

PROGRAMA INSTITUCIONAL DEL INSTITUTO DE PROFESIONALIZACIÓN DEL SERVIDOR PÚBLICO 2007- 2012

PRESENTACIÓN

El Instituto de Profesionalización del Servidor Público del Gobierno del Estado de Chiapas se manifiesta como una institución joven, en crecimiento y evolución constante; su quehacer resulta de importancia relevante toda vez que en gran medida la calidad de sus servicios impacta en el desempeño institucional.

Para el universo de atención que le confieren sus facultades, el tamaño de su estructura funcional se antoja limitada, ello invita a generar iniciativas orientadas al fortalecimiento y crecimiento de las mismas, así como a impulsar nuevas formas y métodos del ejercicio de sus responsabilidades y tareas.

Ante la situación referida y dada su importancia, el Plan de Desarrollo Chiapas Solidario 2007-2012 reconoce a la profesionalización como política pública del actual gobierno, enmarcada dentro del Eje Rector Gobierno de Unidad y Promotor de la Democracia Participativa.

En ese contexto se han impulsado acciones que suman al logro de lo planteado en el documento rector de la actual administración, destacando la puesta en marcha de los servicios en línea y a distancia, se han certificado todos los procesos clave bajo modelos de calidad (ISO 9000 – CONOCER), se han certificado las competencias del total de su personal, se han dado los primeros pasos hacia la construcción del Servicio Profesional de Carrera, se ha promovido la colaboración interinstitucional en materia de formación mediante la instalación de la Red de Formadores del Gobierno Estatal y se han celebrado convenios con instituciones educativas para el fortalecimiento y desarrollo académico integral del servidor público.

El programa institucional que se presenta, guarda de manera detallada el conjunto de esfuerzos que buscan en todo momento sumar al cumplimiento de las atribuciones y responsabilidades que tiene el gobierno del estado.

INTRODUCCIÓN

La consolidación de la democracia exige una administración pública cercana al ciudadano, dispuesta a escucharlo, y un gobierno que genere crecientes resultados para la sociedad, respetuoso de la legalidad, eficaz, honesto, innovador y transparente, destino al que todos aspiramos.

En atención al anterior precepto y en cumplimiento a la Ley de Planeación en sus Artículos 11, 14, 18 y 20, así como al Artículo 14 de su reglamento y Artículo 27, fracción V del Reglamento del COPLADE, se presenta el Programa Institucional del Instituto de Profesionalización del Servidor Público (INPROSEP), órgano desconcentrado de la Función Pública, con el propósito de detallar los planteamientos y orientaciones del plan de Desarrollo Chiapas Solidario 2007-2012 a través del planteamiento de objetivos, metas y acciones específicas que garantizarán el fiel acatamiento del mismo.

El documento define desde la razón del INPROSEP, el escenario futuro deseable, sus valores, la problemática identificada y las acciones que permitirán abatir el rezago en materia de profesionalización y su posicionamiento en el ambiente institucional.

El desafío de la actual administración de consolidar una estructura institucional funcional y eficiente, requiere de impulsar procesos de profesionalización de la burocracia cimentados en una cultura de calidad y evaluación del desempeño, en el uso de tecnología de vanguardia y en un sistema de profesionalización que garantice la gestión de los recursos humanos mediante la asignación por mérito.

El concepto de profesionalización desde la visión del Gobierno del Estado de Chiapas, se define como el proceso integral que parte de la selección de los mejores candidatos a ocupar espacios en la estructura gubernamental, garantizando su desarrollo, formación y mejora continua, mediante la evaluación del desempeño y detección de necesidades de capacitación que permitan brindar servicios de calidad.

Este proceso de transformación integral del servidor público a lo largo del tiempo, requiere de un seguimiento sistemático y de la generación de oportunidades vinculadas con las instituciones educativas de los diferentes niveles, en el ánimo de consolidar una burocracia cada vez mejor preparada y con mayor calidad.

La calidad es un término que hoy día encontramos en multitud de contextos y con el que se busca despertar en quien lo escucha una sensación positiva, transmitiendo la idea de que el servicio o producto es mejor, es decir, la idea de la excelencia.

El compromiso gubernamental de incorporar en la actividad cotidiana de la gestión pública los conceptos y prácticas de la cultura de calidad, está orientado a consolidar un gobierno inteligente, que ponga en el centro del quehacer gubernamental la

satisfacción de las necesidades y expectativas de la sociedad, sujeto a una constante y rigurosa rendición de cuentas, mediante los más avanzados sistemas administrativos y tecnológicos.

En los gobiernos modernos y vanguardistas, el concepto actual de calidad ha evolucionado hasta convertirse en una forma de gestión que introduce la mejora continua en todos los procesos.

Por otro lado, un camino probado por muchos países para alcanzar estos objetivos se basa en un gobierno profesional que garantice dirigir el recurso humano de manera que provea el talento necesario en las instituciones públicas para que su desempeño sea efectivo, para ello es indispensable la construcción del servicio profesional de carrera como sistema que establezca un gran cambio cultural y nuevas bases para la organización, funcionamiento y desarrollo de la Administración Pública

I. PLANEACIÓN ESTRATÉGICA Y NORMATIVA

I.I MISIÓN

Somos el organismo responsable de planear, coordinar y ejecutar acciones para la profesionalización del servidor público garantizando el ingreso de las personas más competentes, su desarrollo, formación y mejora continua, para el otorgamiento de servicios de calidad y acordes a la demanda de la sociedad chiapaneca.

I.II VISIÓN

Ser el referente de los procesos de profesionalización y el órgano rector de la calidad en el Gobierno del Estado, con personal altamente calificado y comprometido con la mejora continua.

I.III DIAGNÓSTICO

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 oferta de capacitación y de realizar evaluaciones para ingreso del personal, como una actividad más del trámite administrativo.

El 4 de abril de 2001 se crea al Instituto de Profesionalización del Servidor Público y se reforma el 11 de junio de 2008, instancia que tiene como objeto principal la promoción de procesos de evaluación objetiva y transparente que garantiza el ingreso e incorporación del personal adecuado a la administración centralizada del poder Ejecutivo del Estado, así como promover y realizar eventos de capacitación y desarrollo profesional de los mismos, procurando la formación de servidores públicos especializados en el ámbito de actuación y comprometidos a prestar un servicio con calidad y calidez, además de evaluar el desempeño de éstos con fines de promoción, desarrollo y certificación de competencias, en beneficio de la ciudadanía¹.

