



*Proyecto de Presupuesto
de Egresos del Estado de Chiapas
2002*

Gobierno de
Chiapas
Uno con Todos

*V. DESARROLLO
DE LA
ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA*

V. DESARROLLO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

El conjunto de demandas ciudadanas y las propuestas hechas por los diferentes sectores de la población, vinieron a despertar a las instituciones públicas del letargo en que cayeron durante décadas, caracterizado por un comportamiento inercial tanto en la forma de asignar los recursos financieros y humanos como en la nula o poca importancia que le dieron a los sistemas de control y evaluación. El arraigo de procesos administrativos mal planteados y fuera de toda lógica, sigue siendo el principal desafío de la Administración Pública, por ser éstos, producto de intereses patrimonialistas que inhiben las mejores prácticas en la provisión de bienes y servicios a la ciudadanía, lo cual se refleja en altos costos y poca efectividad en los resultados.

En el Estado moderno que habrán de construir gobierno y sociedad, no tienen cabida los principios particularistas característicos de una burocracia tradicional, por eso se sigue diagnosticando y capacitando al recurso humano para actualizarlo en las responsabilidades que debe asumir todo servidor público. Esta labor será continua y ascendente, pero no se puede esperar por tiempo indefinido, se respetarán los derechos laborales pero nadie está obligado a lo imposible, cada institución habrá de responsabilizarse para ajustar sus estructuras con personal que de verdad sirva al pueblo, con el firme propósito de alcanzar, lo más pronto posible, la excelencia en el servicio público.

Se están realizando los esfuerzos necesarios para sentar las bases de una administración pública renovada de carácter plural y producto del consenso social, con convicción de servir y no de servirse, de generar las condiciones de desarrollo necesarias acorde a los nuevos tiempos que el Estado vive.

Por esta razón, al inicio de este gobierno se promovieron modificaciones sustantivas a la Ley Orgánica de la Administración Pública Estatal que adecuaron las responsabilidades de varios organismos públicos con la naturaleza misma de sus funciones. Se aprobó también una nueva

misión al organismo responsable de los servicios de difusión del trabajo gubernamental, ajustando su denominación acorde a las nuevas tareas públicas; por su trascendencia es importante prolongar la versión del contenido. El Sistema Chiapaneco de Radio y Televisión está dando dinamismo a las tareas gubernamentales además de propiciar el reencuentro entre pueblo y gobierno, son los medios más eficaces para llegar a tantas comunidades dispersas en todo el territorio estatal. Difundir los diferentes programas de gobierno, es una obligación de esta administración y un derecho de la ciudadanía, deben conocer la verdad de lo que se hace o lo que se deja de hacer, el medio debe ser crítico pero con responsabilidad.

Esto ayudará a mejorar el desempeño de las instituciones, será muy útil para los diferentes programas de salud, educación, cultura, alimentación, prevención de desastres, así como la información deportiva y noticiosa, entre otros, que en su conjunto ayudan a concebir de modo diferente el mundo que se vive y a transformar de manera positiva nuestro entorno socio-ambiental.

Las instancias de gobierno están emprendiendo acciones de modernización: promoción de cursos de capacitación en las áreas de su competencia y funciones respectivas; reforma jurídica del aparato judicial y administrativo; cursos y conferencias para elevar el nivel profesional de los funcionarios del poder ejecutivo; asistencia técnica y asesoría a los municipios en materia administrativa y jurídica; asesoría a empresarios y asociaciones productivas en la formulación y evaluación de proyectos productivos; mejoras en los sistemas de información; diseño final del Banco Integral de Proyectos; diseño y desarrollo de nuevos esquemas de control y evaluación de los recursos, así como de los Sistemas Automatizados de Administración del Gasto Público, entre otros.

V.1. CAPACITACIÓN DE LOS RECURSOS HUMANOS

El Gobierno del Estado, con la finalidad de apoyar la capacitación y el desarrollo profesional del recurso humano, y a la vez la formación de servidores públicos especializados en su ámbito de actuación y comprometidos a prestar un servicio con calidad hacia la ciudadanía, crea el Instituto de Profesionalización del Servidor Público, a efecto de asegurar la capacitación, creando una cultura de calidad, a través de la profesionalización. Así mismo se sentarán las bases para, en un mediano plazo, promover la instrumentación del servicio civil de carrera.

Las acciones sustantivas del Instituto de Profesionalización del Servidor Público, están encaminadas a mejorar el desempeño técnico y administrativo para asegurar una eficaz y eficiente prestación de servicios, definiendo con claridad contenidos, objetivos y alcances para el desarrollo del recurso humano.

Para el óptimo manejo y control del personal, se cuenta con dos programas que reflejan las acciones relevantes: Programa de formación básica para el servidor público y Programa de desarrollo de los recursos humanos de las dependencias y entidades del Ejecutivo Estatal 2002.

El primero, se refiere a los valores institucionales y a los elementos que permiten, a través de la profesionalización, un mejor desempeño de las funciones y la promoción de una cultura de calidad y calidez requerida para satisfacer las necesidades de servicio que demanda la sociedad. Su objetivo es formar al servidor público en aquellos conocimientos y destrezas que, siendo afines para todas las dependencias se requieren como parte del proceso que permita su profesionalización. El segundo contempla los proyectos para el desarrollo de los servidores públicos de cada una de las dependencias y entidades, así como un concentrado del costo-beneficio y los tiempos de su aplicación.

Diagnóstico

Como resultado de la evaluación de las acciones de capacitación y desarrollo institucional que se venían realizando con anterioridad, se observó que el recurso humano era atendido mediante un programa que operó con más debilidades que fortalezas, dejando como saldo lo que a continuación se registra.

- ◆ Falta de liderazgo y compromiso de los niveles medio y superiores en la dirección para el cambio de actitudes y procesos en el servicio público.
- ◆ Visión de corto plazo con enfoque a solución de problemas políticos más que administrativos.
- ◆ Estructura piramidal estrictamente formal y centralizada, que limita la participación de agentes internos y externos.
- ◆ Falta de profesionalización y nulo reconocimiento al buen desempeño.
- ◆ Criterios de asignación de puestos no basados en perfiles profesiográficos y experiencia laboral.
- ◆ Atención parcial y trato privilegiado dependiendo de la ideología o filiación política.
- ◆ Ausencia de programas de formación de desarrollo de los servidores públicos.
- ◆ Condiciones laborales que provocan desinterés en la atención a la ciudadanía y falta de compromiso con la calidad y la institución.

Con el fin de abatir este rezago, se proponen acciones de formación especializada ubicadas en un contexto real y bajo la dirección del Instituto de Profesionalización del Servidor Público.

Justificación

Anteriormente, los esfuerzos en materia de formación y capacitación se llevaban a cabo de manera particular y aislada de acuerdo al manejo e interés de los titulares o de las posibilidades de cada dependencia.

Instrumentar un programa integral e incluyente, verdaderamente planeado, es la intención que nos mueve a establecer criterios que den cuerpo y unidad a la formación del servidor público, asegurando con ello la calidad del servicio que presta.

Se da seguimiento al proceso de capacitación para asegurar la continuidad del programa de desarrollo de los recursos humanos de las dependencias y entidades del ejecutivo estatal para el 2002. No se podría entender un esfuerzo de tal magnitud sin el compromiso de cada dependencia y entidad, pues de éste se desprende el interés de capacitar a todos los servidores en cada uno de los niveles de las dependencias y entidades.

Otro aspecto importante es la detección de necesidades de formación, dentro de la misma dependencia, para garantizar y orientar la formación hacia aquellos aspectos que sean sustantivos para elevar la calidad del servicio que presta, en función de las debilidades que se identifiquen en este asunto.

Lo anterior complementa las acciones que el Instituto de Profesionalización del Servidor Público realiza de manera oportuna y general en el proyecto de formación básica de los recursos humanos de las dependencias y entidades, en el que considera aquellos aspectos de contenido y formación que son comunes a todo servidor público.

