proceso de formación y desarrollo, que les permite adquirir conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes que contribuyen al incremento de la productividad personal.

De acuerdo a la información establecida en la Planeación Estatal 2001 - 2006, se diagnóstica que los programas de capacitación son escasos y poco rentables; por lo que se hizo necesario establecer el Instituto de Profesionalización del Servidor Público cuyo propósito es identificar y analizar los perfiles laborales y académicos de los servidores públicos para promover su desarrollo y profesionalización.

En este sentido, el Instituto de Profesionalización del Servidor Público ha diseñado para el 2003 un programa especial para los servidores públicos que tienen trato directo con la sociedad, el cual consiste en la formación e inducción, así como en la calidad de atención a la ciudadanía y, por otra parte, la capacitación y actualización específica que sea congruente con su actividad laboral que desarrollan. Así mismo, en el 7° Foro Nacional de Profesionalización, organizado por el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, la Federación Mundial de Ciudades Unidas (Francia) y los



estados de Aguascalientes, Hidalgo, Tlaxcala, Querétaro, Michoacán, el Estado de México, Quintana Roo, Chiapas; entre otros; así como, algunas dependencias Federales y ciertos gobiernos Municipales, se fortalecerán con el intercambio de experiencias y se crearán acciones que permitan la generación de capacidades de los recursos humanos.

Por consiguiente, se han actualizado y especializado a servidores públicos de diversas áreas para mejorar el desempeño técnico y administrativo, por lo que se han realizado 143 eventos de formación específica, beneficiando a 2,003 funcionarios, coadyuvando así, su desarrollo laboral en congruencia con las necesidades individuales e institucionales. Por igual, con el propósito de garantizar el ingreso de servidores públicos con perfiles profesionales acorde a los puestos y responsabilidades que se requieran en las dependencias y entidades, el Instituto de Profesionalización ha implementado un Sistema Actualizado de Reclutamiento y Selección, atendiendo 3,678 solicitudes de selección, de los cuales han sido contratadas o promovidas 1,296.

Finalmente, el Instituto de Profesionalización considera necesario capacitar en el 2003 a los responsables de elaborar la reingeniería de procesos que actualmente se encuentra determinada como impostergable para la implementación del Servicio Civil de Carrera, además de realizar eventos masivos de sensibilización y concientización.



## V.2. SEGURIDAD PÚBLICA

La Seguridad Pública es tema trascendental para asegurar la tranquilidad de las personas y el patrimonio común. Por ello, se ha puesto en marcha una serie de procesos de capacitación y profesionalización del cuerpo policiaco para crecer en capacidad de respuesta a la protección de integridad física y al patrimonio de las personas, así como con mayor conciencia de servir con eficacia y rapidez.

Las instituciones encargadas de proporcionar seguridad están modernizándose a través de la profesionalización de las corporaciones estatales y municipales, en los programas de evaluación, certificación, capacitación y dotaciones complementarias. Es importante mencionar que la capacitación y adiestramiento se efectúa a través de los Institutos de Formación Policial, con el fin de mejorar la calidad de los servicios que estos elementos proporcionan a la ciudadanía y en general de acuerdo con el marco legal vigente en materia de Seguridad Pública. Con el propósito de tomar en cuenta su evaluación, estas la realizan el Centro Nacional de Evaluación (CENEVAL), el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), la Secretaría de la Defensa Nacional (SEDENA).

Se han establecido criterios institucionales en base a cursos de capacitación al personal de las corporaciones de seguridad pública municipal, a fin de mejorar la calidad de los servicios que estos elementos proporcionan en el ámbito de las responsabilidades de los Ayuntamientos.

Así mismo, se han diseñado ejes en materia de profesionalización dirigidos al personal de las instituciones del Gobierno del Estado que participan en la consolidación de la seguridad pública, incluyendo dentro de éste los programas de Capacitación Básica, Capacitación Especializada, Certificación y Evaluación del Personal.



La coordinación con instancias que se encarguen de establecer estrategias en materia de seguridad pública es una de los factores que coadyuvará en el logro de los objetivos. En este tenor, las asesorías estarán ligadas a las delegaciones regionales para coordinar las funciones de los consejos municipales e Intermunicipales de seguridad pública a través de leyes, convenios, programas y acuerdos establecidos por el Sistema Nacional en la materia, con la finalidad de preservar la libertad, el orden y la paz pública en la entidad.

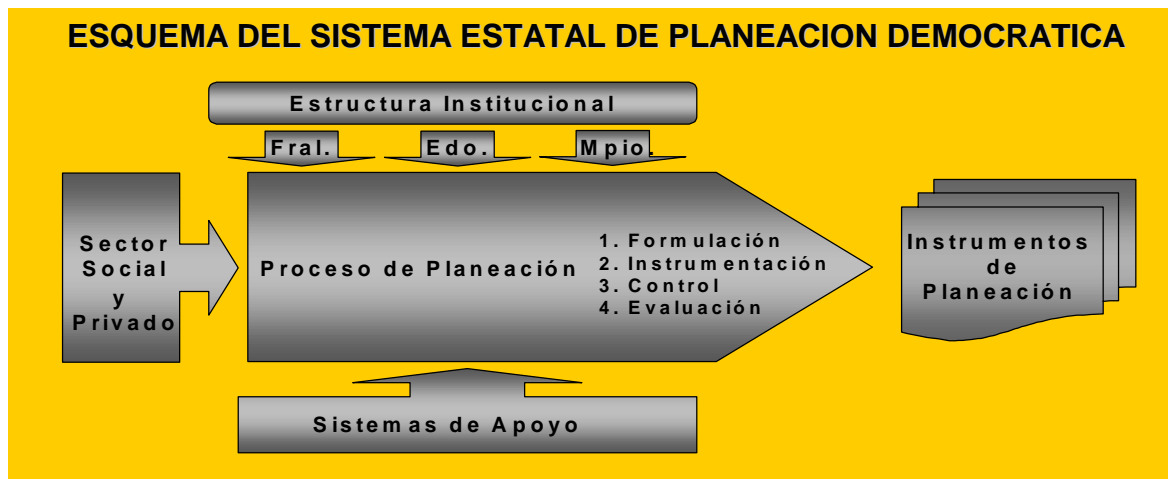
A través de esta coordinación con instancias se da seguimiento a las actividades encaminadas a la ejecución del Programa Estatal de Prevención del Delito, mediante la organización y coordinación de todas las Instituciones responsables e interesadas en el tema, de manera que éstas al proporcionar información sobre los diversos aspectos en los que inciden para la prevención de los delitos, su interrelación con la sociedad, el análisis de la responsabilidad interinstitucional y la información estadística generada sobre los mismos, permiten obtener diagnósticos de incidencia delictiva, para atender de manera integral la seguridad pública, sentando las bases para la eficaz coordinación institucional en la atención de las demandas de la población del estado.

### **V.3. SISTEMA ESTATAL DE PLANEACIÓN DEMOCRÁTICA**

Es indudable que el Sistema Estatal de Planeación Democrática constituye conceptualmente, un conjunto articulado de relaciones funcionales, que establecen las dependencias y entidades del sector público estatal, entre sí, con las representaciones de la sociedad en general y con las delegaciones federales, a fin de efectuar acciones de común acuerdo. Comprende además, mecanismos permanentes de participación a través de los cuales, los grupos organizados de la sociedad y la población en general, hacen propuestas, plantean demandas o necesidades, formalizan acuerdos y toman parte activa en el proceso de planeación.



Esquema V.1



El Sistema representa para el nuevo gobierno, la actividad sustantiva a través de la cual, se posibilita a una sociedad deseosa de cambios, a enumerar, sistematizar sus sueños y sus esperanzas y a organizarse para hacerlos realidad.

En este sentido, bastaría mencionar que el Sistema se desarrolla y consolida en base a dos escenarios: 1) La sociedad que participa dinámicamente y se esfuerza por ser quién decida su desarrollo y; 2) El gobierno que busca ser más equitativo y justo en la ejecución de los recursos, reconociendo al mismo tiempo los espacios de participación social.

Este esfuerzo plantea desarrollar de forma estructurada, un esquema cercano a la perspectiva de la Planeación Estratégica, bajo dos formatos que establecen fases y procesos que a su vez permiten una mejor administración del desarrollo integral y sustentable.





Esquema V.2



En este sentido, el Sistema está integrado institucionalmente por las dependencias y entidades del Órgano Estatal, por los instrumentos de coordinación entre la Federación, el Estado y los Municipios y por las representaciones de la sociedad que participan en las actividades de planeación.

Este Sistema permite brindar espacios de participación y concertación de los sectores social y privado, con el sector público, en los ámbitos municipal, regional y sectorial, tanto en la gestión de apoyos, acciones y/o servicios, como en la toma de decisiones para el desarrollo del Estado; acciones que son paralelas a los esfuerzos que esta Administración Pública Estatal ha previsto para atender la necesidad de establecer mecanismos que permitan alcanzar credibilidad y resultados eficaces en la gestión y ejecución de los recursos públicos, así como de formas para trabajar en conjunto con la sociedad.



La consolidación de este Sistema, permitirá establecer un canal de comunicación eficiente y eficaz, en el cual se puede poner en común, la información para enlazar las demandas y las ofertas de bienes y servicios existentes; además de conocer las prioridades de desarrollo del Estado, de sus regiones y de sus municipios y de alcanzar por consecuencia, una mejor coordinación de esfuerzos y optimización de recursos; permite además, brindar asesorías para identificar las posibles alternativas de solución a las necesidades existentes y ubicar el espacio físico más conveniente para que converjan los esfuerzos que han venido realizando sociedad y gobierno, a favor del desarrollo.

### **Subsistemas de Apoyo Al SEPD**

Cuadro V.1

INFRAESTRUCTURA DE APOYO	FUNCIÓN
Subsistema de Información Geográfica y Estadística	Proveer de insumos adecuados de información para dar sustento a la toma de decisiones.
Subsistema de Proyectos de Inversión	Asegurar la ejecución congruente de los proyectos de los diferentes sectores dentro del marco de las prioridades, retos y objetivos del Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006.
Subsistema de Capacitación para la Planeación Económica y Social	Dar uniformidad, coherencia, congruencia e integralidad a los programas de capacitación e investigación, centralizando aquellos aspectos que guarden relación con la normatividad y lineamientos del proceso de planeación.
Subsistema de Seguimiento y Evaluación	Establecer indicadores que permitan medir el grado de incidencia de las acciones de gobierno en el desarrollo social y económico del estado.