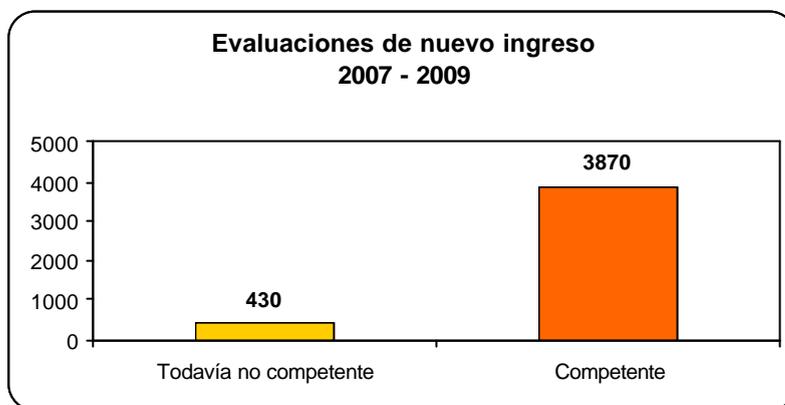
Sin embargo, a pesar de los logros alcanzados por el Instituto en el apoyo a la gestión de recursos humanos en la entidad, el alcance de sus servicios ha sido limitado, tanto en modalidades como en capacidad de atención a los más de 25 mil 900 servidores públicos² que conforman al Ejecutivo Estatal y que se distribuyen en todo el territorio chiapaneco.

¹ Artículo 2 del Acuerdo por el que se reforman diversas disposiciones, y se deroga el artículo 3º. Bis del acuerdo que crea el Órgano desconcentrado denominado "Instituto de Profesionalización del Servidor Público", publicado en POE número 098-2ª. Sección de fecha 11 de junio de 2008.

² Secretaría de Hacienda, Subsecretaría de Administración, Dirección General de Personal. año 2009.

El ingreso a la estructura de Gobierno del Estado, a partir de la elección de los mejores candidatos, aún no alcanza el ideal de adecuar los perfiles profesionales con las características de las responsabilidades a las que aspiran. A la fecha se han diseñado tan solo ocho perfiles de puesto validados por Dirección de Desarrollo Administrativo, que permiten mayor objetividad en la selección, pero aún resulta insuficiente para la designación por mérito. No existe un catálogo de puestos autorizado en el estado, que permita orientar las acciones en materia de selección. En el 2006 se adquirió un sistema informático para la evaluación técnica y psicométrica de los candidatos; sin embargo, no fue utilizado a pesar de los atributos del mismo.

Los números registrados con relación a la evaluación con fines de reclutamiento y selección, desde su creación y hasta septiembre del 2006, reflejan que el Instituto de Profesionalización atendió a 21 mil 783 solicitudes de evaluaciones técnicas y psicométricas³ orientadas a determinar el ingreso de personal al servicio público. En la presente administración y hasta junio de 2009, se tienen registradas un total de cuatro mil 300 evaluaciones. Dato que refleja estabilidad laboral.



Las cifras expuestas, no corresponden al número de ingresos de los candidatos evaluados. El dato de cuántos fueron contratados no se tiene, lo cual abre un área de oportunidad para crear un sistema que permita dar seguimiento al respecto.

La metodología para la detección de necesidades de capacitación no ha sido adoptada por todas las dependencias y, por tanto los programas de capacitación mayoritariamente no responden a las funciones laborales, se sigue optando por la demanda no planeada ni orientada al puesto.

Desde la creación del Instituto de Profesionalización la oferta de capacitación no había sido actualizada en apego a los avances que en esta materia han ocurrido, hasta el 2006 se contaba con dos temas a nivel de diplomado y el resto diseñados como cursos-taller, con manuales susceptibles a ser mejorados en su contenido. A principio de este sexenio, se desarrollaron dos diplomados más y se actualizaron los manuales del instructor y del participante.

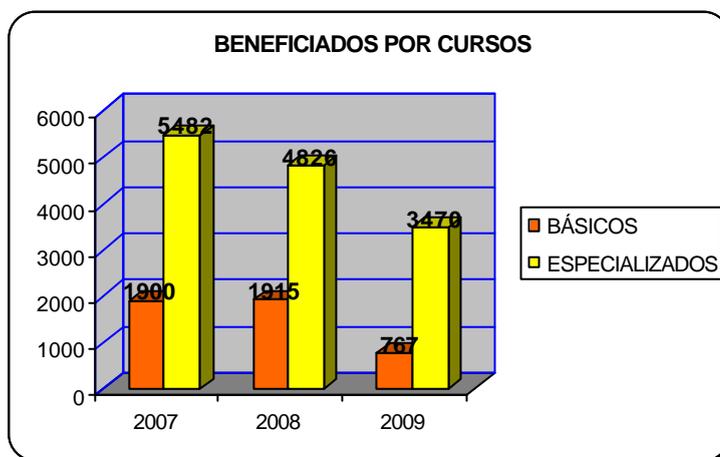
3 Libro Memorias de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Chiapas 2001 – 2006. pag 127

En el año 2007, el Instituto se registró como Centro Nacional de Capacitación ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por lo que actualmente el 100% de las constancias y diplomas expedidos cuentan con el número de registro ante dicha dependencia, cumpliendo así con uno de los proyectos planteados al inicio de la presente administración.

El Instituto de Profesionalización ha realizado un importante esfuerzo en la tarea de capacitar a los servidores públicos de la administración centralizada del Ejecutivo Estatal, a pesar de ello, se ha enfrentado con la limitante de su estructura operativa dedicada a brindar capacitación, la cual se aprecia reducida ante la población objetivo. Con las siete formadoras adscritas al INPROSEP para la capacitación, se tiene una capacidad de atención de 140 cursos al año, que representa un total de 2 mil servidores públicos capacitados, es decir, el ocho por ciento de la población. Aunado ello, se tiene un porcentaje promedio de solicitudes no atendidas del siete por ciento anual.

