

Introducción

Los tiempos que hoy vivimos exigen una constante capacidad de respuesta en materia de servicio y desempeño de las funciones públicas para responder así, en forma efectiva, a las necesidades que la población plantea y a los requerimientos que las comunidades merecen para alcanzar un desarrollo humano integral y sustentable.

En este marco, un gobierno moderno es aquel que adecua sus procedimientos, instituciones y funciones para ponerlos al servicio de necesidades concretas y expectativas reales. Si “autoridad” significa etimológicamente “Ayudar a crecer”, el fundamento administrativo del gobierno del estado no puede ser otro que el de contribuir a que la sociedad crezca y se desarrolle y tenga los elementos para gestionar su propio bienestar.

La consolidación del desarrollo administrativo es estratégica porque de ella depende la eficacia de la administración pública estatal como entidad promotora del desarrollo integral del estado.

La estructura administrativa es la herramienta que hace posible la puesta en marcha el Plan y los programas consecuentes; por ello, la instauración de una administración pública moderna, eficiente y eficaz no constituye un fin en sí mismo, sino que es el medio para llevar a la gente los beneficios del desarrollo en todas sus dimensiones.

Mantener la confianza ciudadana en la prestación de servicios y el desempeño de los servidores públicos es una estrategia adicional a este propósito.

La ética de los servidores públicos es un valor indispensable para lograr los fines superiores del gobierno; implica no sólo la lealtad a los principios y valores pregonados como inspiración de la administración pública, sino también la relación madura y leal entre gobernantes y gobernados.

Los servidores públicos tienen la responsabilidad no sólo de realizar bien su trabajo, sino de contribuir a su mejora permanente; deben apegarse a los principios de legalidad, imparcialidad, objetividad, integridad moral, equidad y justicia, elevando la calidad de la gestión y asumiendo las consecuencias de las actuaciones individuales.

La eficiencia obliga a la prestación del servicio público con la máxima calidad y oportunidad, pero también con el mejor uso de los recursos humanos y materiales, evitando el dispendio y los gastos superfluos, así como los quebrantos de cualquier naturaleza.

Considerando que el cumplimiento de los objetivos del desarrollo del estado, requiere un mayor gasto en obra pública y social y que los ingresos, además de ser limitados sólo pueden aumentarse gradualmente, se hace necesario mantener una política permanente de austeridad y racionalización de los componentes del gasto público.

Responder a las necesidades de la población, requiere de ejercer un mejor gobierno, moderno e inteligente, que ponga en el centro de sus acciones al ser humano, que ofrezca a los ciudadanos, respuestas públicas más eficaces a través de herramientas administrativas avanzadas y políticas públicas mejor diseñadas.

El propósito de constituir un mejor gobierno es elevar la calidad de vida de los habitantes del estado; por eso, se hace necesario modernizar la estructura y los procedimientos administrativos y de gestión pública para brindar a la población servicios de calidad y racionalizar el uso de los recursos públicos.

Modernización y Eficiencia Gubernamental

Diagnóstico

La función sustantiva del gobierno es atender de manera prioritaria los requerimientos que le plantea la sociedad, ya que los recursos públicos y esfuerzos institucionales deben estar encaminados a promover la redistribución de la riqueza y el desarrollo integral de las personas, sus familias y las comunidades.

La administración pública es el instrumento de que se vale el gobierno para dar respuesta a las demandas de la ciudadanía, lo que significa destinar los recursos y esfuerzos institucionales para proporcionar los servicios que requiere la sociedad.

Los chihuahuenses han visto cómo el desarrollo cultural, político y democrático son factores decisivos para requerir de sus autoridades un mayor grado de organización, eficiencia y capacidad de respuesta a las demandas planteadas.

En el estado, se tendrá cuidado de seguir un esquema sustentado en las demandas y necesidades objetivas de la comunidad.

En este sentido, en años anteriores se desarrollaron acciones tendientes a rediseñar los procesos administrativos sustantivos de la administración central, así como otorgar un gran impulso a la innovación tecnológica e informática; sin embargo, falta consolidar como norma de conducta de la administración pública la innovación y el mejoramiento continuo como principios rectores, que orienten las acciones de gobierno, para que se otorgue respuesta oportuna a las demandas de la sociedad.

La restricción de los recursos presupuestales, es cada vez más dependiente de los vaivenes de las políticas económicas, y en ocasiones la rigidez de algunas disposiciones del marco normativo, se convierten en limitantes para detonar innovaciones en materia de servicios de gobierno, y han hecho lento el proceso de mejoramiento de la infraestructura para brindar una adecuada atención a la ciudadanía.

Existe la necesidad de fortalecer la planeación de las actividades del Gobierno del Estado para integrar las acciones de las dependencias centrales y entidades paraestatales en "un sólo Gobierno", promoviendo que se realicen de manera conjunta, ejercicios de "planeación estratégica" en que se vinculen las tareas de planeación, ejecución, evaluación y control de gasto público para atender las necesidades planteadas por la ciudadanía.