Para operar y dar integralidad a los subsistemas establecidos en el cuadro anterior, se ha instrumentado el Sistema Estatal de Análisis del Desarrollo (SEAD), anteriormente, Sistema Integral de Planeación (SIP), el cual consiste en la generación y desarrollo de un sistema de incorporación de datos históricos georreferenciados sobre indicadores de desarrollo y de inversión pública desglosada al nivel de obra, proyecto, acción o servicio, por municipio, los cuales están contenidos en una base de datos integral que facilitan la consulta y permiten generar una visión de las condiciones de desarrollo del



Estado, a través del análisis de diversas variables siendo una herramienta para la planeación y toma de decisiones; así como para los diferentes actores y ámbitos de la planeación y cuyo objetivo principal es:

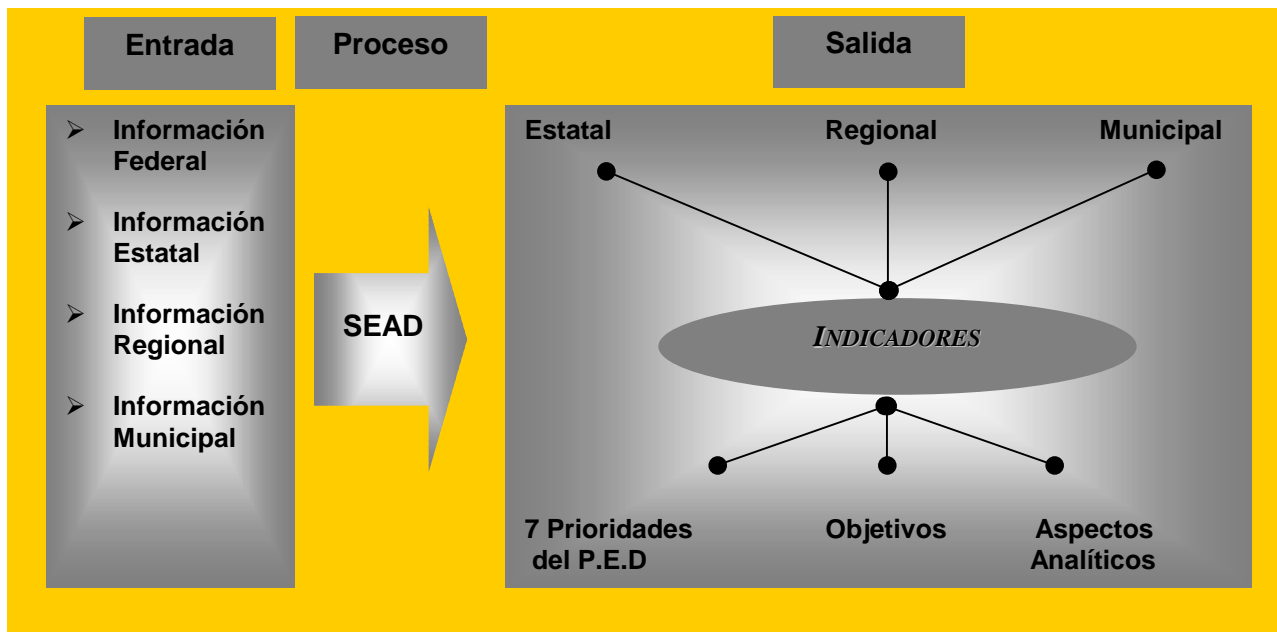
- Monitorear el Desarrollo del Estado, ya que permitirá realizar el seguimiento al comportamiento de los indicadores que miden el desarrollo.
- Conceptualizar una visión integral del desarrollo para evaluar su desempeño en diferentes ámbitos.
- Apoyar al Sistema Estatal de Planeación Democrática aportando elementos de apoyo sobre los resultados logrados con la ejecución de programas de desarrollo, los cuales servirán para una mejor toma de decisiones.

Este Sistema (SEAD) está propuesto en varias etapas para que sea utilizado por los diferentes tomadores de decisión, en los ámbitos estatal, regional y municipal.



Esquema V.3

### Esquema General del SEAD



Por lo tanto, llevando a cabo todas las relaciones de información del cuadro anterior, el Sistema Estatal de Análisis del Desarrollo (SEAD), será la herramienta a través de la cual se alimentará al Sistema Estatal de Planeación mediante los subsistemas que conforman actualmente la infraestructura de apoyo para la toma de decisiones; de tal forma que el SEAD aglutinará al conjunto de procesos administrativos y de aplicaciones informáticas desarrolladas, con la finalidad de administrar los diagnósticos, las estadísticas, la cartografía y los planes y programas, así como, indicadores que evalúen las estrategias y acciones que el actual gobierno ha emprendido en busca de promover el desarrollo del Estado.



### V.3.1. Sistema de Información Geográfica y Estadística

En el año del 2002 el Sistema de Información Geográfica y Estadística (SIGE) se caracterizó por publicar nuevos documentos, destacando los mapas municipales y regionales, perfiles sociodemográficos municipales y las estadísticas básicas municipales; asimismo, se editaron documentos de un alto grado de especialización, tal es el caso de los Índices de Vulnerabilidad Sociodemográfica. Documento que presenta en el nivel de localidad diferentes variables económicas, educativas y demográficas.

Para el 2003 se espera integrar una base de datos del Banco Único de Información Geográfica y Estadística, que operará con el apoyo de los subcomités estatales, sectoriales, especiales y regionales del COPLADE, en un esfuerzo de colaboración interinstitucional. Esta base de datos ofrecerá información confiable y oportuna, validada por las instituciones - fuente pertenecientes a los gobiernos Federal, Estatal y Municipal, así como por las organizaciones de los sectores social y privado, fortaleciendo los procesos de planeación y la toma de decisiones en los distintos sectores del quehacer socioeconómico y político del Estado.

Las acciones del Sistema de Información Geográfica y Estadística (SIGE) estarán orientadas a satisfacer las demandas de información, en especial las surgidas del sector municipal, a fin de contribuir en la identificación de realidades locales que sustenten la planeación y toma de decisiones en ese ámbito. Por esta razón, los productos geográficos y estadísticos se actualizarán en coordinación y con la participación activa de los H. Ayuntamientos, a fin de captar de mejor manera sus necesidades y sugerencias.

Por consiguiente, para el presente ejercicio fiscal se impulsará una amplia estrategia de comunicación, con el propósito de difundir y comercializar al interior del Estado los productos elaborados en el seno del Sistema de Información Geográfica y Estadística



(SIGE), con lo que se pretende fomentar la cultura del uso de la información estadística y geográfica en las tareas de planeación y procesos de toma de decisiones.

Finalmente, para encauzar las labores que le corresponden al SIGE, se tiene previsto elaborar la Iniciativa de Ley Estatal de Información Geográfica y Estadística, documento que establecerá los lineamientos normativos que deberán observar en el manejo, intercambio y uso de la información geográfica y estadística; lo que sin duda repercutirá favorablemente en el proceso de estandarización de la misma.

### **V.3.2. Subsistema de Capacitación para la Planeación Económica y Social**

Este subsistema comprende el conjunto de actividades que definen la política integral de recursos humanos para la Administración Pública Estatal, en lo particular y, en lo general para el resto de la sociedad, a través de las diferentes vertientes de instrumentación previstas en el Sistema Estatal de Planeación Democrática (SEPD).

Dentro de este subsistema, se considera necesario que los programas de capacitación e investigación que realizan las distintas dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, se realicen en un marco participativo, centralizando aquellos aspectos que guarden relación con las normas y lineamientos que establece el propio proceso de planeación lo que permitirá dar uniformidad y coherencia al Subsistema, a su vez se otorgará a cada uno de sus integrantes el apoyo necesario para desarrollar sus propios programas de capacitación e investigación para la planeación económica y social, adaptándolos a las necesidades específicas del Estado.

La instrumentación de este subsistema a partir del 2003, se orientará hacia dos grandes rubros. El primero de ellos, hacia una capacitación estratégica orientada a la actualización de conocimientos, al cambio de actividades y al mejoramiento de facultades y aptitudes necesarias para cubrir las demandas del proceso de planeación;



siendo sus principales beneficiarios los funcionarios de la Administración Pública Estatal y Municipal.

Así mismo, hacia una capacitación orientada a la formación de profesionales que comprenda aspectos de planeación económica y social, cuyo ámbito de acción esté directamente relacionada con los Centros de Enseñanza Superior y los Institutos Especializados del Sector Privado y Social del Estado.

El segundo rubro, se orientará hacia la investigación, la cual comprenderá al conjunto de actividades que fortalecen la estructura conceptual y técnica del Sistema Estatal de Planeación Democrática, a través de una permanente retroalimentación entre las nuevas concepciones y procedimientos, tales como: la Planeación Estratégica, el Marco Lógico o la Planeación Situacional, entre otras más, y los que tradicionalmente se han utilizado.

### **V.3.3. Subsistema de Proyectos de Inversión**

La tarea del nuevo Gobierno del Estado de superar la crisis actual y al mismo tiempo avanzar transformando la economía, ha planteado un nivel de exigencia más elevado que, en términos de racionalidad y eficiencia en el uso de los recursos, obliga a encontrar formas de superar las deficiencias que tradicionalmente han existido con relación a los proyectos de inversión.

La puesta en marcha del Subsistema de Proyectos de Inversión responde a esas necesidades, como vínculo funcional que contribuye a asegurar la ejecución congruente de los proyectos de inversión que presentan los diferentes sectores dentro del marco de los objetivos y lineamientos del Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006.



El subsistema está diseñado para actualizar y establecer criterios y metodologías para las etapas de identificación, formulación, jerarquización, ejecución, seguimiento, control y evaluación, que constituyen el ciclo de vida de cada proyecto. A través de esta función se busca establecer criterios y metodologías homogéneas para proyectos con características similares.

El subsistema contribuye a la consolidación del SEPD y a la instrumentación del Plan de Desarrollo Chiapas, fortaleciendo las cuatro vertientes de la planeación:

- Vertiente de obligatoriedad, apoya la programación de la inversión pública, que constituye un factor fundamental para lograr el desarrollo de lo planeado;
- Vertiente de coordinación, promueve en los ámbitos regional y municipal, la participación de la Federación y de los Municipios, en las tareas del desarrollo;
- Vertiente de inducción, el Estado mediante los instrumentos de fomento, induce el rumbo que deben de seguir los sectores social y privado para lograr el desarrollo esperado; y
- Vertiente de concertación, busca el establecimiento de compromisos específicos entre los sectores público, social y privado, a fin de que, con su participación se dinamice e imprima rumbo a la actividad económica.

#### **V.3.4. Subsistema de Seguimiento y Evaluación**

De acuerdo con el Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006, la Secretaría de Planeación, tiene dentro de sus estrategias la instrumentación del Subsistema Estatal de Seguimiento y Evaluación, el cual forma parte a su vez, del Sistema Estatal de Planeación.