Una fortaleza que vale la pena destacar, es que las dependencias y entidades cuentan con personal experimentado en la realización de funciones y actividades específicas, que pueden ser aprovechados para compartir conocimientos al interior de su propia dependencia o bien en otras con actividades similares, con el previo fortalecimiento de sus habilidades y destrezas para la impartición de cursos.

Una modalidad importante dentro del proceso de formación del servidor público es la formación especializada y de actualización, en este apartado, durante el periodo 2001-2006, se validaron mil 501 eventos, mientras que en materia de formación básica, del año 2002 al 2006 se registró un total de mil 131 cursos bajo la modalidad presencial, con lo que se podría decir que el 60 por ciento de la población objetivo total fue beneficiada. Esas cifras parecieran halagadoras, sin embargo, **muchos de los eventos se realizaron en la modalidad de foros, convenciones y pláticas**, es decir, eventos masivos que por su duración y modalidad impactan en forma limitada, en términos de formación y desarrollo de habilidades y conocimientos.

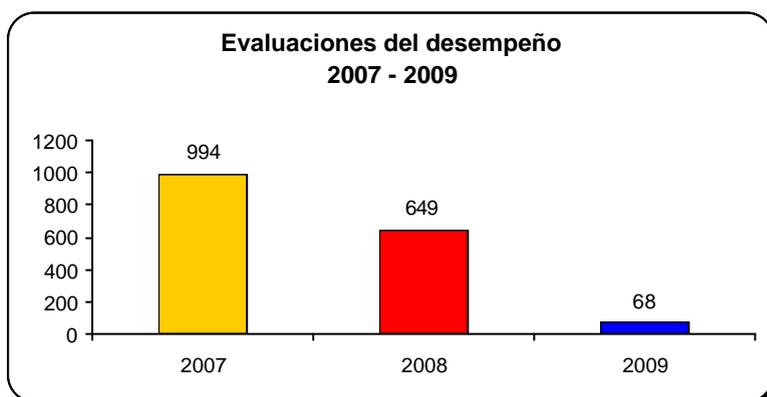


En la actual administración se han capacitado a 15 mil 540 servidores públicos con cursos especializados y 5 mil 985 con temas básicos⁴. Destaca la carencia de un sistema integral de seguimiento que permita conocer el historial de formación en

⁴ Base de datos del INPROSEP

competencias y/o desarrollo académico por el que atraviesa el servidor público, que sirva como herramienta para la planeación de modelos de formación y toma de decisiones en materia de movilidad laboral.

De enero del 2005 a diciembre del 2006, fueron evaluados en su desempeño dos mil 374 servidores públicos con fines de modificación de relación laboral, recategorización y promoción a puestos de rango superior en la estructura de Gobierno del Estado. Hasta marzo de 2009 de esta administración se han realizado mil 158 evaluaciones.



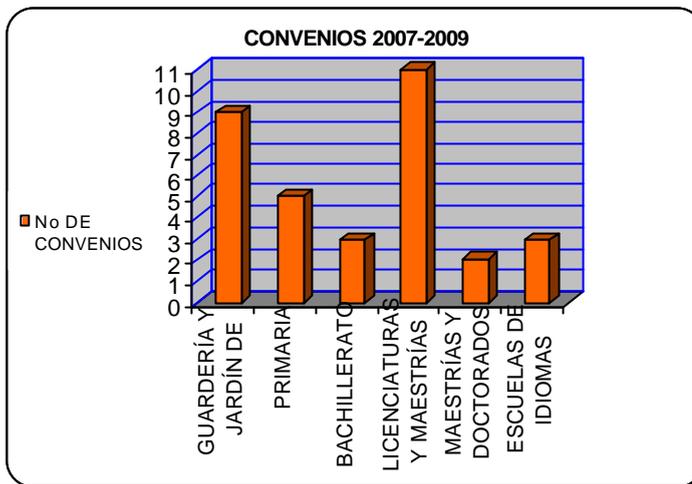
Como puede observarse no se mide el desempeño de los servidores públicos como una práctica sistemática ni orientada a resultados, si no más bien, se limita a la demanda y con los fines descritos. Esta modalidad no permite medir la actuación de los servidores públicos en

materia de su actividad productiva y por tanto, no es posible verificar si el trabajador está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora.

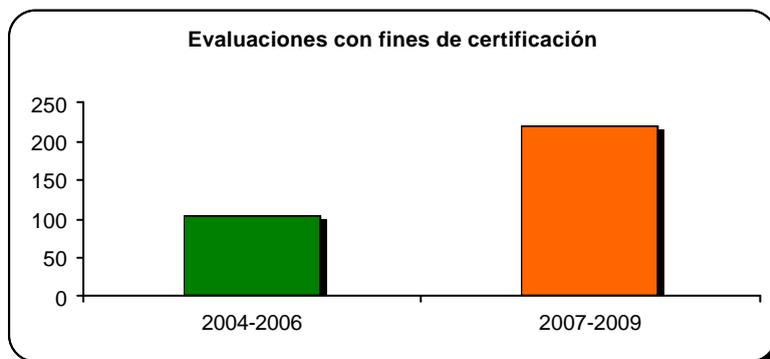
El esfuerzo por instaurar el proceso de profesionalización democrático e incluyente ha enfrentado la limitante de impulsar acciones en contextos tradicionales de la gestión del recurso humano en cuanto a los métodos de selección, formación, desarrollo, evaluación y seguimiento, esa dificultad se hace más evidente ante las barreras geográficas que Chiapas presenta; a pesar de que vivimos en la era de la tecnología, ésta no había sido utilizada como herramienta para ampliar la capacidad de atención a los usuarios; el uso de las tecnologías de información y comunicación (TIC's) es aún limitado.

Un instrumento para fortalecer el desarrollo académico de los servidores públicos impulsado por el Instituto de Profesionalización es la firma de convenios de colaboración, en donde las instancias educativas privadas y públicas otorgan beneficios y facilidades que permiten a los burócratas mayor acceso a la formación. Este rubro no registra números relevantes a pesar de proyectarse como un instrumento de importancia; durante la administración pasada se firmaron 3 convenios y solamente se vieron beneficiados 110 servidores públicos, cifra que se desvanece ante el contraste con la población objetivo total.