Asimismo, se requiere impulsar el establecimiento de sistemas que regulen y promuevan los procesos administrativos que coadyuven a la consecución de los resultados que la sociedad demanda.

De igual manera, es necesario revisar la pertinencia y razón de ser de las distintas dependencias y entidades, en aras de racionalizar la administración pública y poder destinar más recursos a las actividades sustantivas prioritarias, a fin de brindar servicios de calidad a los chihuahuenses.

Se precisa establecer acciones que promuevan una mejor coordinación sectorial; el implementar sistemas administrativos homogéneos al sector central en las entidades paraestatales, lograr una normatividad uniforme, así como mecanismos de evaluación y seguimiento. Todo lo cual permitirá consolidar organizaciones capaces de satisfacer las demandas ciudadanas que redunden en la prestación de servicios públicos de calidad.

Por ello, el fortalecimiento de la eficacia en el sector público debe considerar tanto la mejora de sus procesos como la consulta social pertinente para la toma de decisiones.

Objetivos

- Transformar la administración pública del estado en una organización moderna, eficaz, eficiente, transparente, con una cultura de atención social y servicios de calidad, dentro de un marco de legalidad y respeto a las normas.
- Desarrollar sistemas enfocados a mejorar los servicios gubernamentales y hacer más eficaces y eficientes los mecanismos de atención a las demandas de la población.
- Hacer efectivo el derecho de toda persona a un trabajo digno y socialmente útil, coadyuvando en la creación de mejores condiciones que permitan a los Chihuahuenses vivir y trabajar con dignidad, haciendo más eficiente el Servicio Estatal de Empleo.
- Fortalecer la función esencial de garantizar la certeza de los actos jurídicos relativos a la propiedad y sus modalidades y la práctica del comercio, a través de la modernización del Registro Público de la Propiedad y el Notariado.
- Vigilar, regular y coordinar los medios de transporte público en todas sus modalidades y las vías de comunicación en los sesenta y siete municipios del estado.

- Optimizar el uso de los recursos financieros, materiales y tecnológicos con la finalidad de orientar el gasto primordialmente a la atención de prioridades de carácter social y a la inversión en obra pública.

Estrategias

- Aplicar políticas e instrumentos que permitan redimensionar la actuación de los servidores públicos, las estructuras y procesos, con objeto de responder a la confianza de la población.
- Sistematizar procesos internos y de servicio al público en el gobierno para dar respuestas más ágiles a la ciudadanía.
- Impulsar la actualización del marco normativo que regula la actuación de los órganos de la administración pública estatal, con la finalidad de promover innovaciones en materia de servicios.
- Reducir los tiempos y costos de colocación para los buscadores de empleo y de contratación para las empresas, mediante esquemas de atención que acerquen a oferentes y demandantes de empleo en forma eficiente, ágil y amable.
- Promover políticas incluyentes y campañas de sensibilización para la atención de adultos mayores, personas con discapacidad y población indígena facilitando su integración plena al ámbito laboral, insertándolos en el proceso productivo en el estado.
- Promover la modernización de las Instituciones Laborales a fin de cumplir en forma adecuada con sus funciones.
- Establecer lazos interinstitucionales con Federación Estado y Municipios.
- Presentar ante el H. Congreso del Estado iniciativas de reformas al Capítulo relativo al Registro Público de la Propiedad del Código Civil del Estado, al Código Administrativo y Ley del Notariado, que tiendan a la mejoría de los servicios registral y notarial y posibiliten el archivo electrónico de los asientos registrales, eliminando el archivo en libros que actualmente es el contemplado por la legislación vigente (hoy en día se llevan los dos sistemas de archivo: electrónico y documental) y que genera la necesidad creciente e incontenible de espacio para la guarda de libros, Así mismo la firma digital electrónica de los Notarios y Registradores.
- Establecer programas de modernización que den eficiencia a la prestación del servicio en materia de relaciones sociales vinculadas con la propiedad y sus modalidades, con los programas de vivienda de interés social y con la práctica del comercio.
- Apoyar la implantación de programas para la modernización permanente del servicio público de transporte, a través de estudios, análisis y evaluaciones que permitan su mejoramiento integral.
- Asegurar una eficiente planeación y calidad en la aplicación del gasto público que administre con certidumbre el desarrollo a largo plazo.
- Buscar un equilibrio entre las necesidades presentes y futuras que permitan contar con los recursos necesarios para afrontar los compromisos de una forma óptima.
- Establecer políticas administrativas para el ejercicio racional del gasto público a través de una administración estratégica.

Líneas de Acción

- ⇒ Transformar las áreas de atención al público en centros de atención integral que incorporen características de calidad en el servicio con procesos interrelacionados.
- ⇒ Homogeneizar los sistemas y procedimientos en los sectores central y paraestatal que permitan una mejor coordinación sectorial.