En una primera etapa, se avanzó en la consolidación de los mecanismos de seguimiento institucional del gasto de inversión, llevando a cabo de manera coordinada con la Secretaría de Hacienda, la Contraloría General y la Secretaría de Administración, evaluaciones periódicas del ejercicio del gasto de inversión, a partir de las cuales, se determinaron reorientaciones en la asignación del recurso, logrando hacer más ágil la gestión, el trámite de expedientes, haciendo simplificaciones en los procesos que han redundado en un ejercicio del programa de inversión más eficiente.

En el mismo tenor, se está consolidando una base de datos con la información de las diversas acciones gubernamentales que llevan a cabo los tres niveles de gobierno en la entidad, así como de sus respectivos avances físicos y financieros.

En el año 2002, se instrumentó una nueva clasificación temática de las acciones, para vincular las acciones a los diversos ejes y temas del Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006, mejorando con ello los procesos de evaluación y rendición de cuentas, al estructurar los diversos productos acorde con el Plan, entre ellos, el Informe de Gobierno.

Por otra parte, se estructuró un catálogo de indicadores sectoriales que permitieron valorar cuantitativamente los avances en el desarrollo de cada uno de los sectores, acorde con los objetivos y estrategias definidas en el Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006, los programas sectoriales y los programas operativos anuales.

En este sentido, para el 2003 se contempla avanzar en la etapa de instrumentación, regulación y operación del sistema, para lo cual será necesario modernizar los sistemas de cómputo para hacer más ágiles las consultas y mejorar los procesos de acopio de datos, así como la difusión de los resultados. Asimismo, se actualizarán los indicadores sectoriales ya construidos y se incluirán nuevos indicadores.



El Sistema Estatal de Planeación Democrática se engloba en el Sistema Nacional de Planeación, lo que permite hacer congruente la aplicación del esquema conceptual de la planeación en el uso de los recursos, instrumentos y políticas para el desarrollo. Este Sistema, se relaciona y vincula con otros que se han instrumentado en el ámbito de competencia y responsabilidad de otras dependencias y entidades, tales como los sistemas:

- De Modernización de la Administración Pública Estatal.
  
- Y el de Información Hacendaría.

La existencia de diversos sistemas y formas de organización instrumental y de trabajo, junto al Sistema Estatal de Planeación Democrática, representan los diferentes niveles de operación que posee la planeación. En este sentido, la Secretaría de Planeación representa una unidad integradora y coordinadora cuya función es dar y mantener la congruencia entre los aspectos macroeconómicos y sociales, con los de corte sectorial, regional, institucional y municipal, bajo una perspectiva integral, y por el otro, las distintas dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal que llevan a cabo sus programas y proyectos conforme a un marco general homogéneo –el que brinda el Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006.



#### **V.4. SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN HACENDARIA ESTATAL (SIAHE)**

El proceso modernizador de las comunicaciones informáticas han estado a la par de las expectativas de desarrollo del Estado, impulsando con ello, el despliegue en calidad y eficiencia para el otorgamiento de servicios y la creación de productos para solucionar el conjunto de necesidades en materia tecnológica en la entidad. Los últimos avances en materia informática se han puesto en marcha en la Administración Pública, especialmente la Secretaría de Hacienda ha promovido la creación del Sistema Integral de Administración Hacendaria Estatal (SIAHE), para innovar las operaciones de información en el ámbito hacendario.

El SIAHE viene a complementar con facilidad y seguridad las acciones que el aparato público realiza en las operaciones de programación financiera, así como en los procesos de presupuestación y contabilidad gubernamental, promoviendo el control y la evaluación de los recursos que serán monitoreados por la disposición de técnicas administrativas de vanguardia.

El SIAHE proporciona información cualitativa y cuantitativa para los tomadores de decisión; generando información necesaria para diseñar y establecer políticas hacendarias que permitirán detallar la administración de los ingresos, las orientaciones del gasto público, así como su presupuestación, el financiamiento y la inversión de recursos, la de contabilidad y la de deuda pública. En este aspecto, el SIAHE cumple con los requerimientos de las fases del ciclo presupuestario: planeación, programación, presupuestación, ejercicio, seguimiento, control y evaluación tanto del ingreso como del gasto, mejorando los informes que se proporcionan de la Administración Pública.

En este sentido, el SIAHE es un modelo administrativo innovador de mediano plazo, que la Secretaría de Hacienda impulsa de manera decidida, para cumplir con los



estándares en servicios y calidad que los tiempos actuales exigen en el desempeño de sus áreas funcionales sustantivas.

La capacidad de proporcionar información que apoye de forma efectiva la toma de decisiones, generando información cualitativa y cuantitativa de carácter estratégico, con el valor agregado de generación automática, es una de las metas que se ha trazado la Secretaría de Hacienda para el 2003. Para lograrlo, se analiza y se aplican técnicas de reingeniería en la revisión de herramientas en materia presupuestal, contable y financiera que se han aplicado a la fecha, fortaleciendo su estructura y contenido, ampliando un grado de alcance a través de la construcción del Mapa de Gestión Hacendaria, acentuando y haciendo explícitos las múltiples relaciones que existen entre ellos.

Los beneficios que este proyecto ha obtenido desde su implementación, comienza a manifestarse gradualmente, incorporándose, como parte del conjunto de soluciones administrativas que la Secretaría de Hacienda aplica, por una parte, en su operatividad diaria del control y ejercicio del gasto en relación directa con las dependencias y entidades del Ejecutivo, y en sus mecanismos de interacción interna entre sus áreas funcionales y responsables de cuidar el equilibrio de la relación Ingreso - Gasto. Así mismo, existe el programa de modernización que se está efectuando en las áreas de ingresos y recaudatoria.

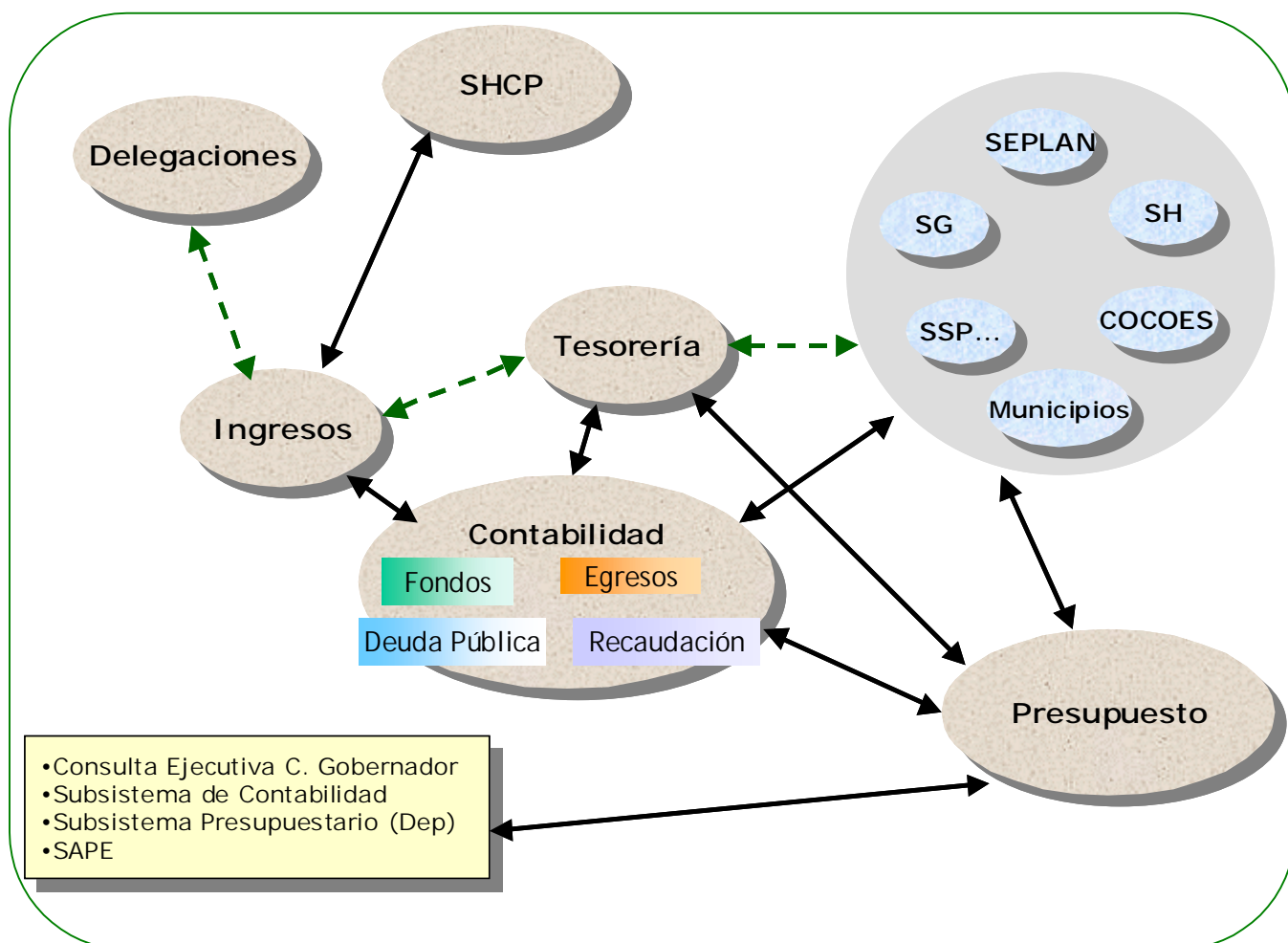
Como productos terminados y alcanzados en el corto plazo, se encuentran en producción los subsistemas de presupuesto y contabilidad, herramientas informáticas en la administración del gasto público, instalados en cada uno de los organismos públicos. De igual forma, se liberó el Subsistema de Anteproyecto de Presupuesto de Egresos (SAPE), herramienta que se ha aplicado en la formulación de este proyecto del presupuesto de egresos 2003.



En la fase de análisis se encuentran los subsistemas de: Administración de Tesorería, de Consolidación Contable, y de Control Presupuestal Central; herramientas que modernizarán las tareas de administración Central del Gasto que realiza la Secretaría de Hacienda. Se ha realizado el análisis y la reestructuración de las cuentas contables de tesorería, para su aplicación en la vinculación Egresos / Tesorería, y se han precisado los eventos necesarios para su registro contable.