Actualmente se tiene 33 convenios firmados con igual número de instituciones educativas que van desde el nivel maternal hasta postgrado.



En el año 2004, el Instituto de Profesionalización del Servidor Público fue acreditado como Centro de Evaluación con fines de certificación (CE); desde su creación operaba con personal de sus diferentes órganos administrativos, lo cual obligaba a la



realización de doble función con la misma estructura organizacional y operativa con la que originalmente fue creado el Instituto, limitando el alcance de los resultados e impacto esperados. Hasta diciembre de 2006, se realizaron 106

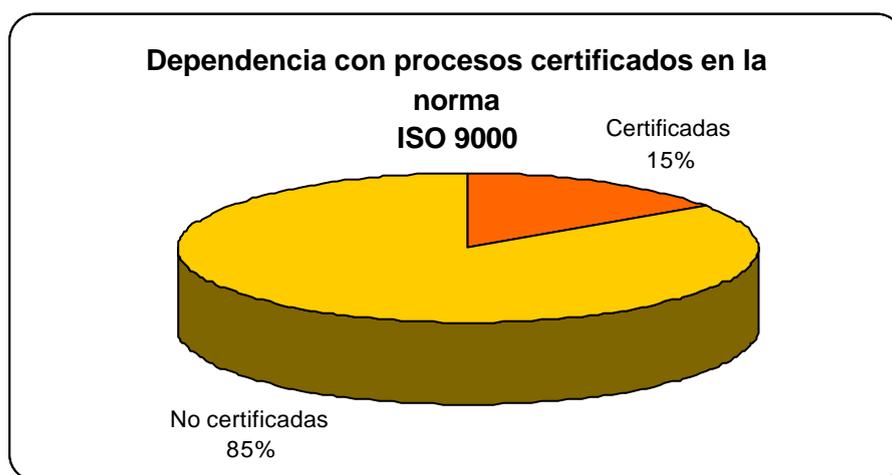
evaluaciones⁵ en normas técnicas de competencia laboral a igual número de servidores públicos, lo cual representa tan solo el 0.4 por ciento del total de servidores públicos de base y confianza de la administración centralizada del Gobierno del Estado de Chiapas.

⁵ Libro Memorias de la Secretaría de Administración del Gobierno del Estado de Chiapas 2001 – 2006. pag 136

Durante el primer año de esta administración y el primer semestre del 2008, el CE operó en las mismas condiciones, registrando 220 evaluaciones más, que sumadas hacen un total de 326 procesos; es decir, que tan solo el 1.25 por ciento de la población objetivo ha sido evaluada en alguna norma técnica de competencia laboral (NTCL). Desde su constitución, el CE opera con cuatro NTCL y no ha impulsado la creación de alguna norma que sea adecuada a las necesidades de la función pública Chiapaneca.

El concepto de gobierno de calidad ha prevalecido a lo largo de las administraciones; pero la realidad indica que poco se ha hecho al respecto, si consideramos que hablar de calidad en los gobiernos, significa otorgar servicios de manera eficiente y eficaz sustentados sobre sistemas de gestión que permitan medir los resultados de la aplicación de esos conceptos en el hacer de las instituciones.

Actualmente, de las 66 dependencias y entidades⁶ que conforman el Ejecutivo Estatal, sólo el 15 por ciento cuenta con al menos un proceso certificado o en vías de certificación⁷. Más gravoso es el hecho de que en los organismos públicos no identifican al menos un proceso para cumplir con sus tareas; dado que en el más pequeño de los organismos se pueden encontrar varios procesos.



Como ejemplo podemos citar al INPROSEP en el que, se certificaron cuatro procesos, uno de cada dirección que lo conforman, en dos modelos de calidad (ISO 9000 y CONOCER).

El diagnóstico descrito denota áreas de oportunidad para que a través de las tareas encomendadas al Instituto de Profesionalización se puedan solventar esas exigencias propias de la búsqueda del mejor servir.

⁶ Directorio de funcionario públicos del Gobierno del Estado de Chiapas. <http://www.chiapas.gob.mx/funcionarios/estatal-ejecutivo.php>

⁷ Datos otorgados por las dependencias y entidades vía encuesta telefónica

I.IV ALINEACIÓN DEL PROGRAMA AL PLAN DE DESARROLLO

OBJETIVO ESTATAL

En el marco del Plan de Desarrollo Chiapas Solidario 2007-2012, y de acuerdo a las atribuciones conferidas al Instituto de Profesionalización del Servidor Público, las acciones a implementar en el marco del programa institucional están orientadas a dar cumplimiento al objetivo de:

“Modernizar la Administración Pública Estatal promoviendo una cultura del servicio, profesionalización del servidor público y el uso eficiente de las tecnologías de la información y comunicación”.

El logro de este gran objetivo, implica el planteamiento de objetivos particulares que se desprenden de las tareas propias del Instituto y que de su consecución en conjunto den cumplimiento al compromiso de generar mejores condiciones de bienestar a la población chiapaneca.

- Mantener el proceso de la profesionalización a la vanguardia y acorde a las necesidades del servicio público, en el marco del Chiapas Solidario.
- Impulsar la profesionalización virtual.
- Impulsar y dar seguimiento al desarrollo integral de los servidores públicos.
- Ampliar la estructura operativa y modalidades de atención de la demanda de desarrollo y profesionalización de los servidores públicos.
- Generar y establecer la cultura de calidad, confiabilidad y certeza de los servicios.
- Promover el compromiso y la corresponsabilidad respecto al sistema de profesionalización del servicio público con los actores institucionales de la Administración Pública Estatal.
- Promover la iniciativa de Ley y su reglamento para el Servicio Profesional de Carrera.

II. PLANEACIÓN OPERATIVA

PRIORIDAD DEL PLAN DE DESARROLLO

El contexto global y cambiante actual, exige de la Administración Pública la necesidad de transformarse para incrementar la calidad, oportunidad y eficiencia en la atención de las demandas y servicios que legítimamente reclama la sociedad; ello justifica el que el Fortalecimiento y Desarrollo Institucional se proyecte como una de las prioridades enmarcadas en el documento rector de la ejecución de las atribuciones y responsabilidades del Gobierno del Estado.