Dentro de las acciones a emprender para el 2002 se tiene estimado realizar 1 mil 936 eventos de capacitación a personal de las dependencias y entidades del ejecutivo estatal, en diversas áreas formativas de acuerdo a las funciones que le competen.

V. 2. SISTEMA INTEGRAL DE PLANEACIÓN

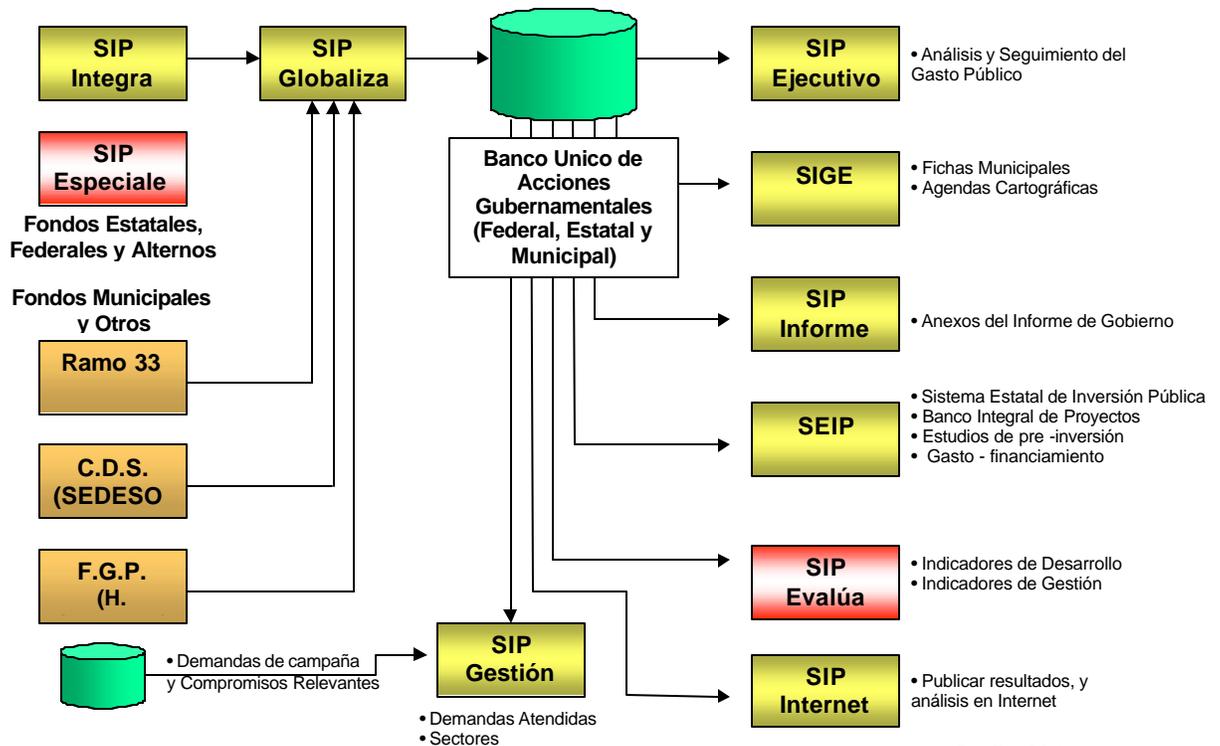
El Sistema Integral de Planeación (SIP) será la herramienta a través de la cual se integrarán cada uno de los cuatro sistemas que se explican enseguida. El SIP es un conjunto de procesos administrativos y aplicaciones informáticas, cuyo fin es administrar los diagnósticos, estrategias y acciones encaminadas al desarrollo del Estado.

Los objetivos del SIP son:

- ▶ La Integración de una base de datos con información de proyectos, obras y acciones que las dependencias estatales y federales realizan en el estado.
- ▶ Control y seguimiento de las obras.
- ▶ Conocer la aplicación de los recursos autorizados y metas alcanzadas con relación a lo programado.
- ▶ Tener información estandarizada y confiable.

Sistema Integral de Planeación

Mapa de Sistemas



Gráfica V.1

V.2.1. Sistema de Información Geográfica y Estadística

El proceso democrático de la planeación exige básicamente dos elementos: un patrimonio de información sistematizada en materia geográfica y estadística y la oportuna participación de actores de las diferentes instituciones y dependencias de los sectores público, social y privado. Esta coordinación de esfuerzos coadyuva para que los tomadores de decisiones comprendan las causas y consecuencias de los fenómenos socioeconómicos y demográficos partiendo del análisis; sirviendo de andamio para que la formulación, conducción y evaluación de programas sean más apegados a la realidad social, a fin de ofrecer mejores escenarios para que la población chiapaneca se incorpore al desarrollo sustentable.

El SIGE, caracterizó su desarrollo durante el año 2001 por la formación de recursos humanos, difusión de sus productos y asesorías y capacitación a instituciones gubernamentales, organizaciones sociales y privadas. En materia geográfica, consolidó su acervo cartográfico digital, actualizando la Carta Geográfica del Estado, Mapas Municipales y el Atlas de Chiapas, se brindaron asesorías a dependencias gubernamentales y se impartieron cursos de capacitación. A la Agenda Estadística y Anuario Estadístico, se adicionaron los documentos Perfiles Sociodemográficos Municipales. Se desarrollaron aplicaciones para incorporar esta información a la página internet de la Secretaría de Planeación.

Para el ejercicio de 2002, se establecerán las bases para iniciar la descentralización del uso de la información geográfica y estadística, considerando la participación de los Coordinadores y Secretarios Técnicos de los Subcomités Estatales, Sectoriales y Especiales del COPLADE, a través de los cuales se implementarán los Subsistemas de información que utilicen los datos disponibles en el SIGE y en los Subcomités correspondientes, de tal forma que cada Coordinación será responsable de la operación de su propio Subsistema, desarrollando sus aplicaciones propias de acuerdo a la naturaleza de sus actividades, partiendo de una base ya estandarizada y validada.

Este proceso se desarrollará en las siguientes fases: concertación y coordinación con los Subcomités Estatales, Sectoriales y Especiales del COPLADE; diagnóstico situacional; implementación de lineamientos de uso de información geográfica y estadística; gestión de recursos, capacitación; operación y seguimiento y evaluación.

Una de las acciones prioritarias será crear la iniciativa de Ley de Información, Geográfica y Estadística, que establecerá los mecanismos que regulen la operatividad de los Subsistemas.

V.2.2. Sistema de Planeación

El modelo de planeación a desarrollar, se sustenta en el establecimiento del Sistema Estatal de Planeación, cuyo marco jurídico se encuentra en la Ley Estatal de Planeación; y cuya característica es ser democrático, participativo e incluyente; en el Plan de Desarrollo Chiapas 2001-2006, busca alcanzar y cumplir con sus objetivos, y en un esquema de desarrollo integral y sustentable de largo plazo.

Este sistema está conformado por las dependencias y entidades de la administración pública estatal y por los sectores social y privado que por sus actividades, tengan participación en el desarrollo de las acciones gubernamentales.

La actual administración estatal, concibe a la planeación, como el instrumento para propiciar el mejoramiento económico, social, político y cultural, de todos y cada uno de sus habitantes; es a través del Sistema Estatal de Planeación, que se buscará propiciar una participación más efectiva de los sectores social y privado, que fortalezcan las acciones y decisiones del sector público.

Para lograr este propósito, ha sido necesario modificar la denominación y figura jurídica del Comité Estatal de Planeación para el Desarrollo de Chiapas, en Comité de Planeación para el Desarrollo. El cual se transformó en un órgano colegiado de consulta y concertación de los sectores público, social y privado, cuyo objetivo es generar un proceso de planeación más participativo y plural, de cada uno de los sectores directamente involucrados en el desarrollo del Estado.