### Visión Integral del SIAHE

Esquema V.4



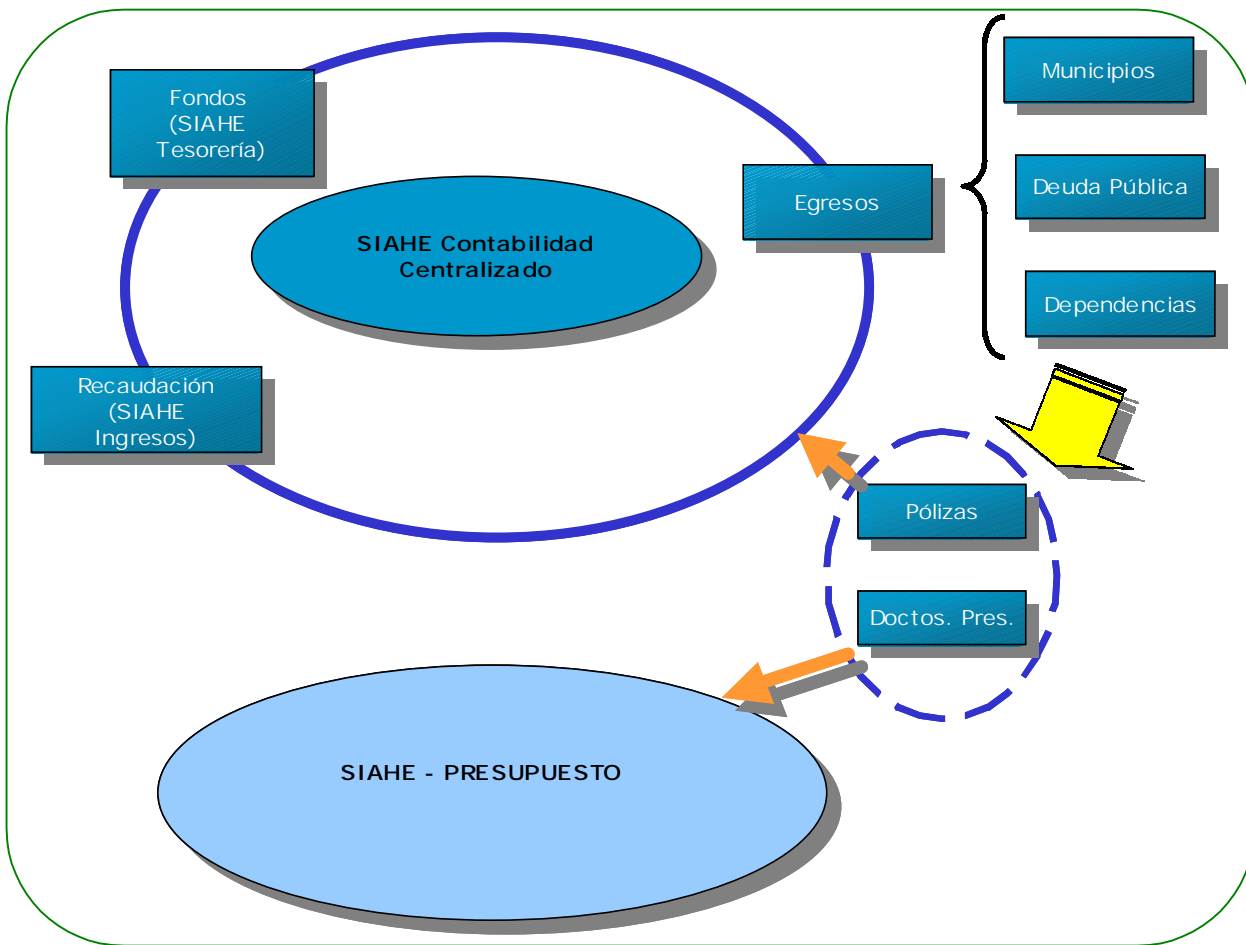
## **Objetivos Generales**

- Desarrollar mecanismos de información que simplifiquen los procesos y procedimientos, presupuestarios y contables.
- Conocer la información en tiempo real, para así eliminar la necesidad de disponer de sistemas de información alternativos o complementarios.
- Eficientar la programación de los recursos financieros, agilizar el ejercicio del gasto y automatizar el registro contable.
- Disponer de información cualitativa y cuantitativa para eficientar la toma de decisiones.
- Generar mayor transparencia y disciplina en el manejo de los recursos públicos.
- Unificar criterios de operación en un sólo sistema.
- Lograr una administración eficiente de los recursos públicos.



## Consolidación Contable

Esquema V.5



### V.5. SISTEMA DE RECAUDACIÓN INTEGRAL

Con el proceso de modernización informática dirigido a las Delegaciones de Hacienda, se ha tenido el firme propósito de mejorar el proceso en los sistemas instalados para la recaudación, registro y control de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones estatales y federales. El volumen de información manejado, ha requerido mejorar las herramientas de cómputo que permitan administrar de forma rápida y

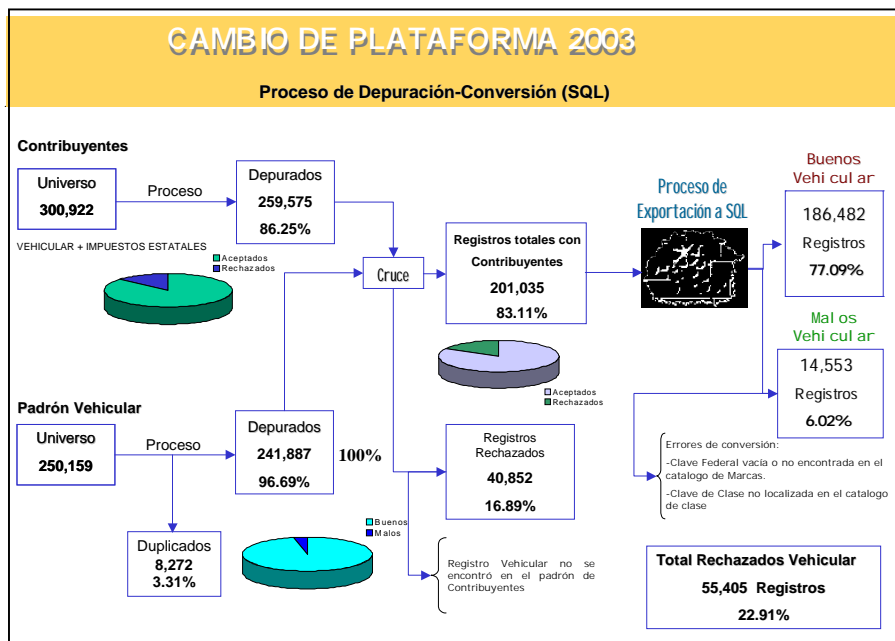


eficiente los datos generados; así mismo se ha buscado diversificar las opciones de pago al contribuyente con la finalidad de facilitar y promover la cultura tributaria en la sociedad.

En este sentido, se llevarán a cabo en el 2003 actividades de depuración de padrones y desarrollo de sistemas en una nueva plataforma que brinde mayor seguridad, integridad de los datos y se refleje en un mejor servicio al contribuyente.

La nueva plataforma basada en el lenguaje de programación Visual Basic y SQL reducirá el uso de tres sistemas a un sistema integral de recaudación más fácil de operar, más rápido en sus procesos, soportando mayor volumen de información, mayor seguridad e integridad en el manejo de las bases de datos, entre otros. La velocidad de acceso a los datos será mayor, brindará facilidad en la elaboración de reportes, flujos de información y tendrá mayor compatibilidad para su integración al Internet.

Diagrama V.1





Por estas razones, se han llevado a cabo las pruebas piloto del Sistema Integral de Recaudación y, para el ejercicio fiscal 2003 se realizará la implementación en las 25 delegaciones y 21 subdelegaciones de hacienda automatizadas informáticamente.

Consolidar el Sistema de Recaudación Integral es uno de los retos para la gestión gubernamental en el 2003, a través de nuevas herramientas de cómputo que aseguren el replicamiento automático de las bases de datos (padrones), la integración de un sistema de comunicación en línea entre oficinas centrales y delegaciones de hacienda que permitan actualizar los padrones de una forma rápida y oportuna evitando duplicidad de datos, retraso en la operatividad y entrega de información de las delegaciones hacia el área central y al mismo tiempo hacia la Federación.

Así mismo, en la búsqueda de incrementar la recaudación de impuestos estatales, registrar y controlar con mayor eficiencia las declaraciones que realizan los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones, la Secretaría de Hacienda ha desarrollado el sistema denominado DECLARACIE, que permitirá brindar al contribuyente una herramienta de cómputo sencilla y fácil para elaborar y presentar sus declaraciones en impuestos estatales (nominas, gastos médicos y hospedaje) a que estén obligados.

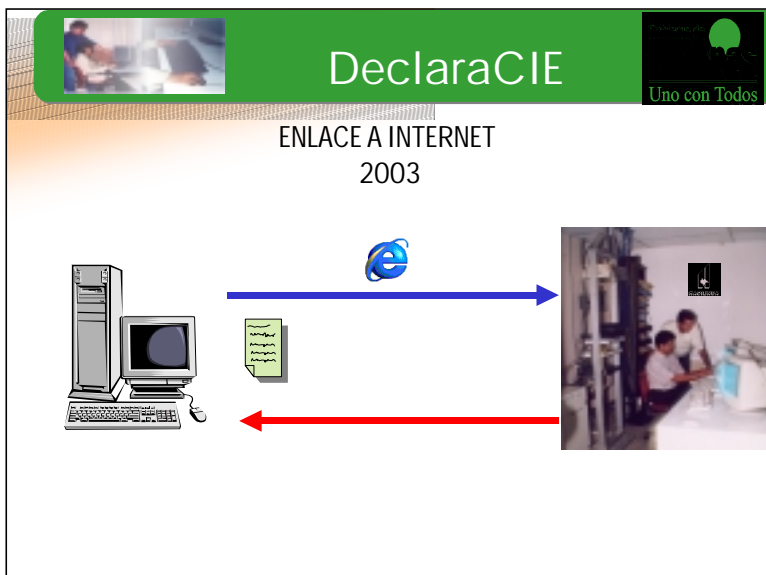
El DECLARACIE le permite al contribuyente realizar todo tipo de movimientos y pagos; desde el registro hasta la baja del mismo, pagos normales, complementarios, cambio de domicilio, visualizar los movimientos realizados, etc..; este sistema realiza automáticamente cálculos a partir de algunos datos que el contribuyente conoce y una vez capturada la información la procesa, generando al mismo tiempo una referencia de pago o línea de captura, que identifican al contribuyente, la obligación, el tipo de pago, periodo, año y delegación en el cumplimiento de sus obligaciones, además pueden emitirse los formatos que corresponden para su presentación ante la delegación o banco.