El fortalecimiento de las instituciones y su desarrollo, no podría entenderse sin la mejora continua del factor humano, como el elemento principal que aplica capacidades, habilidades y conocimientos en el ejercicio de las actividades productivas propias de las tareas que corresponden al gobierno.

De tal manera que se hace indispensable que el sistema de profesionalización del Gobierno del Estado se mantenga a la vanguardia a fin de garantizar que quienes conforman -desde su ingreso- las estructuras gubernamentales cuenten con herramientas técnicas y metodológicas apropiadas.

Para el logro de ese cometido, se incorporarán los servicios del Instituto de Profesionalización a plataformas tecnológicas modernas de la información y la comunicación (TIC), diseñando e implementando acciones bajo la modalidad en línea y a distancia para otorgar mayor oportunidad, flexibilidad y transparencia.

Se promoverá el desarrollo integral de los servidores públicos mediante la signación de convenios de colaboración con instituciones educativas que den como resultado el acceso a otros niveles de formación académica.

Ante el tamaño de la población objetivo es indispensable fortalecerse como organismo responsable de la profesionalización mediante la ampliación de la infraestructura y estructura operativa. La creación de la dirección del Centro Evaluador en competencias laborales, la búsqueda de la acreditación como organismo certificador, el diseño de normas técnicas de competencia laboral compatibles con las funciones del Gobierno del Estado y la acreditación académica de las acciones de formación, son tareas elementales para alcanzar resultados deseables.

Dos temas que se proyectan como prioridad en el hacer del Instituto de Profesionalización son el impulso de la cultura de la calidad mediante la implantación de Sistemas de Gestión y del Servicio Profesional de Carrera como ley en las dependencias y entidades del Ejecutivo Estatal.

VALORES

VALOR	POLÍTICA
Solidaridad:	Generar sinergias y alianzas estratégicas con las dependencias del ejecutivo estatal para la constitución de una red interinstitucional que multiplique el otorgamiento de los servicios y satisfaga las necesidades de profesionalización de la burocracia estatal.
Unidad	Ser un organismo gubernamental armónicamente integrado y constituido bajo una misma filosofía, para la generación y promoción de la cultura de calidad y mejora continua de los servicios que se brindan a los servidores públicos entorno a la profesionalización como objetivo central.
Honestidad	Brindar un servicio congruente entre lo que ofrecemos y otorgamos, permitiendo resultados comprometidos con el desarrollo y el progreso de nuestras instituciones públicas en beneficio de la ciudadanía, garantizando a los servidores públicos confianza y seguridad en los servicios que reciben.
Responsabilidad	Encaminar nuestros esfuerzos para cumplir con el deber asignado en la profesionalización de los servidores públicos al servicio del poder ejecutivo estatal, siempre preocupados por la mejora continua de nuestros servicios.
Respeto	Ejercer nuestro quehacer mediante el reconocimiento, aprecio y valoración de los derechos del servidor público y los innatos de los individuos y de la sociedad.
Tolerancia	Reconocer y respetar las diferentes habilidades, conocimiento, actividades y personalidades de los servidores públicos como fundamento del desarrollo profesional de la administración pública estatal.
Transparencia	Ejercer los servicios de selección, evaluación del desempeño y formación de los servidores públicos en estricto apego a los procedimientos y lineamientos normativos que impliquen imparcialidad, objetividad y reconocimiento al mérito.
Sustentabilidad	Fortalecer de manera permanente las capacidades, habilidades y conocimiento del factor humano orientadas a la profesionalización de la población objetivo incorporando la cultura de la calidad y la mejora continua, como elementos transversales en el hacer institucional, manteniendo el equilibrio entre la formación personal y la satisfacción ciudadana.
Objetividad:	Atender las situaciones y los problemas con un enfoque que equilibre adecuadamente emoción y razonamiento dando su justo peso a los acontecimientos y obrando de forma coherente. Ver el mundo como es, y no como queremos que sea.

Mejora Continua	Conducta que busca aumentar la calidad de los servicios y procesos, a través de progresos sucesivos sin límite de tiempo, sostenida en una serie de programas generales de acción y despliegue de recursos para lograr objetivos completos, que respondan a las necesidades de profesionalización que el servidor público requiere para mejorar su desempeño.
Actitud de Servicio	Brindar a los clientes internos y externos servicios con verdadera vocación y convicción que hagan de la profesionalización de los servidores públicos del Ejecutivo Estatal un proceso que sume mejoras al hacer gubernamental.
Disciplina	Actuar de manera ordenada, perseverante, rápida, ágil y pertinente, brindando nuestros servicios con capacidad y compromiso hacia nuestros usuarios atendiendo las necesidades de profesionalización que requiere el servidor público.
Compromiso	Proporcionar servicios con la obligación de mejorar permanentemente las acciones de profesionalización del servidor público.

II.I PROYECTOS INSTITUCIONALES

Nombre del Proyecto 1

Actualización y mejora de los servicios del INPROSEP.

Diagnóstico

El ingreso a la estructura de Gobierno del Estado, a partir de la elección de los mejores candidatos, aún no alcanza el ideal de adecuar los perfiles profesionales con las características de las responsabilidades a las que aspiran. A la fecha se han diseñado tan solo ocho perfiles de puesto validados por Dirección de Desarrollo Administrativo, que permiten mayor objetividad en la selección, pero aún resulta insuficiente para la designación por mérito. No existe un catálogo de puestos autorizado en el estado, que permita orientar las acciones en materia de selección. En el 2006 se adquirió un sistema informático para la evaluación técnica y psicométrica de los candidatos; sin embargo, no fue utilizado a pesar de los atributos del mismo.

La metodología para la detección de necesidades de capacitación no ha sido adoptada por todas las dependencias y, por tanto los programas de capacitación mayoritariamente no responden a las actividades de las funciones laborales, se sigue optando por la demanda no planeada ni orientada al puesto.

Desde la creación del Instituto de Profesionalización la oferta formativa no ha sido actualizada en apego a los avances que en esta materia han ocurrido, se tienen tan solo dos temas a nivel de diplomado y el resto son cursos-taller con manuales susceptibles a ser mejorados en su contenido.