Esta modificación se distingue de la figura anterior, en que retoma la base de la estructura orgánica institucional, pero fundamentalmente, rescata la base sustantiva de la planeación –la participación permanente de la sociedad como instrumento para promover el desarrollo partiendo de la base social; abriendo canales más directos a los grupos sociales e individuos, a través de

consultas amplias que recojan el sentir verdadero de nuestra sociedad, para que se involucren en el proceso de planeación y la hagan participe en la búsqueda de soluciones a sus propias necesidades.

De esta forma, el Comité de Planeación para el Desarrollo, como parte fundamental del Sistema Estatal de Planeación, será realmente el instrumento canalizador de las demandas sociales, como el primer paso para la formulación de los planes y programas de desarrollo del estado, incorporando siete conceptos fundamentales de los esquemas de planeación estratégica y planeación social:

1. La concertación de acciones.
2. La participación ciudadana.
3. La desregulación y descentralización de funciones.
4. El fortalecimiento del desarrollo regional y municipal.
5. La evaluación de la productividad en los procesos y servicios.
6. El manejo sano, claro y transparente de las finanzas; y,
7. La promoción de proyectos para el desarrollo.

V.2.3. Sistema de Seguimiento y Evaluación

El diseño de políticas públicas, conjuga necesariamente elementos políticos, técnicos, institucionales y financieros. Entre los elementos técnicos es indispensable que los programas partan de un diagnóstico claro y válido de la situación que desean modificar; que tengan una formulación de objetivos, líneas de acción, metas y tiempos; que cuenten con una definición concreta de los grupos objetivo a los que se desea beneficiar y que identifiquen el camino para lograrlo, y finalmente, que se elabore un sistema de seguimiento y evaluación que contemple indicadores concretos de los resultados esperados en las diversas etapas del programa.

Como parte del Sistema Integral de Planeación (SIP), durante el ejercicio 2001 se desarrolló el módulo de seguimiento que permite integrar los programas operativos y sus avances, encontrándose actualmente instalado en todas las dependencias federales y estatales, este sistema permite realizar un monitoreo de avances físicos y financieros de los programas operativos que ejecutan las dependencias y entidades federales y estatales. Asimismo, se desarrolló la aplicación globalizadora que permite incluir a la base de datos los proyectos autorizados mediante el convenio de desarrollo social, así como los gestionados por los municipios con recursos del ramo 33.

Para el 2002, se contempla avanzar con la etapa de evaluación, para lo cual se trabajará en incluir criterios analíticos y operativos precisos que permitan evaluar en el corto y mediano plazos los resultados parciales y, después de un tiempo, el impacto de los programas. El SIGE, permitirá la estructuración de parámetros técnicos o bases de desempeño por sectores, los cuales permitirán formular planes, programas y proyectos así como medir su ejecución y el impacto de los mismos en las condiciones de la población objetivo.

V.2.4. Preinversión y Estudios

La materialización de las políticas, objetivos, estrategias y líneas de acción planteadas por el Gobierno del Estado para la presente administración, finalmente se traducen en acciones concretas de gasto e inversión pública, que en la medida que redunden en beneficios reales para la población, contribuirán efectivamente en la disminución de los rezagos sociales y por consecuencia en la mejoría del nivel de vida de la sociedad.

No obstante que a partir de las acciones de la Reforma al Sistema Presupuestario y la incorporación de técnicas de evaluación socioeconómica de proyectos implementadas por el Gobierno del Estado, se han ido mejorando los procesos e instrumentos relacionados con la

inversión pública, es preciso señalar que aun cuando los recursos presupuestarios destinados a este rubro son de por sí escasos (alrededor del 26% del presupuesto estatal), todavía tienen significativa relevancia en los procesos de autorización de la misma. Las presiones sociales, intereses políticos e inercias institucionales; que aunadas a deficiencias que se dan en la etapa de ejecución de los proyectos, redundan en que muchas acciones de inversión no generen el impacto que requiere un estado con niveles de desarrollo como el nuestro.

Teniendo como marco de referencia esta problemática, y siendo una demanda social y compromiso prioritario del Gobierno del Estado, acelerar la modernización administrativa mediante la profesionalización del servicio público y la optimización de recursos, se tiene considerada como una acción relevante para el quehacer gubernamental, la creación del Sistema de Inversión, cuyo propósito sería “articular y eficientar los procesos e instrumentos relacionados con la inversión pública, que permitan concretar las opciones de inversión que en el marco de los planes y programas de desarrollo, resulten más rentables socialmente para la entidad”.

Durante el 2001, a partir de la metodología utilizada en la integración del programa de inversión 2002, se realizó un ejercicio integral de análisis de las propuestas de inversión, considerando criterios de evaluación socioeconómica de proyectos, lo que adicional a los beneficios logrados en la depuración del gasto de inversión, ha sentado las bases para lograr una aplicación generalizada de estas técnicas y metodología para los próximos años.

De esta forma, para el ejercicio 2002, se enfatizará en la implementación del subsistema de estudios de preinversión (como parte del Sistema de Inversión), considerando fundamentalmente las siguientes acciones:

- La conformación de un Fondo de Preinversión, mediante el cual se canalicen recursos para la realización de los estudios de factibilidad que se consideren pertinentes, a fin de generar información de mayor calidad para la toma de decisiones, sobretodo en proyectos de gran impacto socioeconómico.
- La integración de un inventario de estudios básicos, debidamente sistematizado y clasificado, que provea de información relevante a las diferentes instituciones para la formulación de proyectos, acordes al nuevo modelo de planeación estratégica impulsado por el Gobierno del Estado.
- La conclusión e implantación del Banco Integral de Proyectos (BIP), a través del cual se pueda tener una visión integral de las opciones de inversión existentes en la entidad, para mejorar la priorización de propuestas y darles un seguimiento adecuado.
- La promoción de una iniciativa de Ley que norme y regule la Inversión Pública.

V.3. SISTEMA INTEGRAL DE ADMINISTRACIÓN HACENDARIA DEL ESTADO

La administración de la Hacienda Estatal exige hoy en día, para cumplir con las expectativas de servicios y calidad en su desempeño, incorporar con mayor oportunidad los últimos avances en materia de hacienda pública y tecnologías de información al conjunto de soluciones informáticas y herramientas administrativas que apoyan el desarrollo de las diversas actividades dentro de su ámbito de competencia.

En la Secretaría de Hacienda, el reto de elevar el nivel de rendimiento en la capacidad instalada de administración de erario estatal, se realiza a través de esfuerzos dirigidos hacia el desarrollo de El Sistema Integral de Administración Hacendaria del Estado (SIAHE), por su naturaleza, herramienta que habrá de influir de manera fundamental en el grado de cumplimiento y atención positiva de los compromisos y las demandas de la sociedad chiapaneca.

Rediseñar y eficientar las operaciones de programación financiera, los procesos de presupuestación y contabilidad gubernamental, así como el control y evaluación de los recursos, aplicando técnicas administrativas de vanguardia en su análisis y reingeniería, son sin duda alguna, asignaturas que han requerido la mayor atención.