Consecutivamente, fomentar su utilización y consolidar el servicio vía Internet viene a ser el reto principal para el año 2003, ya que con esta opción permitirá al contribuyente la opción de realizar el cumplimiento de sus obligaciones desde la comodidad de su hogar. Esta herramienta es de fácil y práctica utilización, cualquier persona con los conocimientos básicos y siguiendo las instrucciones puede realizar y presentar sus declaraciones correspondientes.

### Sistema de Comunicación en RED

Fotografía V.1



## V.6. DESARROLLO CATASTRAL INTEGRAL COORDINADO

El proceso de innovación en materia de información catastral para el Estado ha sido una de sus prioridades, fundamentalmente porque se han tomado en cuenta a los municipios dentro del esquema ordenado en la materia. Los Ayuntamientos se les ha incorporado parte de la responsabilidad para encausar el mejor funcionamiento de los proyectos cartográficos y topográficos, así como la modernización por la utilización de sistemas automatizados.

Por ello, en Chiapas la transferencia de la administración de las contribuciones inmobiliarias se inició a partir de 1997. En el inicio del 2002 se firmaron convenios para la administración coordinada con 35 H. Ayuntamientos; el propósito es instrumentar con los 118 municipios una relación de corresponsabilidad compartida, en forma coordinada en la administración de la información catastral.

La información modernizada se ha extendido a 35 municipios que administran sus contribuciones inmobiliarias y 16 de ellos cuentan con el Sistema de Gestión Catastral, sistema informático desarrollado en la Dirección de Catastro Urbano y Rural de la Secretaría de Hacienda, para proporcionar fortalecimiento y rapidez en la atención del proceso de cobro del Impuesto Inmobiliario, así como en la administración de la Información Catastral.

En el 2003 se continuará modernizando el sistema catastral para el óptimo aprovechamiento de los ingresos por esta vía, contando con acciones claras encaminadas al fortalecimiento del Sistema de Gestión Catastral, la Cartografía Digital, Equipos GPS, Estaciones Totales, Equipo de Cómputo, Laboratorio de Fotogrametría Digital, Asesoría Técnica y Legal, entre otros.



El uso y la combinación de tecnología avanzada de sensores con posicionamientos precisos y sistemas de administración semiautomática brinda una excelente solución en ahorro de tiempo y costos, realizando de forma rápida y con altos niveles de exactitud todos los trámites posibles. Dentro de lo que se destaca el apoyo a municipios en el desarrollo y análisis de los valores unitarios, los levantamientos topográficos y la valuación de las afectaciones por el paso de servidumbre de la línea de transmisión eléctrica por los municipios de Palenque, Salto de Agua, Chilón y Tumbalá con una superficie aproximada de 74-94-24 has.

Este proceso modernizador ha trascendido por diversas partes del Estado, ya que se continúan los trabajos para la liberación del derecho de vía del Libramiento Norte, de la Autopista Arriaga - Ocozocoautla y el ZOOMAT, así como el aseguramiento de la administración de la información catastral en una sola plataforma de información.

Los constantes avances tanto tecnológicos como científicos han sido de gran relevancia; en el campo de la cartografía y la fotogrametría han dado un marco de confiabilidad a los procesos, logrando avances hasta hoy generados en cartografía restituída con precisión, georeferenciada proporcionando la mejora en los productos de cartografía digital, Orthofotos, Drapes, Curvas de Nivel, Bases de Datos Relacionadas, datos informáticos para el Desarrollo Urbano Estratégico, Control Catastral y el Uso Fiscal Estadístico.

Se ha mantenido información catastral interinstitucionalmente desde los ámbitos Federal, Estatal y Municipal; como son: Secretaría de Gobierno, Dirección de Asuntos Jurídicos, Delegación de Gobierno, Secretaría de Obras Públicas, Secretaría de Planeación, SEDESOL, Secretaría de Educación de Chiapas (Educación Especial), Secretaría de Desarrollo Rural, Desarrollo Agrario, Secretaría de Administración (Patrimonio), Comisión de Caminos, SAT, Reserva del Ocote, COCOES, con los 118



Municipios, Colegio de Arquitectos de Tapachula, Inmobiliarias, INAH, INVI, Instituto de Historia Natural, RAN y Ejidos, entre otros.

Se tiene el firme propósito de tener un catastro integral, que se refleje en la diversificación de los servicios ofrecidos a la sociedad, en la modernización tecnológica de su accionar. Por ello, se han determinado indicadores que reflejan el avance como se observa en el cuadro No. V.1 y, en la gráfica No. V.7.

### **Indicadores Catastrales con Resultados**

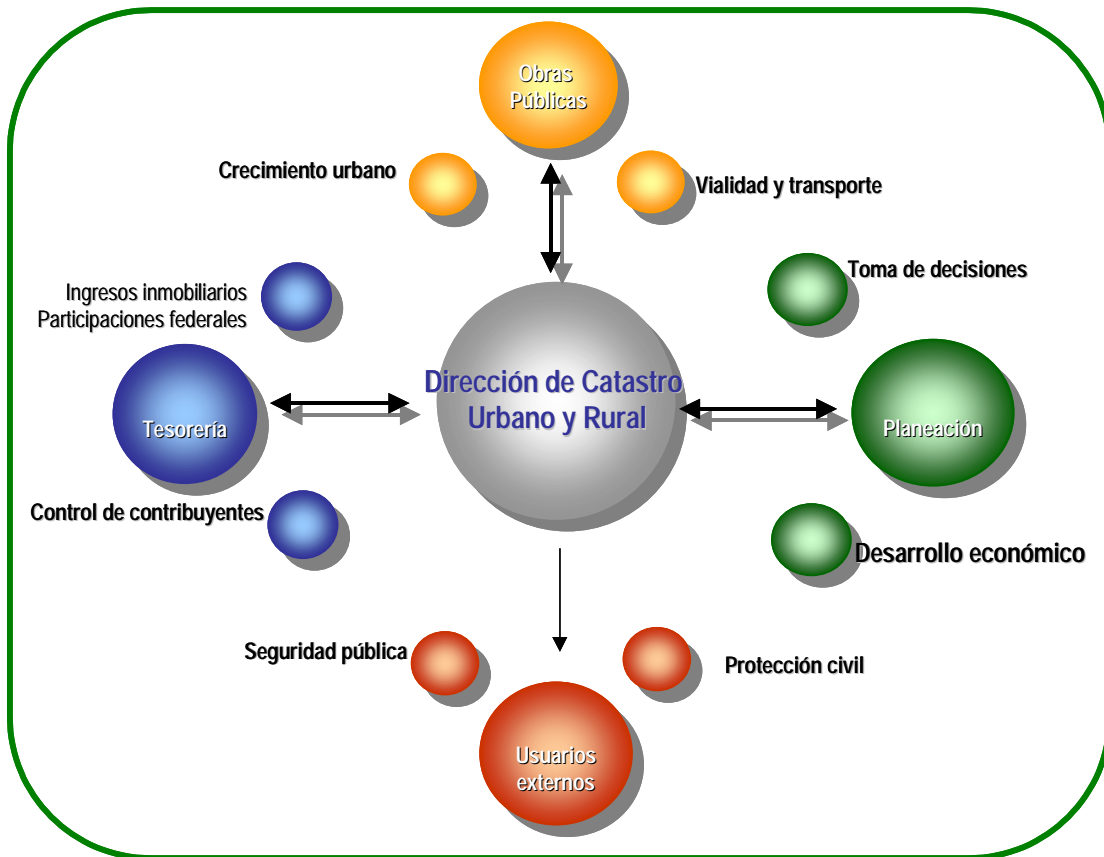
Cuadro V.2

Nombres del Indicador	Unidad de Medida	Resultados
1.- Índice de Precios Incorporados al Padrón Catastral	Pedios	19,680
2.- Incidir la Actualización Integral de Información	Mov. Del Padrón	119,616
3.- Índice de Actualización de Información Cartográfica	Locales	69
4.- Índice de Digitalización de Modelos Fotogramétricos Incidir la la Elaboración,	Modelos	120
5.- Validación de Avalúos Catastrales y Periciales	Avalúos	14,000
6.- Índice de Estudios de Valores Unitarios de Mercado	Localidades	123
7.- Índice de Información Gráfica y Alfanumérica	Productos	5,300
8.- Índice de Servicios Catastrales Eficientes	Servicios	73,018



## Esquema General e Acciones Catastrales

Esquema V.6



### V.7. NORMATIVIDAD PRESUPUESTARIA

La emisión de disposiciones y de leyes que integren los requerimientos de una administración comprometida con el servicio público, con plena legitimidad, ha llevado a mejorar los controles legales, anteponiendo los intereses de la sociedad. Nos privilegia, pues, actualizar y simplificar el marco jurídico normativo, haciendo más preciso y agilizando los tiempos de respuesta y procesos en la autorización y ejercicio de los recursos, logrando con ello, que el sector público, a través de sus servidores públicos,



desarrollen y se comprometan a realizar sus funciones y actividades con eficiencia y eficacia, beneficiando así, no solo a la población en general, sino también al desarrollo del Estado.

Se ha incorporado a la normatividad presupuestaria la terminología y conceptos básicos para el manejo del presupuesto en resultados, generando mayores niveles de conciencia y cultura de orden, alineando los objetivos, estrategias, acciones, procesos, proyectos, metas e indicadores, al plan y programas de desarrollo; además de enfatizar la importancia y responsabilidad en la toma de decisiones de los servidores públicos.

Con este firme propósito se ha venido dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política del Estado en su artículo 82 que establece el “Periódico Oficial del Estado, es el órgano oficial para dar a conocer las leyes, decretos, reglamentos y cualquier otra disposición de observancia general”, por lo que se está revisando, difundiendo el marco normativo presupuestario con ello, se pretende impulsar la participación de la sociedad y exige mayores resultados.

- El Código de la Hacienda Pública para el Estado de Chiapas señala que las instituciones públicas deberán formular su anteproyecto de Presupuesto de Egresos tomando como referencia el plazo, términos y techo financiero que la Secretaría de Hacienda le determine, con esta disposición se pretende que exista una mayor planeación y coordinación con las instancias gubernamentales en el desarrollo de sus programas y proyectos a ejecutar en el ejercicio fiscal siguiente, mayor tiempo para que la Cámara de Diputados del Congreso del Estado analice, discuta y emita los comentarios correspondientes; así mismo en el ejercicio, se otorga mayor apertura y flexibilidad a las dependencias y sus órganos desconcentrados, entidades y unidades del Poder Ejecutivo, para realizar adecuaciones presupuestarias. En este mismo sentido, se adecuó el Reglamento de la Norma antes indicada, estableciéndose la finalidad de



seleccionar los proyectos de inversión de mayor impacto social a través de la validación realizada por la Secretaría de Planeación a la obra pública, antes de autorizarse los recursos, así también la Secretaría de Administración emite los catálogos de categorías de personal temporal para proyectos de inversión. Con el firme propósito de transparentar y dar cabal cumplimiento a la norma, se adecua lo relativo a subsidios, estableciendo como obligación para su otorgamiento el cumplimiento de requisitos mínimos pero indispensables.