Se registró al Instituto como Centro Nacional de Capacitación ante la Secretaría del Trabajo y Previsión Social, por lo que actualmente el 100% de las constancias y diplomas expedidos cuenta con el número de registro ante dicha dependencia, cumpliendo así con uno de los proyectos planteados al inicio de la presente administración.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
Fin último del proyecto Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.	25 mil 929 servidores públicos profesionalizados mediante procesos a la vanguardia.	Informe Sexenal
Objetivo del proyecto Mantener el proceso de profesionalización a la vanguardia y acorde a las necesidades del servicio público, en el marco del Chiapas Solidario.	4 servicios del INPROSEP Actualizados.	Acuerdo Modificatorio
Resultado 1. Principales procesos del instituto de profesionalización Certificados mediante modelos de calidad.	4 procesos certificados al finalizar 2008.	Documento de Acreditación por el Organismo Certificador.
Resultado 2 Proceso de Reclutamiento y Selección Mejorado	1 proceso mejorado.	Manual de Calidad
Resultado 3. Metodología para la detección de las necesidades de capacitación (DNC) actualizadas	2 actualizaciones realizadas.	Lineamiento Publicado
Resultado 4. Cursos de formación actualizados.	12 cursos actualizados 06 diplomados diseñados	Manual del evento formativo.

Nombre del Proyecto 2

Red de Formadores del Estado de Chiapas

Diagnóstico

El Instituto de Profesionalización ha realizado un importante esfuerzo en la tarea de capacitar a los poco más de 25 mil 900 servidores públicos de la administración centralizada del Ejecutivo Estatal, a pesar de ello, se ha enfrentado con la limitante de su estructura operativa dedicada a los procesos formativos, la cual se aprecia reducida ante la población objetivo. Con las 7 formadoras con que cuenta el INPROSEP para la capacitación se tiene una capacidad de atención de 140 cursos al año, que representa un total de 2 mil servidores públicos capacitados, es decir, el 8 por ciento de la población. Se tiene un porcentaje promedio de no atención de solicitudes del 7 por ciento anual.

Las dependencias y entidades cuentan con personal experimentado en la realización de funciones y actividades específicas, que pueden compartir al interior de su dependencia o bien en otras con actividades similares aprovechando con ello sus conocimientos, habilidades y destrezas.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
<p>Fin último del proyecto</p> <p>Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.</p>	25 mil 929 servidores públicos capacitados por personal certificado.	Informe Sexenal
<p>Objetivo del proyecto</p> <p>Mantener el proceso de profesionalización a la vanguardia y acorde a las necesidades del servicio público, en el marco del Chiapas Solidario</p>	Al finalizar la administración 20 dependencias y entidades del Ejecutivo Estatal contarán con personal con las competencias certificadas para el diseño y la impartición de cursos compatibles con la razón de ser de la misma.	Certificados por Dependencia
<p>Resultado 1</p> <p>Red de formadores de la administración centralizada del Ejecutivo Estatal constituida.</p>	Una red de profesionales dedicados a la identificación de necesidades de capacitación, diseño e impartición de cursos construida para finales de 2010.	Acuerdo de Colaboración en las dependencias

Nombre del Proyecto 3

Formación básica y especializada de los servidores públicos de la administración centralizada del Ejecutivo Estatal.

Diagnóstico

Una modalidad importante dentro del proceso de formación del servidor público es la formación especializada y de actualización, en este apartado durante el periodo 2001-2006 se validaron mil 560 eventos dirigidos a 24 mil 645 servidores públicos y en materia de formación básica, se registró del año 2002 al 2006 un total de 13 mil servidores públicos capacitados bajo la modalidad presencial, con lo que se podría decir que el 60 por ciento de la población objetivo total fue beneficiada. Esas cifras parecieran halagadoras, sin embargo, muchos de los eventos se realizaron en la modalidad de foros, convenciones y pláticas, es decir, eventos masivos que por su duración y modalidad impactan en forma limitada, en términos de formación y desarrollo de habilidades y conocimientos.

En la actual administración se han capacitado a 13 mil 758 servidores públicos en materia de cursos especializados y 3 mil 924 con temas básicos.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
<p>Fin último del proyecto</p> <p>Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.</p>	25 mil 929 servidores públicos capacitados por personal certificado.	Informe Sexenal
<p>Objetivo del proyecto</p> <p>Mantener el proceso de profesionalización a la vanguardia y acorde a las necesidades del servicio público, en el marco del Chiapas Solidario</p>	Que el 100 por ciento de los servidores públicos reciban cuando menos un curso de capacitación Capacitar a 25 mil 929 servidores públicos	Certificados de capacitación
<p>Resultado 1</p> <p>Capacitar a servidores públicos con cursos básicos</p>	840 cursos básicos	Reconocimiento de capacitación
<p>Resultado 2</p> <p>Capacitar a servidores públicos con cursos especializados</p>	1200 cursos especializados dictaminados	Reconocimientos de capacitación

Nombre del Proyecto 4

Evaluación del desempeño de los servidores públicos

Diagnóstico

De enero del 2005 a diciembre del 2006, fueron evaluados en su desempeño dos mil 374 servidores públicos con fines de modificación de relación laboral, recategorización y promoción a puestos de rango superior en la estructura de Gobierno del Estado. Como puede observarse no se mide el desempeño de los servidores públicos como una práctica sistemática ni orientada a resultados, si no más bien, se limita a la demanda y con los fines descritos. Esta modalidad no permite medir la actuación de los servidores públicos en materia de su actividad productiva y por tanto no es posible verificar si el trabajador está avanzando o si, por el contrario, tiene problemas que requieren acciones de mejora.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
Fin último del proyecto Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.	Un modelo de evaluación del desempeño instalado al finalizar el sexenio para todas las dependencias del gobierno del estado	Informe Sexenal
Objetivo del proyecto Mantener el proceso de profesionalización a la vanguardia y acorde a las necesidades del servicio público, en el marco del Chiapas Solidario	25 mil 929 servidores públicos de las dependencias y organismos del ejecutivo estatal evaluados en su desempeño	Cédulas de evaluación
Resultado 1 servidores públicos Evaluados en el desempeño	cinco mil 800 servidores públicos al concluir el sexenio	Cédulas de evaluación