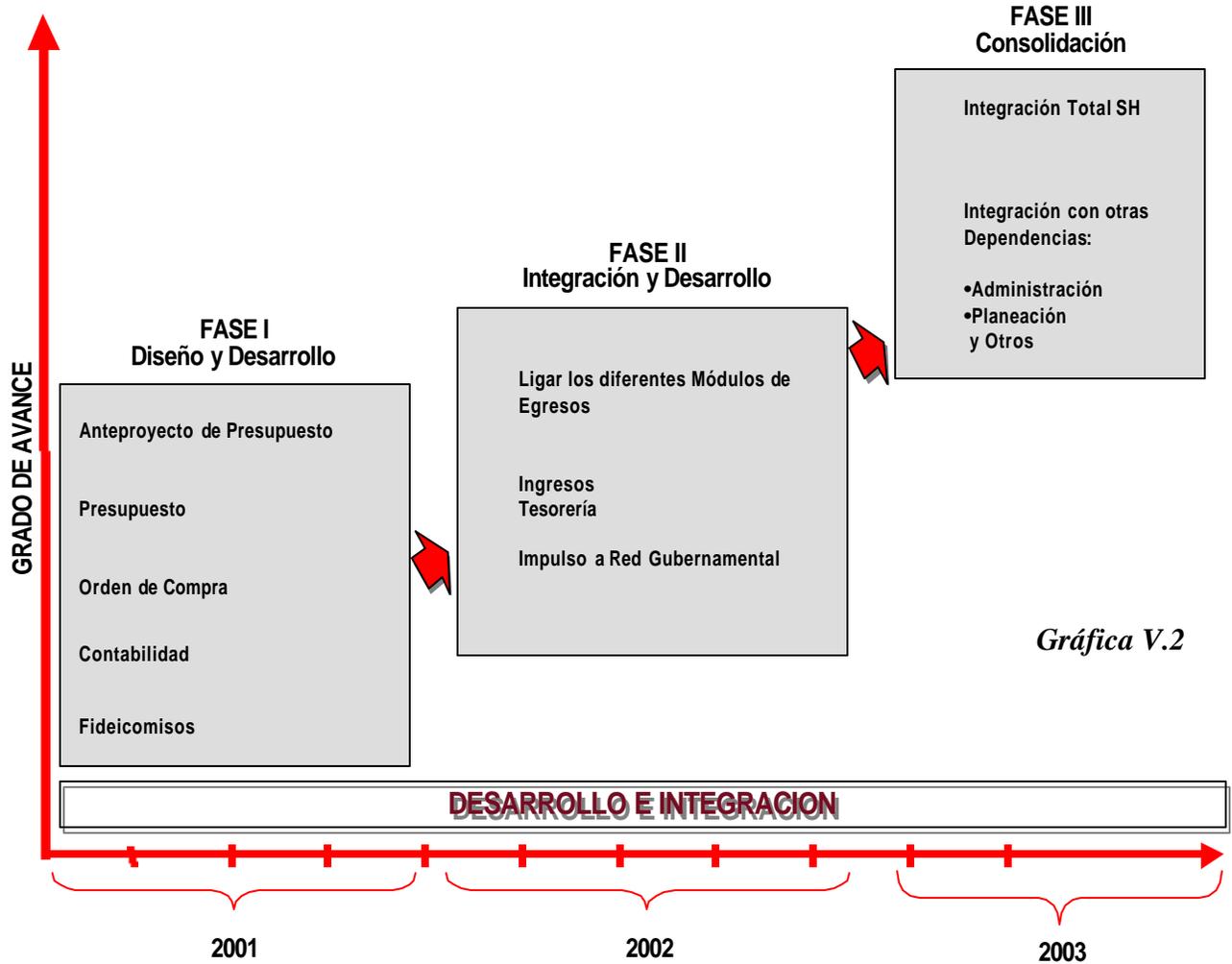
La visión del SIAHE, es proporcionar información efectiva para la toma de decisiones, emitiendo datos cualitativos y cuantitativos necesarios para formular y proponer la política hacendaria, misma que permitirá definir la administración de los ingresos, la del gasto público y su presupuestación, la de financiamiento y de inversión de los recursos públicos, la de contabilidad gubernamental y la de deuda pública. Dentro de este están incorporadas las fases del ciclo presupuestario: planeación, programación, presupuestación, ejercicio, seguimiento, control y evaluación tanto del ingreso como del gasto del Estado, rindiendo informes claros sobre la gestión pública.

Los avances que se han obtenido en el 2001 son de la mayor importancia, se han conformado los distintos grupos de análisis y rediseño con metas bien definidas, compartiendo experiencias con otras entidades federativas. Estas acciones han permitido caminar con certidumbre hacia el logro de los objetivos planteados, alcanzando resultados que en principio encuentran aplicación de manera inmediata en la integración misma de este proyecto de presupuesto de egresos.

Los beneficios que la implementación de este proyecto permita obtener, se percibirán de manera gradual, conforme se avance en la realización de las diferentes acciones y actividades consideradas dentro del alcance de este proyecto, a partir del mes de enero de 2002 y en el ejercicio del mismo, se irán incorporando los resultados más inmediatos dentro del quehacer hacendario, destacando por su importancia los siguientes:

- Simplificar los procesos y procedimientos financieros, presupuestarios y contables.
- Conocer la información en tiempo real, eliminando así 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 solo sistema.
- Lograr una administración eficiente de los recursos públicos.

Fases del Sistema Integral de Administración Financiera Estatal



Gráfica V.2

La gráfica anterior representa las fases del desarrollo de este Sistema, en el 2001 se conformó el Comité Técnico para evaluar las actividades a desarrollar, estableciendo con precisión y objetividad mecanismos de control y evaluación generando información que permita medir resultados.

En materia de contabilidad, se ha logrado un avance importante al consolidar una versión muy cercana a la definitiva del catálogo de cuentas, herramienta que habrá de responder al registro del gasto público de cada una de las áreas administrativas de este gobierno, incorporando en su estructura, cambios que permitirán en un futuro, un enriquecimiento sustancial de los criterios y maneras de administrar la comprobación del gasto.

Al mismo tiempo, como componente fundamental de la ingeniería administrativa que impulsa este nuevo modelo, también se ha abocado con especial énfasis en la construcción del mapa de gestión hacendaría (tabla de eventos), identificando y definiendo cada uno de los sucesos o eventos en los subsistemas de ingresos, egresos, deuda pública, fondos estatales y sus interacciones internas y externas y los efectos de las mismas en la administración de las finanzas públicas a efecto de lograr un mejor control en el acervo de información y posibilitar con esto último, la creación de nuevos criterios en la toma de decisiones.

Se pretende que durante el ejercicio 2002, las dependencias y entidades sean fortalecidas con las primeras herramientas en materia presupuestaria, contable y financiera.

Posteriormente, se elaborarán los manuales del usuario y técnico, liberándose el SIAHE, capacitando a los usuarios de las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal, involucrados en la operación del mismo. Es importante destacar, que este sistema entrará en operación en su primera fase a partir de 2002 y se estima que para poder ofrecer mayores beneficios del mismo, es necesario que se cuente con una red metropolitana con interacción