- El 10 de abril de 2002, se publica el Acuerdo por el que se expiden las “Normas Presupuestarias para la Administración Pública del Estado de Chiapas”, en la que destacan los aspectos siguientes:

Se faculta a las instituciones públicas para implantar los controles internos necesarios, con el propósito de que ejerzan con mayor eficiencia, eficacia y transparencia los recursos públicos; en cuanto al rubro del Capital Humano, se define como las erogaciones realizadas por el sector público estatal a través de proyectos institucionales, destinados al fomento de la inversión de tiempo y capital en los rubros de: asesoría, capacitación, gasto educativo y de salud, que contribuyan a elevar el proceso de formación y desarrollo educativo y del personal, permitiendo adquirir conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes para el incremento del capital intelectual de las personas, así como de la productividad y calidad del servicio; así mismo se precisa y define a las ministraciones: como el documento presupuestario mediante el cual se radican recursos en base a su calendarización autorizada para su ejercicio.

En el capítulo IV Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, se agrega la sección IV de Servicios, en lo que dispone que las dependencias y sus órganos desconcentrados, entidades y unidades del poder ejecutivo, deberán reducir al mínimo indispensable los





cargos a la partida 2201 Alimentación de Personas sujetándose a las disposiciones de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria.

Se adiciona el capítulo V, de las Ayudas, Subsidios y Transferencias: Definiéndose a las ayudas como aquellas que se otorgan a los diversos sectores de la población, personas, instituciones sin fines de lucro y al sector educativo; así también los subsidios se definen de acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en su artículo 28, considerándose las siguientes características: destinarse para actividades prioritarias, generales y de carácter temporal, se sujeten a los criterios de objetividad, equidad y transparencia, no afecten a las finanzas públicas, y no cubrirán en su totalidad los recursos necesarios para el óptimo funcionamiento de quienes lo reciban; las ayudas, subsidios y transferencias que se otorguen, se deberán ejercer y registrar conforme al capítulo 4000 “Ayudas, Subsidios y Transferencias” del Clasificador por Objeto de Gasto; y su ejercicio y control quedará bajo la estricta responsabilidad de las dependencias y sus órganos desconcentrados, entidades y unidades del Poder Ejecutivo.

Se adiciona el Capítulo VII Estructura Económica del Gasto, que comprende el conjunto de erogaciones por concepto de gasto programable y gasto no programable que realizan los Poderes: Legislativo, Judicial y Ejecutivo; y los Municipios, por lo que la estructura del gasto programable se compone de: Gasto Corriente y Gasto de Capital.

- Para 2003 se adecua el Presupuesto de Egresos para el Ejercicio Fiscal 2003, así mismo se reordena la clasificación administrativa.

Con la finalidad de eficientar al máximo los recursos, se incluye el capítulo V: Disposiciones de Racionalidad, Austeridad y Disciplina Presupuestaria en el que se indica para telefonía convencional la utilización de dispositivos de seguridad y para



telefonía celular, deberá restringirse al máximo y autorizarse únicamente en los casos verdaderamente indispensables en el desempeño de las funciones públicas.

La administración pública, requiere atender con oportunidad las demandas de la población, no únicamente en los servicios que presta sino también en las obras que realiza, para ello las instituciones, deben contar con los recursos humanos, financieros y materiales, por lo que es impostergable eliminar los procedimientos rígidos y tardíos que actualmente conlleva la contratación de la obra pública, adquisiciones, bienes y servicios, por lo que se hizo necesario actualizar las modalidades y montos, así como la elaboración de la Ley de Adquisiciones, Arrendamiento de Bienes Muebles y Contratación de Servicios por el Estado de Chiapas, la que recopila las experiencias y opiniones de las asociaciones, cámaras y, proveedores, dicha iniciativa será propuesta a la Cámara de Diputados del Congreso del Estado, para el 2003.

Finalmente es importante resaltar que el cierre del ciclo presupuestario se efectúa con la presentación de la Cuenta Pública, misma que la Secretaría de Hacienda y Crédito Público le ha llevado a efectuar mención especial al catalogarla a nivel nacional como entre las primeras tres cuentas públicas, la del Estado de Chiapas, por su presentación y apertura. Así mismo el presente paquete hacendario 2003, está integrado con los documentos valiosos del Proyecto de Presupuesto de Egresos, la Exposición de Motivos e Iniciativa de Decreto y el Análisis Funcional del Gasto por Organismo Público, lo que refleja un importante esfuerzo por dar a conocer el uso y el destino del Gasto Público y los compromisos de la Administración Pública, con la sociedad chiapaneca.



## V.8. SISTEMA PRESUPUESTARIO CON CALIDAD

El dinamismo económico, político y social del entorno exige de las instituciones públicas una respuesta ágil y oportuna a las demandas de la sociedad. En esa constante ha sido necesario que la administración como instancia ejecutora de las acciones de gobierno modernice su estructura, las herramientas, sus políticas y procedimientos, así como su marco de actuación, a efecto de hacerla más expedita y funcional su actividad. La modernización como imperativo social, es un proceso de mejora continua que requiere un tratamiento acorde con el desarrollo de las ciencias filosóficas administrativas, de coordinación, apoyo del líder superior y de la participación de los sectores sociales, para generar instituciones que constituyan mediante acciones eficientes y oportunas el bienestar de la sociedad.

Los tiempos actuales requieren respuestas con calidad acorde a las necesidades sociales, por eso para el ejercicio fiscal del año 2003 se tiene previsto fortalecer y consolidar la reorganización paulatinamente de estructuras, de los procedimientos y del cambio de actitud del servidor público, con el objeto de eliminar la dispersión, evasión de responsabilidades en los procesos productivos, de servicios y de gestión. Recordemos que el desarrollo institucional es la imagen al buen gobierno. Es difícil que exista un buen gobierno cuando las instituciones no operan como sistema, porque sufren una articulación que aísla a las partes que tiene la responsabilidad de iniciar el proceso administrativo, dejando a las áreas actuar por su cuenta y sin método.

Los aspectos que distinguen a los procesos de modernización que hasta hoy hemos implementado visualiza la búsqueda de una administración eficiente, eficaz y de alta calidad, orientada a la edificación de un buen gobierno que trabaje por y para la ciudadanía; que obtenga resultados demandados por la sociedad, que muestre una satisfactoria retribución a la población de los recursos fiscales que esta aporta, que cuente con servidores públicos comprometidos con su labor y con un alto nivel



profesional; además de que rinda cuentas claras a la sociedad sobre su desempeño; que se apoye en una mayor flexibilidad de gestión y que simplifique sus procesos; así mismo, que cuente con herramientas que le permitan una toma de decisiones más fundamentada; es decir, que el funcionamiento de la administración pública gire sobre el nuevo entorno sociopolítico y económico.

La relación gobierno-sociedad tiene sustento y se consolida a través de servidores públicos con un alto desempeño, éticos, preparados y facultados para la toma de decisiones. Nuestro gran reto como trabajador del gobierno es transformar a la administración pública en una organización eficaz, eficiente y con una arraigada cultura de servicio que se enfoque a satisfacer cabalmente las legítimas necesidades de la sociedad; así como, combatir la corrupción y la impunidad a través de acciones preventivas y de promoción, sin menoscabo del ejercicio firme, ágil y efectivo de acciones correctivas.

Convertir la administración pública estatal en una organización con calidad, productiva, con principios y valores de servicio que transite a satisfacer con oportunidad las demandas de los ciudadanos no son tareas fáciles requieren constancia y determinación. La modernización del aparato gubernamental es condición fundamental para elevar la calidad y suficiencia de los servicios que requiere la sociedad, por lo que se deberá diseñar esquemas que permitan la reorganización estructural y funcional, de manera que garantice el logro de los objetivos y metas institucionales.

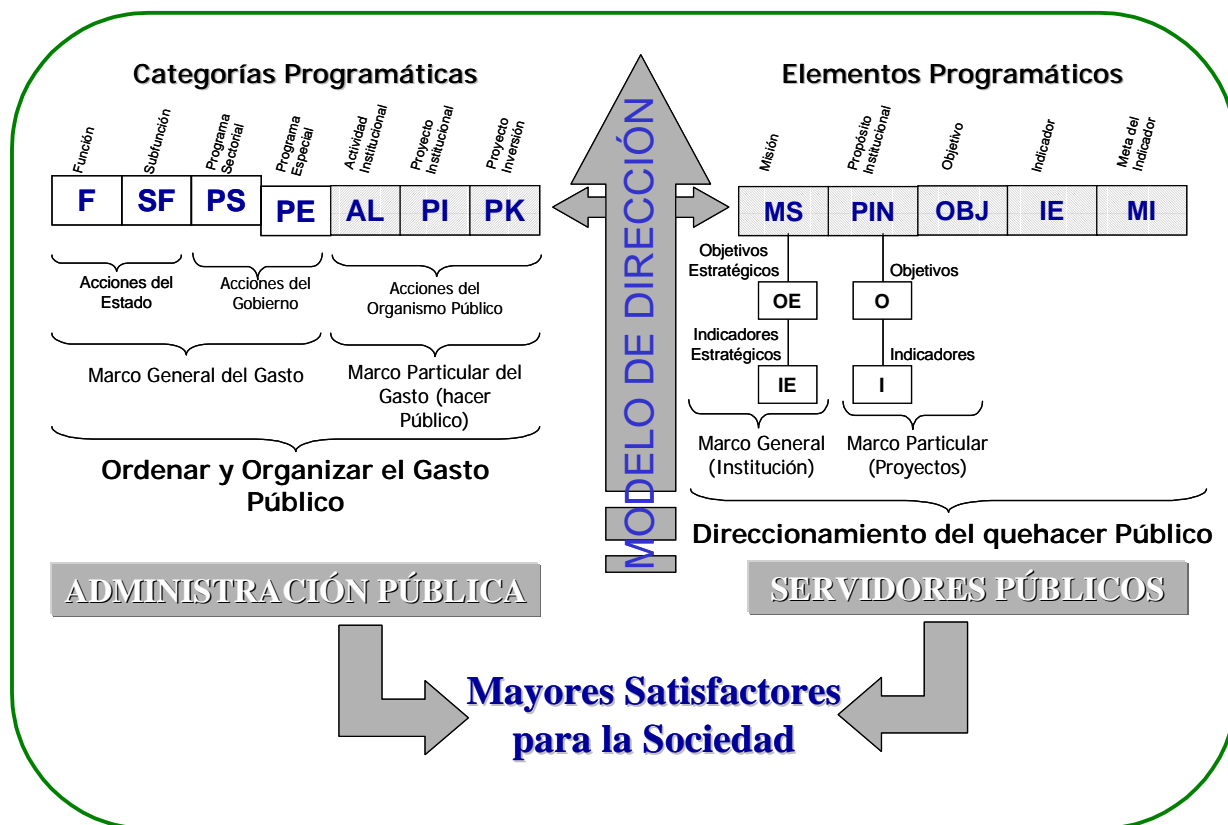
Las áreas y el recurso humano que conforman cada uno de los organismos públicos, deberán ejercitar sus actividades al unísono y bajo reglas de administración claras que les permita ubicarse en el lugar que les corresponde, es decir el grupo estratégico en cada institución debe prevalecer, para emprender mediante la coordinación institucional las acciones específicas y responsabilidades que les han encomendado. Por eso, se está impulsando y consolidando una verdadera coordinación entre las áreas y las



instituciones, para juntos poder mejorar los resultados y abatir los datos que registran el comportamiento de los fenómenos sociales, económicos y ambientales misma que se convierte en la realidad del estado.