Nombre del Proyecto 5

Servicios en línea del INPROSEP

Diagnóstico

A pesar de los logros alcanzados por el Instituto en el apoyo a la gestión de recursos humanos en la entidad, el alcance de sus servicios ha sido limitado, tanto en modalidades como en capacidad de atención a los más de 25 mil 929 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 certificación. A esta problemática se adiciona 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 y que se hace más evidente ante las barreras geográficas que Chiapas presenta.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
<p>Fin último del proyecto</p> <p>Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.</p>	25 mil 929 servidores públicos adoptan los servicios en línea como un elemento cotidiano para el fortalecimiento de sus competencias.	Sistemas en Línea
<p>Objetivo del proyecto</p> <p>Impulsar la profesionalización virtual</p>	1000 servidores públicos que residen en el estado participan en los procesos de profesionalización en línea.	Sistemas en línea
<p>Resultado 1</p> <p>Procesos de reclutamiento y selección, formación, evaluación del desempeño, evaluación con fines de promoción y evaluación con fines de certificación implementados en línea</p>	5 procesos implementados en línea	Sistemas en línea

Nombre del Proyecto 6

Fortalecimiento del Desarrollo Profesional de los Servidores Públicos.

Diagnóstico

En materia de beneficios derivados de la firma de convenios de colaboración con las instancias educativas privadas y públicas para el otorgamiento de beneficios y facilidades que permiten a los burócratas mayor acceso a la formación, se tiene un registro de tres convenios firmados durante la administración pasada y un número de beneficiados de 110 servidores públicos, cifra que se desvanece ante el contraste con la población objetivo total y que se traduce en el 0.04 por ciento.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
<p>Fin último del proyecto</p> <p>Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.</p>	.25 mil 929 servidores públicos beneficiados por las instancias educativas .	Informe Sexenal
<p>Objetivo del proyecto</p> <p>Impulsar y dar seguimiento al desarrollo integral de los servidores públicos</p>	Mejorar el nivel académico de 1000 Servidores públicos que conforman la arquitectura institucional del Gobierno del Estado de Chiapas.	Cartas de Descuento
<p>Resultado 1.</p> <p>Establecer convenios de colaboración con instituciones educativas, locales, nacionales e internacionales, promoviendo y desarrollando mecanismos que permitan la conclusión de estudios de educación básica, media, superior y postgrado.</p>	40 convenios firmados con instancias educativas de nivel maternal, básico, medio superior, superior y de post grado, así como con instituciones de servicio.	Convenios firmados

Nombre del Proyecto 7

Formalización y fortalecimiento del Centro de Evaluación en competencias laborales del Gobierno del Estado.

Diagnóstico

El Instituto de Profesionalización del Servidor Público fue acreditado como Centro de Evaluación con fines de certificación (CE) en el año 2004; desde su creación operaba con personal de los diferentes órganos administrativos, lo cual obligaba a la realización de doble función con la misma estructura organizacional y operativa con la que originalmente fue creado el Instituto, limitando alcanzar los resultados e impacto esperados. Hasta diciembre de 2006 se realizaron 137 evaluaciones a igual número de servidores públicos, lo cual representa tan solo el 0.52 por ciento del total de servidores públicos de base y confianza de la administración centralizada del Gobierno del Estado de Chiapas. Durante el primer año de esta administración y el primer semestre del 2008, el CE operó en las mismas condiciones, para el cierre del ejercicio 2008 se registraron 220 evaluaciones más, que sumadas hacen un total de 343 procesos; es decir, tan solo el 1.37 por ciento de la población objetivo ha sido evaluada en alguna norma técnica de competencia laboral (NTCL). El CE operaba con cuatro NTCL y no se ha impulsado la creación de alguna norma que sea adecuada a las necesidades de la función pública Chiapaneca.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
Fin último del proyecto Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.	Evaluar con fines de certificación las competencias laborales de 25 mil 929 servidores públicos de la administración centralizada del gobierno del estado de Chiapas.	Informe Sexenal
Objetivo del proyecto Ampliar la estructura operativa y modalidades de atención de la demanda de desarrollo y profesionalización de los servidores públicos.	Crear la estructura del CE con el número de plazas requeridas para su operación.	Periódico oficial del Gobierno del Estado/ Decreto modificatorio
Resultado 1. Órgano administrativo creado dentro de la estructura operativa del INPROSEP	Una Dirección de competencias laborales creada al finalizar el 2008	Periódico oficial del Gobierno del Estado/ Decreto modificatorio
Resultado 2. Centro de Evaluación acreditado en otras Normas Técnicas de Competencia Laboral	Acreditar en 3 NTCL más al Centro Evaluador	Cédula de acreditación del Centro Evaluador
Resultado 3. NTCL compatible con las funciones gubernamentales diseñada.	Crear una NTCL y su reconocimiento por el CONOCER	Norma validada por el CONOCER
Resultado 4. Servidores públicos evaluados con fines de certificación	1000 servidores públicos evaluados	Tablero estratégico de control.

Nombre del Proyecto 8

Aseguramiento de la calidad de los procesos en las dependencias del Ejecutivo Estatal.

Diagnóstico

El concepto de gobierno de calidad ha prevalecido a lo largo de las administraciones; pero la realidad indica que poco se ha hecho al respecto, si consideramos que hablar de calidad en los gobiernos, significa otorgar servicios de manera eficiente y eficaz sustentados sobre sistemas de gestión que permitan medir los resultados de la aplicación de esos conceptos en el hacer de las instituciones.

Actualmente, de las 59 dependencias y entidades que conforman la administración centralizada del ejecutivo estatal, sólo el 14 por ciento cuenta con al menos un proceso certificado o en vías de certificación. Más gravoso es el hecho de que en una dependencia no se identifica solamente un proceso para cumplir con sus tareas; aun en el más pequeño de los organismos se pueden encontrar varios procesos. Como ejemplo podemos citar al INPROSEP en el que, por lo menos, se tienen cuatro procesos básicos viables para la certificación.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
Fin último del proyecto Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.	Implementar al 100 por ciento en dependencias y entidades del Gobierno del Estado modelos de calidad.	informe sexenal
Objetivo del proyecto Generar y establecer la cultura de calidad, confiabilidad y certeza de los servicios.	Implementar al 30% por ciento en dependencias y entidades del Gobierno del Estado modelos de calidad.	Distintivo del organismo certificador correspondiente
Resultado 1. Dependencias y entidades del ejecutivo Estatal sensibilizadas sobre modelos de calidad y su certificación.	Efectuar 11 acciones para promoción de la certificación de modelos de calidad	memoria de los eventos
Resultado 2 . Entidades certificadas en ISO evaluadas en su desempeño como requisito.	Realizar 36 procesos de evaluación del desempeño para el aseguramiento de la calidad efectuados	informe de resultados
Resultado 3. Incentivos creados para promover la cultura de la calidad	Instaurar dentro del Gobierno del Estado el Premio Chiapas por la Calidad	Constancia de entrega

Nombre del Proyecto 9

Promover la iniciativa de ley y su reglamento para el Servicio Profesional de Carrera (SPC).