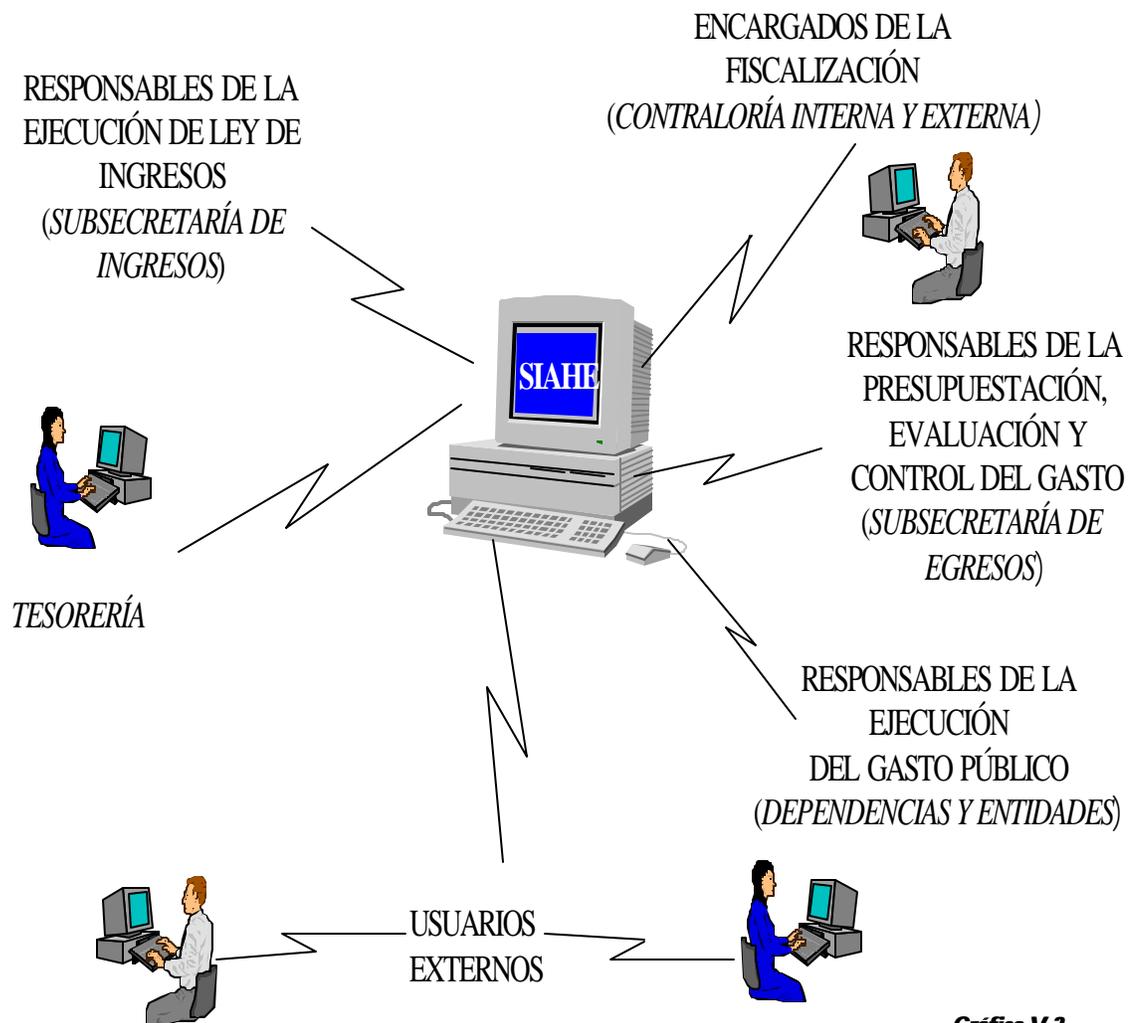
dinámica en línea en todas las dependencias y entidades que conforman la Administración Pública Estatal.

Con este sistema se sintetizan los siguientes beneficios:

1. Facilitará la administración, ejercicio y registro de los recursos públicos, además de proporcionar elementos cualitativos y cuantitativos para el seguimiento y evaluación de las operaciones;
2. Direcciona el compromiso y el ejercicio de los recursos a la clave presupuestaria del proyecto autorizado;
3. Establece nuevos instrumentos para el seguimiento, evaluación y fiscalización del ejercicio de los recursos;
4. Proporcionar a los responsables de los proyectos y a los grupos estratégicos conocimiento inmediato del estado que guardan sus proyectos;
5. Favorece el incremento de la productividad de los recursos humanos, materiales, financieros y tecnológicos;
6. Permite dar seguimiento al gasto, principalmente del capital humano e inversión;
7. Establece una nueva cultura presupuestaria orientada a resultados sobre la base de la reforma al sistema presupuestario;
8. Reduce los márgenes de error en los cierres, conciliaciones y consolidaciones;

9. Integra una sola información veraz y uniforme para la toma de decisiones; y,
10. Automatiza la información presupuestaria, financiera y contable, permitiendo un nuevo enfoque de evaluación por resultados.

Sistema Integral de Administración Hacendaria del Estado



Gráfica V.3

V.4 SISTEMA DE INTERCOMUNICACIÓN SOCIEDAD-GOBIERNO

Indudablemente, el servicio público es una de las tareas más honrosas de todo ámbito de gobierno, y de ésta filosofía Chiapas no es la excepción. A últimas fechas, nuestro Estado ha logrado cambios trascendentales, en los que la sociedad ha participado de manera activa y determinante.

El Gobierno de Chiapas no se mantiene ajeno a esta realidad; por ello, implementa estrategias y sistemas que están fortaleciendo la comunicación y el acercamiento con la sociedad, en un ambiente de transparencia.

V.4.1. TRAMITEL

El servicio TRAMITEL consiste en un sistema gratuito al que tendrá acceso la población chiapaneca, a fin de conocer los pormenores de los servicios públicos, como pueden ser: requisitos, costos, tiempos de respuesta, horarios de atención, entre otros; con la certeza de que los datos obtenidos son totalmente confiables.

Mediante este Proyecto, el Gobierno del Estado, a través del Organo Estatal de Control ratifica su compromiso ante la ciudadanía como agente promotor del cambio; un cambio en el cual se da la participación de manera abierta y conjunta, tanto de las instituciones gubernamentales como de la sociedad chiapaneca.

Resulta imprescindible asumir una real actitud de servicio, y en ese sentido se habrá de trabajar, con la seguridad de que los esfuerzos realizados y los recursos invertidos se verán reflejados en la satisfacción de quienes reciben los servicios.

Cada día presenta sus propios retos, los cuales son posibles de superar cuando se antepone la capacidad y el deseo de progreso. El progreso se da siempre y cuando, tanto la sociedad como el gobierno coincidan en trabajar de manera conjunta para lograrlo, en aras de un gobierno abierto y participativo.

Como dependencia del ejecutivo, la Contraloría General, implementa diversas acciones que promueven el acercamiento entre los gobernados y sus gobernantes. La Contraloría General se caracteriza por llevar a cabo actividades que permiten el trato directo con la población; esta relación cercana entre Institución y Ciudadanía ha facilitado el entendimiento y crecimiento de ambas partes.

Una de éstas acciones es sin duda el Proyecto TRAMITEL, el cual es una herramienta, que de manera gratuita, permitirá transparentar y agilizar la gestión pública, principalmente en aquellas Instituciones que proporcionan servicios altamente solicitados por la sociedad, promoviendo la eliminación de prácticas y comportamientos que dañen los intereses de la sociedad y del propio Gobierno del Estado.

Este apartado, en términos generales da a conocer: el Objetivo General y los Objetivos Específicos; Beneficios, Instancias Participantes, Responsabilidades de las Instancias participantes, Estrategias de Difusión e Implementación, Requerimientos, Alternativas de Financiamiento, Responsables de la Operatividad y Otras Acciones relevantes; para poner en marcha el TRAMITEL, dando un adecuado seguimiento.



Toda vez que el Gobierno del Estado carece de un Proyecto similar al que se presenta, con toda seguridad los beneficios esperados se verán cumplidos en la medida en que los participantes en el mismo, manifiesten la voluntad requerida para lograrlo.

Objetivo General

Poner a disposición de la ciudadanía, de manera gratuita, un Sistema de Información de los Servicios que proporciona el Gobierno del Estado, a través de sus Dependencias y Entidades; con el propósito de ofrecer de manera ágil y oportuna a la ciudadanía, los requisitos, costos, tiempos de respuesta, horarios de atención, entre otros, que requiera respecto de algún servicio público en particular, con la seguridad de que los datos proporcionados son totalmente confiables. De esta manera se contribuirá a promover la simplificación y desregulación administrativa de los servicios que prestan las Dependencias y Entidades Estatales.

Objetivos Específicos

- Mantener e incrementar la credibilidad y confianza de la sociedad en el Gobierno y sus instituciones.
- Integrar a la sociedad chiapaneca en las acciones de Gobierno.
- Difundir y acercar de manera masiva los servicios que otorga el Gobierno del Estado.
- Cumplir cabalmente con la función del servicio público.
- Modernizar los servicios públicos.
- Crear y/o promover una Cultura de Servicio, entre los servidores públicos adscritos a las Dependencias y Entidades Estatales.
- Erradicar la corrupción de las Dependencias y Entidades del Estado.

Para la Sociedad:

- Obtener fácil y oportunamente los datos requeridos, con la certeza de su veracidad.
- Agilizar el tiempo de respuesta en beneficio de la población usuaria.
- Evitar traslados, gastos y pérdidas de tiempo innecesarios.