### Sistema Presupuestario con Calidad

Esquema V.7



A dos años de ejercicio de la actual administración todas las instituciones públicas ya comprendieron y entendieron que no se puede alcanzar los retos y buenos resultados, sino existe orden y organización en el quehacer interno de cada institución. Para alcanzar las finalidades que cada organismo tiene encomendada y dar los primeros pasos en ese modelo administrativo que se está impulsando sustentado en la Teoría



general de los Sistemas y en el Proceso Administrativo, se hizo una selección cuidadosa para integrar de manera colegiada un Grupo Estratégico (GE) multidisciplinario, responsables directos de profundizar, perfeccionar y aplicar las técnicas metodológicas innovadoras que conducirán de forma contundente el rumbo de la administración. Hasta el tercer trimestre del año 2002, 45 instituciones tienen legalmente GE constituidos donde establecen responsabilidades, acuerdos y sanciones.

Esta administración asumió plenamente sus responsabilidades y tomó la decisión de impulsar un proceso progresivo de desarrollo de la institucionalidad. Para esto se han impulsado importantes proyectos y temas relacionados con la buena administración y mejoramiento de los procesos. Solamente de esa manera estaremos en condiciones de transitar hacia una administración pública dinámica, moderna y eficiente, que de respuestas oportunas a las demandas de la sociedad, sentando bases para impulsar el verdadero desarrollo institucional.

Para mantener estándares de productividad y calidad del servicio es necesario renovar los procesos, la actitud del recurso humano, los programas de capacitación y adiestramiento; que conlleve a seleccionar estratégicamente solamente aquellas perspectivas que verdaderamente mejoren los procesos de trabajo y faciliten la gestión gubernamental, para promover más y mejores bienes y servicios a la población. A dos años de profundizar el conocimiento en el modelo de dirección que requiere el gasto y el hacer público, podemos mencionar que se han capacitado 1,215 servidores públicos, mismo que conlleva a integrar un presupuesto mas claro y congruente.



## Reentrenamiento Sobre la Reforma al Sistema Presupuestario

Cuadro V.3

Capacitación e Instructoras	Instituciones	Servidores Públicos	
		2001	2002
* Curso taller impartido por la Secretaría de Hacienda del Estado	37	535	
* Curso taller impartido por especialistas de la Secretaría de Hacienda y Crédito Público	31	87	
* Asesoría sobre la construcción de Indicadores de resultados impartido por la Secretaría de Hacienda del Estado	37	162	
* Curso taller impartido por la Secretaría de Hacienda del Estado a los Grupos Estratégicos	45		431
<b>Subtotal</b>		<b>784</b>	<b>431</b>
<b>Total de Capacitados en dos Años</b>	<b>1,215</b>		

El trabajo desempeñado se ha dirigido sobre todo, a fortalecer al sistema presupuestario para poner fin a las inercias presupuestalistas y ponderar la optimización del gasto y el desempeño sobre resultados. Se han hecho extensivas técnicas innovadoras y se está consolidando la profundización y el conocimiento, a través de cursos de capacitación, asesorías, metodologías para la selección de programas y proyectos acorde a la realidad del estado. Se ha pedido a cada una de las instituciones que revisen uno a uno sus proyectos institucionales y de inversión, para evitar duplicidad de acciones y erogaciones innecesarias. Las autoridades deben demostrar con resultados concretos su calidad de instancia óptima para la administración de los recursos públicos y la ejecución del gasto.



Hemos organizado el trabajo para desarticular las inercias que obstaculizan e impiden, en un grado muy alto, ofrecer una administración pública de calidad y calidez, así como construir los puentes para la reconstrucción y la paz duradera. Hemos considerado las condiciones que nos obligan a voltear la mirada hacia aquellos fenómenos económicos, sociales y políticos que demandan ser atendidos, no en lo superficial, sino en sus causas, porque de continuar los efectos como hasta ahora, en el largo plazo sumarán un costo que ningún presupuesto podrá atender.

Que nos quede claro que no podemos avanzar en el logro de los objetivos de desarrollo social y económico si no existe un verdadero programa de desarrollo institucional. Esta es la plataforma que impulsará a la eficiencia, eficacia, y calidad en la provisión de bienes y productos y servicios en beneficio de la ciudadanía. Analicemos los modelos de organización y funcionamiento para buscar nuevos patrones que permitan llevar a cabo la transformación y colocarse en el contexto del mercado y de los cambios políticos y sociales en posiciones de competencia y ventaja. Los organismos públicos viven un ambiente cambiante y competitivo, y deben considerar estratégicamente un proceso racional que explique la incertidumbre y conduzca la dirección del cambio organizacional.

Se ha experimentado que la evolución de la visión, del pensamiento estratégico y de los conceptos básicos de liderazgo ha tomado mucho tiempo para consolidarse, a pesar de que son puntos fuertes de dominio, flexibilidad, rapidez de movimientos y capacidad de respuestas, entre otras, no ha surtido el efecto deseado, pero se ha aplicado en campos tan diversos que ha venido transformando de un esquema de razonamiento hasta llegar a formar un concepto importante en los estudios teóricos sobre las organizaciones modernas a la que queremos transitar.

El nuevo modelo de dirección que se está impulsando en esta administración considera como parte importante la filosofía de la organización, ya que se identifica como una





actitud o una forma de vida que requiere dedicación, observación y análisis para actuar con base en la observación hacia el futuro y determinación para planear de manera constante y sistemática como parte integral de la dirección.

El personal que forma parte en la organización del trabajo debe creer en el valor y utilidad de las técnicas innovadoras de modernización del hacer público y desempeñar sus actividades lo mejor posible. Es importante mencionar que el resultado que hemos obtenido con la implantación de planeación estratégica y otras técnicas como filosofía de trabajo es la utilidad que ha generado en los procesos de toma de decisiones, ya que permite identificar oportunidades y peligros futuros, señala asuntos estratégicos, obliga a establecer objetivos, planear escenarios futuros y a construir una estructura de información para la toma de decisiones con un nuevo enfoque que conlleva al nuevo modelo de dirección que se requiere.

Para el 2003, fortaleceremos los esfuerzos y recursos para promover la consolidación en un cambio en la cultura organizacional, aplicar nuevas esquemas de dirección, aplicar un nuevo modelo en las relaciones, adoptar nuevos instrumentos de gestión y aplicar tecnologías modernas y de información. Nos conduciremos hacia el cambio de la imagen del Organismo Público a través del fortalecimiento de la ética profesional y la actuación transparente de los funcionarios y empleados en el óptimo aprovechamiento de los recursos, del mejoramiento de la tecnología existente y del mejoramiento de la calidad de los sistemas de atención y de evaluación.



## V.9. SISTEMA DE COMUNICACIÓN SOCIEDAD – GOBIERNO

Los cambios que se han dado cita en los últimos años en el País, tanto económicos, sociales como políticos, han permitido que el Estado tome más en cuenta a la sociedad y ésta exija un mejor desempeño de los funcionarios de la Administración Estatal. Es importante tomar en cuenta la madurez que ha adquirido la población, manifestando un creciente interés en la actuación del Gobierno y sus Gobernantes; en la rendición de cuentas por parte de los servidores públicos y las Instituciones. La ciudadanía demanda que los servicios públicos activen en términos de calidad, eficiencia, transparencia, honestidad y con pleno respeto a sus derechos; estar informada y convencida de que los recursos se utilicen correctamente y con honradez, de acuerdo a prioridades avaladas por ella misma y la apertura de nuevos espacios de participación que permitan denunciar y castigar a los servidores públicos deshonestos.

### V.9.1. Sistema de Atención Ciudadana

Considerando la relación gobierno y sociedad, el Sistema de Atención Ciudadana se traduce como el canal de comunicación a disposición de la ciudadanía para emitir sus reconocimientos o manifestar abiertamente sus quejas o denuncias sobre la actuación de los servicios públicos, propiciando un mejoramiento en la calidad del servicio público y la correcta utilización de los recursos destinados a programas que se constituyen en su beneficio y contempla los procedimientos para brindar una atención oportuna y expedita del asunto planteado.

#### Objetivo General

- Proporcionar a la población canales de comunicación con el Gobierno del Estado a través del Sistema de Atención Ciudadana, que le permitan exponer abiertamente sus quejas, denuncias y emitir opiniones o reconocimientos sobre la actuación de



los servidores públicos del Estado, propiciando con ello la correcta utilización de los recursos destinados a programas de desarrollo y asistencia social y un mejoramiento en la prestación de los servicios que le son proporcionados.

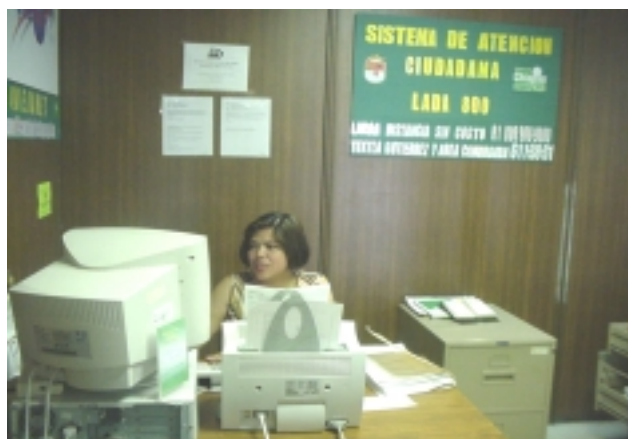
### **Beneficios Esperados**

- Generar confianza de la sociedad en su gobierno al poner a disposición canales de comunicación para hacer llegar sus quejas, denuncias y sugerencias, obteniendo respuesta pronta y expedita, lo que permitirá hacer transparente su actuación y contribuirá al cambio de actitud del servidor público en el servicio que presta a la ciudadanía.
- Dar a conocer al Gobierno del Estado la forma en que están operando sus instituciones a través del desempeño de los funcionarios y de la provisión de los servicios.
- Fortalecer el Control Preventivo a partir de los problemas que reporta la ciudadanía en relación a la forma de actuación de las instituciones públicas estatales.
- Lograr la satisfacción de la sociedad al recibir una atención oportuna y de calidad.