Diagnóstico

En la presente administración se tiene un avance en la definición del plan de acción para alcanzar el objetivo de instaurar el Servicio Profesional de Carrera (SPC), mismo que cuenta con tres etapas: 1ª. Sistema de Profesionalización, 2ª. Definición del modelo se SPC y la 3ª. La elaboración del Proyecto de Ley y su reglamento. A la fecha ya fue concluida la primera etapa con los productos: Ficha técnica de capacidades, mapa de componentes de capacidades, carta descriptiva de capacidades y un avance mínimo en el diseño de los cursos de capacitación.

Descripción	Metas	Medios de Verificación
Fin último del proyecto Planear, coordinar y ejecutar las estrategias y acciones pertinentes para la profesionalización de los servidores públicos del estado de Chiapas.	Que el 100 por ciento de las dependencias y entidades de la Administración Centralizada estén sujetas a la Ley del Servicio Profesional de Carrera (SPC)	Ley del SPC
Objetivo del proyecto Promover la iniciativa de ley y su reglamento para el servicio profesional de carrera.	Generar una Ley del Servicio Profesional de Carrera y un reglamento	Propuesta de Ley y reglamento
Resultado 1. Promover el compromiso y la corresponsabilidad respecto al sistema de profesionalización del servicio público con los actores institucionales de la Administración Pública Estatal.	Generar un convenio de corresponsabilidad de los actores institucionales entorno al SPC	Convenio de corresponsabilidad
Resultado 2. Propuesta de iniciativa de Ley del Servicio Profesional de Carrera concluida	Un proyecto de ley y un reglamento	Documento de presentación del Proyecto de Ley y Reglamento

II.II MATRIZ DE PROYECYOS INSTITUCIONALES

Eje 1. Gobierno de Unidad y Promotor de la Democracia Participativa

Subtema: 1.3 Función Pública

Política Pública	Objetivo	No.	Proyecto	Resultados	Meta Sexenal	Meta Anual					
						2007	2008	2009	2010	2011	2012
1.3.4 Profesionalización de los servidores públicos.	1. Mantener el proceso de profesionalización a la vanguardia y acorde a las necesidades del servicio público, en el marco del Chiapas Solidario.	1	Actualización y mejora de los Servicios del INPROSEP.	Principales procesos del Instituto de Profesionalización certificados mediante modelos de calidad.	No. de procesos: 4		4				
				Proceso de selección y Reclutamiento mejorado	No. de procesos: 1			1			
				Metodología para la detección de las necesidades de capacitación (DNC) actualizadas	No. de actualizaciones: 2	1			1		
				Cursos de formación actualizados.	No. de cursos: 12 No. de diplomados: 6	2	2	2	2	2	2
		2	Red de Formadores del Estado de Chiapas.	Red de formadores integrada por las dependencias de la administración centralizada del Ejecutivo Estatal.	Proyecto: red 1				1		
	3	Formación básica y especializada de los servidores públicos de la administración centralizada del Ejecutivo Estatal.	Fortalecimiento de las competencias los servidores públicos mediante la capacitación.	No. eventos formativos: 840 No. dictámenes: 1200	140 200	140 200	140 200	140 200	140 200	140 200	
	4	Evaluación del desempeño de los servidores públicos.	Servidores públicos evaluados por desempeño.	No. de evaluaciones del desempeño: 5800	800	1000	1000	1000	1000	1000	
	2. Impulsar la profesionalización virtual	5	Servicios en línea del INPROSEP.	Procesos de reclutamiento y selección, formación, evaluación del desempeño, evaluación con fines de promoción y evaluación con fines de certificación implementados en línea.	No. de procesos: 5	2			2	1	
	3. Impulsar y dar seguimiento al desarrollo integral de los servidores públicos.	6	Fortalecimiento del Desarrollo Profesional de los Servidores públicos.	Establecer convenios de colaboración con instituciones educativas, locales, nacionales e internacionales, promoviendo y desarrollando mecanismos que permitan la conclusión de estudios de educación básica, media, superior y postgrado.	No. de convenios: 40	15	15	5	5		
	4. Ampliar la estructura operativa y modalidades de atención de la demanda y desarrollo y profesionalización de los servidores públicos.	7	Formalización y fortalecimiento del Centro de Evaluación en competencias laborales del Gobierno del Estado.	Órgano administrativo creado dentro de la estructura operativa del INPROSEP.	Órgano administrativo: 1		1				
				Centro de Evaluación acreditado en otras Normas Técnicas de Competencia Laboral.	No. de NTCL ampliadas: 2			2			
				NTCL compatible con las funciones gubernamentales diseñada.	No. de normas:1			1			
	5. Generar y establecer la cultura de calidad, confiabilidad y certeza de los servicios.	8	Aseguramiento de la calidad de los procesos en las Dependencias del Ejecutivo Estatal.	Acciones de promoción para la certificación de procesos mediante modelos de calidad.	No. de acciones: 11	1	2	2	2	2	2
				Entidades certificadas en ISO 9001:2000 evaluadas en su desempeño como requisito.	No. de procesos de evaluación: 36	6	6	6	6	6	6
7. Promover la iniciativa de ley y su reglamento para el servicio profesional de carrera.	9	Ley y reglamento del Servicio Profesional de carrera.	Promover el compromiso y la corresponsabilidad respecto al sistema de profesionalización del servicio público con los actores institucionales de la Administración Pública Estatal.	No. convenios: 1				1			
			Propuesta de iniciativa de Ley del Servicio Profesional de Carrera concluida.	Iniciativa de ley: 1				1			