Para el Gobierno del Estado:

- Promover el acercamiento entre Sociedad y Gobierno, en un ambiente de transparencia.
- Incrementar la participación social en las acciones del Gobierno del Estado.

Para las Instituciones Públicas:

- Optimizar y/o reducir tiempos, espacios, recursos, etc, eficientando la gestión pública.
- Agilizar los procedimientos de los servicios públicos.
- Utilizar los recursos humanos, materiales y financieros, en actividades sustantivas de la Dependencia o Entidad Estatal



Instancias Participantes en el Proyecto

- ❑ Gobierno del Estado de Chiapas (Titular del Ejecutivo).
 - ▶ Dependencias.
 - ▶ Entidades.
 - ▶ Contraloría General, como Instancia Coordinadora del Proyecto.



Otras Acciones Relevantes

Retomando lo antes expuesto en las Responsabilidades de las Instancias Participantes en el TRAMITEL, en el sentido de “Impulsar el Proyecto de Pagos de los servicios públicos en las instituciones bancarias, por concepto de impuestos, productos, derechos y aprovechamientos, a fin de eliminar las ventanillas de pago de las Dependencias y Entidades de la Administración Pública Estatal, para optimizar el desempeño de los servidores públicos en las áreas que requieran mayor atención”; es importante mencionar que a esta fecha la Secretaría de Hacienda está

coordinando acciones con la Institución Bancaria Bancomer Bilbao Vizcaya; a fin de diseñar un sistema que, a partir del año 2002, permita a los usuarios de los servicios públicos realizar sus pagos directamente en las ventanillas de éste Banco; contribuyendo así a eliminar las prácticas de corrupción entre los servidores públicos de las instituciones estatales.

Cabe destacar que el personal de la Administración Pública Estatal que actualmente realiza los cobros en las ventanillas de atención al público, no será dado de baja, por lo que se canalizará para fortalecer las acciones de atención a la ciudadanía, cuando ésta acuda a las instituciones a realizar sus trámites.

Este proyecto está siendo decididamente apoyado por la Contraloría General; por lo cual, el Contralor Interno de Prevención y Evaluación se entrevistó el día 27 de Julio del año 2000 con el Subsecretario de Ingresos de la Secretaría de Hacienda, a fin de dar un seguimiento muy cercano a las acciones que en ésta materia se llevan a cabo.

V.4.2. QUEJANET (Quejas, Denuncias, Consultas, Sugerencias y Reconocimientos, a través de la Red Mundial de Internet)

Actualmente el acercamiento sociedad gobierno es una realidad que nadie puede objetar, sin embargo, se están diseñando sistemas computarizados, otros haciendo pruebas o consolidando, con el propósito de fortalecer este encuentro de los ciudadanos con sus autoridades, y lograr el fin supremo de alcanzar el bienestar de las familias chiapanecas.

Para dar cumplimiento a este propósito, el gobierno del Estado crea el servicio de atención ciudadana QUEJANET, a través de una página en internet, para recibir y dar seguimiento a las quejas, denuncias, consultas o sugerencias de los ciudadanos. En consecuencia se ha puesto a disposición del público en general, la dirección del correo electrónico: **quejanet@contraloriachiapas.gob.mx**.

Este servicio está diseñado para dar atención las 24 horas del día, los 365 días del año, para que todas las personas que se interesen en la mejora de los servicios que proveen las diferentes instituciones del poder ejecutivo entren en comunicación a través de este sistema, con la seguridad que tendrán seguimiento y respuesta a sus asuntos, y a la vez puedan llevar sus propios seguimientos por la misma vía.

QUEJANET



V.5. SISTEMA DE INFORMACIÓN GUBERNAMENTAL

El proyecto denominado Sistema de Información Gubernamental consiste en implementar una red metropolitana que permita la comunicación de datos y voz, y así intercambiar información, generada en las distintas Dependencias y Entidades de Gobierno del Estado, llevando a cabo una reestructuración de procesos y sistemas de atención y prestación de servicio, logrando la simplificación y descentralización administrativa y operativa de la Administración Pública.

Para poder implementar esta red, se realizó un análisis de los medios de comunicación que existen para instalar redes de este tipo. Principalmente se analizó la fibra óptica, enlaces digitales y comunicación inalámbrica; debido a la situación geográfica de la Ciudad de Tuxtla Gutiérrez, a la situación de la mayoría de los edificios públicos que en su mayoría son locales rentados, y al recurso económico se llegó a la conclusión de que el medio debería ser portátil y que tenga la propiedad de ser instalado en cualquier punto de la ciudad, por lo que se decidió en medio de transmisión inalámbrica.

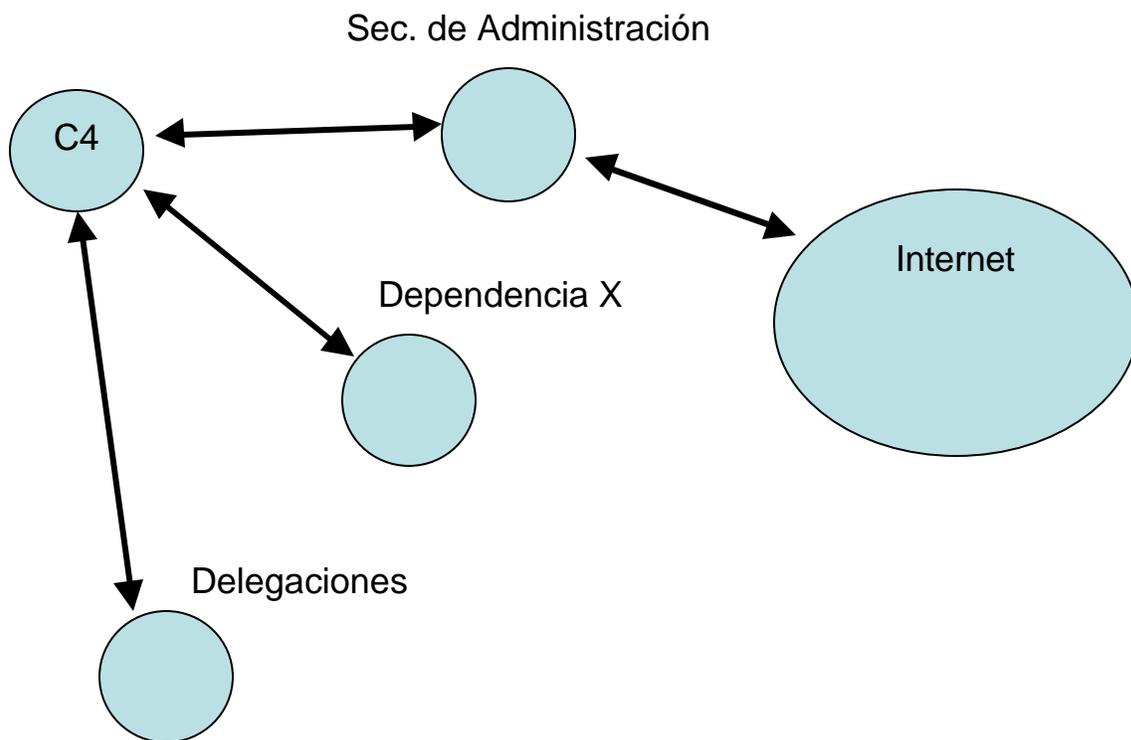
Así también se pretende aprovechar la infraestructura de comunicación que tiene el Consejo Estatal de Seguridad Pública por medio del Sistema Nacional de Seguridad (C4), ya que actualmente entabla comunicación con otras ciudades y así se podrán abarcar las delegaciones.

El servicio que proporcionará esta red, será de datos y voz; referente a la comunicación de voz, se le proporcionará 5 líneas analógicas a cada institución, de tal forma que se eliminará por completo el costo que actualmente se paga de servicio telefónico para las llamadas entre los Organismos Públicos, incluyendo a las ciudades donde existen delegaciones.