En este sentido, se mejorará cada vez más la comunicación entre sociedad y gobierno, para fortalecer los lazos democráticos en Chiapas. Este sistema de comunicación estará representado por medio del servicio telefónico LADA 800, Buzones instalados en las instituciones y a través de la dirección electrónica: [quejanet@contraloriachiapas.gob.mx](mailto:quejanet@contraloriachiapas.gob.mx)

Foto V.2



### V.9.2. Compranet - Chiapas

Como parte de las acciones emprendidas para mejorar la atención y los servicios a la ciudadanía, el Gobierno Estatal ha puesto en operación el Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales, denominado Compranet - Chiapas, que atiende los compromisos asumidos por el Ejecutivo Estatal para hacer más eficientes los procesos de contratación de bienes, servicios, arrendamientos y obra pública; facilitando a las empresas el acceso a las compras de gobierno, y hacer más transparente el proceso de contratación.

El Compranet es un sistema electrónico mediante el cual las unidades compradoras de las dependencias y entidades de la Administración Pública, dan a conocer a través de



Internet, sus demandas para que los proveedores y contratistas puedan acceder a esta información y continuar con todo el proceso de contratación hasta su finiquito.

### **Objetivos Generales**

- Agilizar y modernizar el proceso de contratación de bienes, arrendamientos, servicios y obras públicas del Gobierno Estatal.
- Contar con información uniforme que permita dar rapidez a la resolución de inconformidades.
- Proporcionar un mecanismo integral de amplia difusión.
- Dar mayores posibilidades de participación a los proyectos y contratistas.

### **Beneficios que Proporciona**

- Para las dependencias y entidades del Estado, cuenta con mecanismos de trabajo más efectivo; agiliza la elaboración de documentos; facilita el control de proveedores y el seguimiento de sus contrataciones, desde la publicación de la convocatoria hasta el finiquito de los contratos.
- Para las empresas, tienen la posibilidad de participar en el proceso de contrataciones gubernamentales, disminuyendo los costos de participación al evitar desplazamientos.
- Para la sociedad, pone a disposición información del proceso de contrataciones gubernamentales al hacerla pública; permite contar con un mecanismo integral,



transparente, en todo momento auditable, de amplia difusión y de rendición de cuentas a la ciudadanía.

## **V.10. PROFESIONALIZACIÓN DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS**

La administración pública es parte nodal del desarrollo del Estado por las actividades y responsabilidades que tiene encomendadas. Al mismo tiempo, la sociedad cada vez se vincula más en esta área, de manera participativa y crítica, de las políticas que permiten la mejora permanente de los servicios que proporciona el Estado.

El Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006, así como el Plan Sectorial de Administración, fundamentan sus esfuerzos para el Desarrollo Administrativo del Sector Público, bajo el entendido que todas las estrategias y los programas a emprenderse se materialicen a través de un servidor público, quien planifica, organiza, ejecuta, da seguimiento y evalúa cada acción que el Gobierno realiza.

Es bajo este reconocimiento, que se vuelve impostergable la necesidad fundamental de elevar la calidad, eficiencia y las capacidades de los servidores públicos, para asegurar la actuación eficaz del gobierno en la resolución de las legítimas demandas de los beneficiarios de los bienes y servicios públicos. La atención a este reclamo social, se logrará con la creación y operación de un sistema integral de profesionalización para los servidores públicos del Poder Ejecutivo Estatal.

Esto implica un proceso de profesionalización de los servidores públicos donde se establezcan requisitos para el ingreso, permanencia, promoción e incluso la separación, con base en el mérito personal en igualdad de condiciones, todo ello sustentado por medio de evaluaciones. Estos procedimientos se refuerzan con la formación continua,



donde el desempeño a evaluarse es apoyado por una capacitación permanente que le permitirá al servidor público la mejora continua en el desarrollo de sus funciones.

Este servicio estará fundamentado en la equidad y la eficiencia, la profesionalización y capacidad de innovación. Para lograrlo, se trabaja en la formulación de mecanismos normativos de coordinación entre las Dependencias del Poder Ejecutivo Estatal, para uniformar y sistematizar toda actividad relacionada con la administración y desarrollo del personal.

La Organización de las Naciones Unidas ha señalado que todo proceso de profesionalización de los cuerpos públicos debe prever la preparación de cuadros apartidistas y permanentes de funcionarios, que forman la espina dorsal de toda administración, contando con dos elementos elementales: Una normatividad para la administración del personal, y un organismo responsable de su aplicación.

Bajo esta premisa, se encuentra en preparación los lineamientos que con renovada visión, sienten las bases promotoras de la consecución de los retos planteados para una nueva política de administración del personal al servicio del Gobierno del Estado. Sobre esta misma afirmación, la profesionalización de los servidores públicos será responsabilidad normativa de la Secretaría de Administración, a través del Instituto de Profesionalización de los Servidores Públicos.

Este Instituto desde su creación tiene como visión el establecimiento de un servicio público con las características ya descritas, implementando desde el Ejercicio 2002 el Programa de Formación Básica para el Servidor Público, así como el Programa de Desarrollo de los Recursos Humanos de las Dependencias y Entidades del Ejecutivo Estatal.



Ambos programas tienen por espíritu, un enfoque de formación participativa, flexible e incluyente, que inicie un cambio gradual e irreversible en la mejoría del desempeño del personal del Ejecutivo estatal, con resultados contundentes y verificables, que permitan evaluarlos y darles seguimiento adecuado y oportuno.

Por otra parte, con el propósito de garantizar el ingreso de servidores públicos con perfiles profesionales acordes a los requerimientos y responsabilidades de los puestos de trabajo, se ha actualizado el sistema de reclutamiento y selección, el cual ya ha sido aplicado exitosamente con 3,678 solicitudes de selección, para contrataciones de nuevos servidores ó la promoción de personal en activo.

Dado que existen más de 5,500 empleados del Poder Ejecutivo que atienden directamente al público, para el Ejercicio 2003, se llevará a cabo un programa especial dirigido a este tipo de servidores públicos, en el que a través de una adecuada inducción y formación al servicio, se elevará la calidad y calidez del trato que recibe la ciudadanía en sus gestiones ante las instancias gubernamentales.

Uno de los elementos de éxito para este ambicioso proyecto, será la realización del Censo de Recursos Humanos, que permita contar con un padrón de información básica y técnica, que contenga datos de todo el personal del Poder Ejecutivo. Esta información formará parte del inventario de las capacidades clave de los Servidores Públicos, el que orientará las acciones en materia de profesionalización.

Derivado del convenio signado entre el Poder Ejecutivo Estatal y el extinto Centro de Desarrollo Municipal (CEDEMUN), ahora transformado en el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED), se tiene el compromiso de realizar el 7º Foro Nacional de Profesionalización, organizado por este Instituto y la Federación Mundial de Ciudades Unidas. La importancia de este evento, es su constitución como espacio de discusión e intercambio de experiencias para la profesionalización de los





cuerpos públicos de las Entidades Federativas, siendo algunos de los miembros permanentes del Foro, los Estados de Aguascalientes, Hidalgo, Tlaxcala, Querétaro, Michoacán, Estado de México, y Quintana Roo, así como las Dependencias Federales y los Gobiernos Municipales comprometidos con este esfuerzo.

## **V.11. SISTEMA DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL / e-GOBIERNO**

El incremento en la utilización de los sistemas de información y telecomunicaciones ha propiciado que tanto el Sector Público como el Privado participen en procesos tecnológicos, en su papel de prestadores de servicios a la Sociedad. El poder Ejecutivo, en su continua búsqueda de mecanismos ágiles e innovadores para acercar los servicios a la sociedad, impulsa el proyecto denominado “Sistema de Información Gubernamental”, dentro de su conversión hacia el esquema conocido como e-gobierno (Gobierno Electrónico).

El e-gobierno es la innovación continua de los servicios, la participación de los ciudadanos y la forma de gobernar mediante la adecuación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología, el Internet y los nuevos medios de comunicación.

En otras palabras, el e-gobierno implica la transformación de la función gubernamental introduciendo nuevos valores de comunicación, cooperación y participación interactiva para la toma de decisiones gubernamentales. De igual manera implica modificar las estrategias de transparencia, desempeño y rendición de cuentas, para una actuación más eficiente en la prestación de servicios y en la administración de la información, reforzando su liderazgo ante la sociedad, bajo la modificación de los espacios tradicionales en foros virtuales de opinión y canales alternativos, que fomenten la participación ciudadana permanente y autodeterminada.



En este marco y conscientes de la magnitud, importancia y necesidad de la implementación del proyecto, se ha dividido en tres fases:

1. Atención a la Ciudadanía, equipamiento e Infraestructura de Comunicaciones.
2. Administración Gubernamental.
3. Integración y Consolidación.

La primera fase, a implementarse durante el 2003, equipará con la tecnología suficiente a las Dependencias y Entidades para realizar las interconexiones requeridas en la consolidación de bases de datos e intercambio de información necesaria para la prestación de servicios en línea.

De acuerdo al estudio realizado durante el 2002 llamado “Chiapas Digital”, se concluyó respecto a los servicios con mayor demanda ciudadana, así como se tipificó las características que cada uno de ellos presenta. Este diagnóstico aportó que tales servicios son:

- Registro Civil
- Registro Público de la Propiedad y del Comercio
- Catastro y Predial
- Transporte Público
- Información Georeferenciada
- Junta Local de Conciliación y Arbitraje
- Atención ciudadana
- Servicios Educativos
- Procuración de Justicia
- Licencias de Manejo



Estos servicios, serán rediseñados bajo un enfoque integral, que permita el rápido acceso a la información requerida por el ciudadano que lo solicite, así como a la vez prevea esquemas de seguridad que preserven el carácter confidencial de los datos contenidos.

Estas características permitirán que la ciudadanía realice sus gestiones ante el Gobierno de manera ágil y oportuna, con plena confianza en la seguridad de sus trámites, de tal modo que de manera gradual, fomente su uso amplio e intensivo.