Referente a la red de datos, actualmente la Contraloría, la Secretaría de Hacienda, la Secretaría de Planeación, la Secretaría de Administración y la Secretaría de Desarrollo Rural se encuentran desarrollando sistemas en cliente servidor para que sean utilizados por las demás instituciones, a

excepción de la Secretaría de Desarrollo Rural, por que los sistemas que están desarrollando son para uso exclusivo de la misma y para sus Delegaciones.

Diseño de la Red:



Los recursos económicos que se tienen para implementar esta red se encuentran en un Fideicomiso y cada dependencia tiene etiquetada una cantidad de recursos.

V.6. DESARROLLO CATASTRAL INTEGRAL COORDINADO

La función catastral cobra cada día mayor significado e importancia tanto para el Estado como para los Municipios, lo que obliga a establecer mecanismos que permitan la participación de ambos niveles de Gobierno.

La corriente federalizadora que ha prevalecido en los últimos años, ha otorgado cada vez más potestades a los Municipios que requieren de nuevos instrumentos para realizarlas. Esta tendencia debe darse en forma coordinada.

El catastro ha venido incorporando tecnologías de punta tanto en las áreas de cartografía y topografía como en la administración de la información y servicios. Esta realidad, sumada al hecho de que cada vez más Municipios tienen acceso a equipos de computo, permite compartir información y actividades con ellos.

En la experiencia nacional, los modelos unilaterales en los que solo el Estado o los municipios administran la información, han demostrado que a la larga no son operantes. Es necesario establecer un modelo en el que concurren ambos niveles de Gobierno. Así como fortalecer la presencia técnica especializada en los municipios, realización de estudios regionales como base para la planeación. Incrementos considerables en la captación fiscal ampliando la cobertura y mejorando los sistemas de control, canalización de recursos específicos a funciones concretas.

Usos y Aplicaciones del Catastro



V.7. NORMATIVIDAD PRESUPUESTARIA

1. La Ley Orgánica de la Administración Pública del Estado de 1988, regulaba dentro de su título tercero la organización y funcionamiento de las Entidades, los entes que la conformaban eran los denominados organismos descentralizados, empresas de participación estatal y los fideicomisos. Por su parte la Ley aprobada el año pasado, clasifica a la administración pública en centralizada y paraestatal, integrada esta última por los organismos descentralizados, las empresas de participación estatal y los fideicomisos que tengan estructura; suprime el marco de actuación de las antes citadas y lo remite a la Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas.

La Ley de Entidades Paraestatales del Estado de Chiapas, publicada el 15 de Agosto de 2001 tiene por objeto regular la constitución, organización y funcionamiento de las entidades paraestatales.

Dentro de los aspectos más relevantes de la Ley antes mencionada se registran los siguientes:

- ▶ Responsabiliza a las dependencias coordinadoras de sector de establecer las políticas de desarrollo, vigilar el funcionamiento de las entidades y que éstas se conduzcan de acuerdo a lo establecido en el plan de desarrollo.
- ▶ Obliga a las entidades paraestatales a formular su programa estratégico institucional a corto, mediano y largo plazos en el que se establezcan objetivos, metas, y resultados.
- ▶ Describe las atribuciones indelegables de los órganos de gobierno, las facultades y obligaciones de los titulares de las entidades paraestatales.
- ▶ Cita la forma de controlar, vigilar y evaluar a este tipo de organismos, así como la implementación de Registro Público de Entidades Paraestatales.

2. Recientemente se autorizaron las Normas y Tarifas para la Aplicación de Viáticos y Pasajes, las cuales tienen como propósito regular las comisiones oficiales que los servidores públicos en servicio activo realizan. Las modificaciones de mayor importancia son:
 - ▶ Estable como obligación de las dependencias y entidades el sujetarse a la norma antes descrita y aplicarse bajo los criterios de racionalidad, austeridad y disciplina presupuestaria.
 - ▶ Actualiza montos y categorías, mismos que no podrán ser incrementados por ninguna causa en las dependencias y entidades. La actualización no representa impacto presupuestal adicional.
 - ▶ Especifica que las comisiones deben ser autorizadas exclusivamente a los servidores públicos activos.
3. Se tiene considerado que a partir del 2002, debe hacerse uso del nuevo Clasificador por Objeto del Gasto, instrumento indispensable para la asignación particular del gasto público que permitirá identificar y registrar fácilmente los bienes y servicios que las dependencias y entidades requieren para el desarrollo de sus funciones, programas y proyectos encomendados. En el se prevé:
 - ▶ Adecuación y adición de nuevas partidas de gasto, especialmente en el capítulo 1000 y 3000 referente a remuneraciones destinadas al magisterio entre las que destaca la despensa, el ajuste salarial regularizable, compensación provisional compactable e incremento de cuotas al ISSTECH; así mismo incluye el pago de los servicios de energía eléctrica y agua en las escuelas de educación básica, con ello se da cumplimiento a las demandas y acuerdos celebrados por el Gobierno del Estado y las secciones 7 y 40 del SNTE.

- ▶ De forma general el del nuevo Clasificador por Objeto del Gasto y en especial el capítulo 4000 denominado Ayudas y Subsidios se modifican ampliamente, adecuándose los conceptos de gasto de acuerdo a lo que establece las disposiciones legales aplicables y a la operatividad real de las dependencias y entidades. Así mismo se incluye a las asesorías y capacitación como capital humano, el cual se clasifica como gasto de capital.
4. Para el 2002 se tiene considerado el proyecto de Ley de adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles y contratación de servicios para el sector público del Estado de Chiapas, las disposiciones de mayor relevancia son:
- ▶ Establece el procedimiento de planeación, programación y presupuestación de las adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles y contratación de servicios.
 - ▶ Obliga a las dependencias y entidades a verificar antes de contratar los servicios de asesorías, estudios e investigaciones la existencia de similares en las instituciones públicas, esto con la finalidad de evitar erogaciones duplicadas.
 - ▶ Regula el procedimiento de licitación para la adjudicación de las adquisiciones, arrendamiento de bienes muebles e inmuebles, así como la contratación de servicios y los montos a que deben sujetarse las dependencias y entidades.

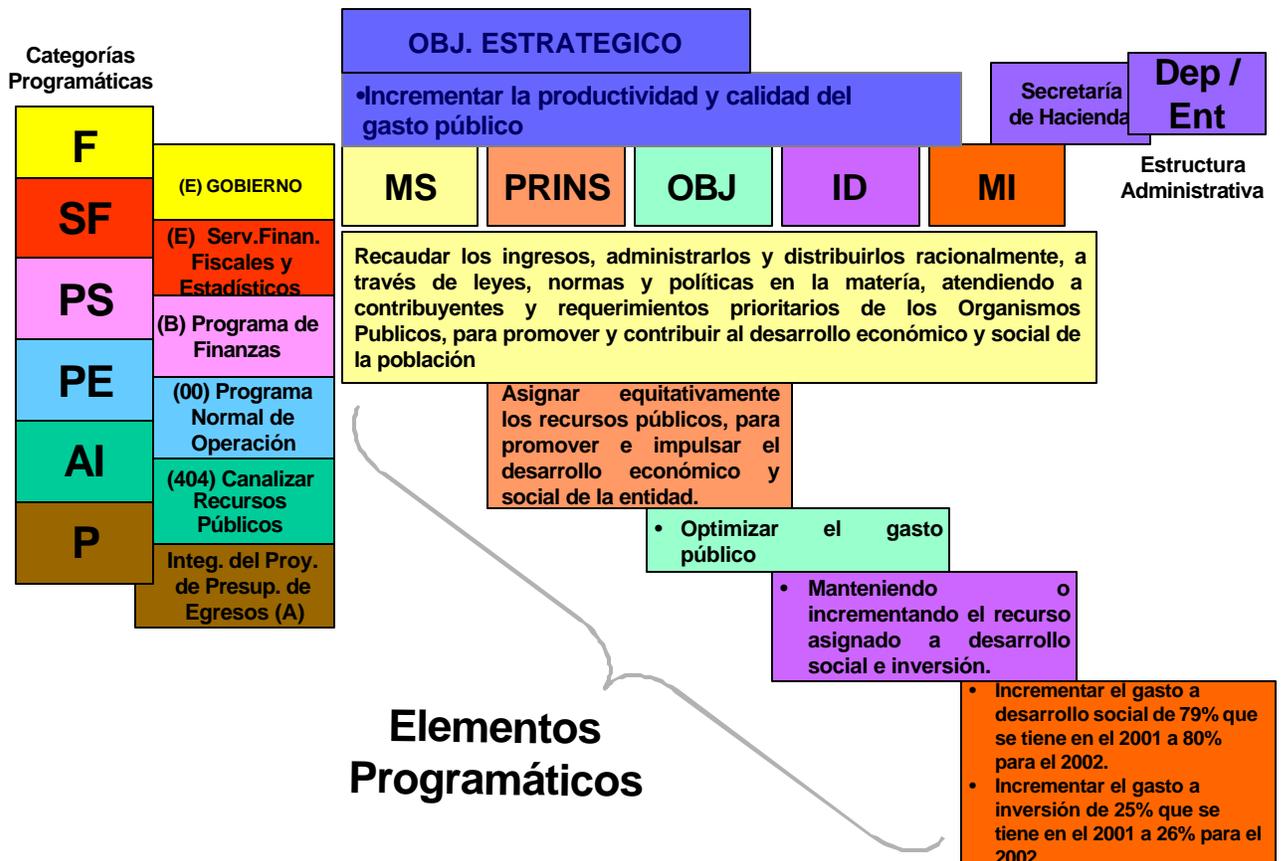
V.8. REFORMA AL SISTEMA PRESUPUESTARIO

Aunque parezca repetitivo, hay que reconocer que los recursos públicos resultan insuficientes cuando un pueblo todavía tiene necesidades básicas por satisfacer. Las Instituciones Públicas siempre han tenido la responsabilidad constitucional de hacer llegar en bienes y servicios a los ciudadanos, los impuestos y tributos que éstos confiaron al gobierno para su administración, este mandato ha sido cumplido parcialmente. Con el transcurso de los años, la relación ingreso –gasto se ha venido deteriorando, toda vez que el gasto ejercido no corresponde a la cantidad y calidad de los bienes y servicios entregados a la ciudadanía.

Ante este panorama, la Reforma al Sistema Presupuestario vino a ofrecer una serie de componentes enfocados a mejorar los sistemas de control y administración de los recursos públicos, como son: la Nueva Estructura Programática, Sistema de Evaluación del Desempeño, Indicadores, Normatividad Presupuestaria, Sistema Integral de Administración Financiera, Sistema de Costeo, y, Evaluación Social de Proyectos. Cada componente referido, cuenta con una metodología propia para cumplir puntualmente con su propósito, sin embargo, ninguno aglutina conceptos tan profundos como la planeación estratégica. Esta goza de una flexibilidad que se adapta fácilmente para cada una de las áreas, programas, proyectos y acciones de la administración pública, permite organizar las acciones públicas desde un marco conceptual amplio de responsabilidad hasta las acciones concretas de gobierno. Incrementa su valor metodológico, al sostenerse como un proceso continuo, flexible e integral que genera realmente una capacidad de dirección en los servidores públicos para guiar y orientar las acciones de las Instituciones en beneficio de la ciudadanía, pues prevé aprovechar las oportunidades actuales y futuras del entorno sobre la base de la situación interna de las mismas.

Esquema de Planeación Estratégica

Elementos Cualitativos



La asignación de los recursos públicos, fue una de las tareas del proceso presupuestario a la que se le prestó mayor atención en la formulación de los Proyectos de Presupuesto de Egresos de 1999 y el 2000. Para el ejercicio del 2001, la Administración Pública Estatal profundizó las tareas de la Reforma al Sistema Presupuestario, en respuesta a la transformación de la técnica

presupuestaria que la Administración Federal inició en 1997 y al proceso de descentralización de programas, recursos y responsabilidades que el Nuevo Federalismo hizo posibles se dieran; condiciones que obligaron a la Secretaría de Hacienda, adoptar una Nueva Estructura Programática para homologar categorías y elementos programáticos que favorecieran la asignación y el destino del gasto público.

De esta forma, el conjunto de Organismos Públicos está aprovechando las bondades que ofrecen las diferentes metodologías que ayudan a eficientar los recursos públicos. El ejemplo más claro al respecto, es el presente proyecto de presupuesto de egresos, donde se encuentra información suficientemente organizada y coherente de las responsabilidades que habrán de afrontar las Instituciones en el 2002, pues no sobra decir que han perfeccionado la selección de sus fines y medios al analizarse internamente y conocer con claridad los objetivos del plan de desarrollo Chiapas 2001 –2006. El reto sigue siendo grande pero se está avanzando, se han roto ya círculos viciosos en áreas sustantivas de la administración, habrá que continuar capacitando a los servidores públicos en esta materia y dar seguimiento mediante el sistema de evaluación del desempeño.

Por otra parte, se está avanzando en los sistemas de información en todos los organismos de la administración pública con el respaldo total de la Secretaría de Planeación, esto permitirá lo más pronto posible celebrar entre las dependencias ejecutoras y globalizadoras Convenios y Bases de Desempeño, instrumento que permitirá asumir responsabilidades para eficientar los recursos públicos donde prevalezcan los nuevos valores del personal al servicio del Estado sin menoscabo de la normatividad vigente.

Por la importancia que reviste conocer el desempeño de la administración pública, se resumen los avances del sistema que servirá para su evaluación:

Objetivo:

Crear un sistema que permita evaluar de forma óptima, eficaz y eficiente las acciones que los organismos públicos realizarán en un determinado ejercicio fiscal.

Justificación:

La necesidad de obtener resultados precisos que permitan tomar decisiones, da fundamento a la creación de un sistema integral que satisfaga y permita optimizar el trabajo en la evaluación de cada una de las acciones planteadas por los organismos públicos durante el ejercicio fiscal correspondiente.

Avances Obtenidos:

Se cuenta con el diseño de las Bases de Datos en un 80%, los cuales servirán de área de almacenamiento para los módulos de captura del Sistema de Evaluación del Desempeño.

Se han analizado y diseñado las pantallas de captura y visualización de la información, así como la programación de los siguientes módulos de captura:

- ▶ Organismos Públicos.
- ▶ Función y Subfunción.
- ▶ Objetivos del Plan de Desarrollo.
- ▶ Políticas Públicas de los Programas Sectoriales.
- ▶ Objetivos Estratégicos.
- ▶ Indicadores Estratégicos.
- ▶ Metas Físicas.
- ▶ Datos Estadísticos.

Se han programado las interfaces de conexión con los sistemas SAPE y SCP 2001 (en proceso de verificación, mismos que son parte del SIAHE), con la finalidad de obtener la información de los catálogos y los proyectos tanto institucionales como de inversión respectivamente.

En el año 2002 se contempla finalizar el diseño de las Bases de Datos del sistema en un 100%; terminar el Módulo de Utilerías del Sistema (Compactar Bases de Datos, Recuperación de las Bases de Datos, Administración de Usuarios, etc.); elaborar los Manuales Técnico y de Usuario, además de un Módulo de Ayuda del sistema; verificación y vinculación con las Bases de Datos de los sistemas SAPE y SCP 2001; elaborar los procesos para manejo del sistema en una plataforma multiusuario; y, diseño y programación de los diferentes reportes del sistema.

De acuerdo a la planeación y análisis realizado para este sistema se tiene contemplado efectuar las primeras pruebas en el primer trimestre del año 2002 en la Secretaría de Hacienda.