- ⇒ Ofrecer opciones alternativas y electrónicas en el gobierno, que faciliten el acceso a los servicios públicos y amplíen las alternativas de pago de los mismos.
- ⇒ Propiciar la actualización de reglamentos internos, manuales de organización y de procedimientos.
- ⇒ Apoyar a la capacitación de las personas desempleadas y subempleadas, haciendo énfasis en los grupos vulnerables.
- ⇒ Impulsar la participación activa con el sector empresarial para que las condiciones de generación de empleo y autoempleo estén al alcance de los grupos de población, susceptibles de discriminación.
- ⇒ Promover y fortalecer el desarrollo de las personas con discapacidad para equiparar y facilitar su integración plena al ámbito laboral.
- ⇒ Propiciar la participación directa de los pimas, huarogios, tepehuanes y tarahumaras en el desarrollo laboral estatal con pleno respeto a sus usos y costumbres.
- ⇒ Incluir dentro de los programas del Servicio estatal de empleo a las regiones que han sido detectadas con un bajo desarrollo.
- ⇒ Crear la infraestructura necesaria para atender la sobredemanda de registro de instrumentos proveniente de los programas de vivienda por desarrollarse en los próximos años.
- ⇒ Impulsar esquemas que permitan concluir y mantener actualizados de manera permanente los archivos electrónicos de asientos registrales.
- ⇒ Organizar una nueva tecnología Informática que permita el acceso a la información registral utilizando equipos de cómputo puestos a su disposición, o vía Internet a través de la página Web del Gobierno del Estado.
- ⇒ Actualizar las rutas de transporte público de pasajeros, y en su caso el aumento de unidades de transporte a corto plazo de acuerdo al índice demográfico y crecimiento del mismo, sustitución de unidades a fin de que no se sobrepase el límite de antigüedad de conformidad con la Ley de la materia
- ⇒ Elaborar estudios de factibilidad con el fin de establecer los trayectos que satisfagan las necesidades de la población, así como estudios técnicos de rutas que fomenten el turismo en el estado.
- ⇒ Establecer el programa de certificación de calidad para los operadores del servicio público de transporte en todas sus modalidades, aumento de vigilancia y operativos de revisiones físico mecánicas de las unidades del servicio, así como exámenes toxicológicos a los operadores.
- ⇒ Aplicar los operativos de control y vigilancia relativos a peso y dimensiones en carreteras estatales por medio de casetas móviles o fijas.
- ⇒ Hacer eficiente el Registro Público del Transporte, el cual permitirá dar mayor certeza y transparencia en el otorgamiento de permisos y concesiones.
- ⇒ Instaurar mecanismos tendientes a la implantación de un sistema de información del gasto público consolidado que genere información oportuna, sistemática y confiable de los recursos administrados.
- ⇒ Implantar políticas de racionalidad y control del gasto público que establezcan lineamientos, normas, sistemas y procedimientos para el ejercicio, seguimiento y control del gasto público.

Desarrollo del Personal

Diagnóstico

Chihuahua cuenta con una sociedad dinámica, flexible y en constante cambio, de ahí que se requiera de un gobierno responsable cuyos esfuerzos sean encaminados a la productividad y la eficiencia, buscando siempre adaptar e innovar el marco de actuación para ser más eficaces y cumplir de mejor manera los fines que representa la administración pública.

Para lograr lo anterior, es necesario llevar a cabo transformaciones institucionales que permitan dar respuesta a las demandas de la sociedad, requiriéndose de procesos modernizadores que involucren no solo el cambio jurídico y tecnológico, sino que también tomen en cuenta la incorporación de los servidores públicos, ya que éstos son al mismo tiempo impulsores y objeto del cambio, y por ende, factor protagónico de una nueva administración pública más cercana a la gente, más eficiente y con resultados que propicien el desarrollo integral de la sociedad, teniendo la garantía de la calidad del servicio público, brindado de manera sensible a las necesidades de la población.

En este sentido, se llevará a cabo la capacitación y profesionalización permanente de los servidores públicos, con el fin de que se desempeñen con calidad, eficiencia y calidez en las actividades que en su responsabilidad les competen, proporcionando conocimientos y habilidades, mejorando conductas y actitudes, propiciando el espíritu y vocación de servicio, así como impulsando su autoestima mediante la dignificación del quehacer público. Ello redundará necesariamente en beneficio público.

Objetivo

- Establecer las bases para la profesionalización del servidor público.

Estrategias

- Propiciar el desarrollo integral del servidor público.
- Estimular la integración del personal con la institución.

Líneas de Acción

- ⇒ Llevar a cabo acciones con criterios transparentes de promoción, permanencia y evaluación del desempeño.
- ⇒ Realizar acciones de actualización permanente del personal en la implementación de técnicas innovadoras de atención al público y en el uso de instrumentos y herramientas que faciliten el desempeño de sus responsabilidades.
- ⇒ Impulsar cursos de inducción y talleres de actualización para el personal.

Transparencia y Legalidad

Diagnóstico

La razón del Estado y la administración pública, sin importar el orden de competencia gubernamental, es la prestación de servicios públicos de calidad.

Es lógico que para que los servicios públicos sean de calidad, cantidad y oportunidad adecuada, los servidores públicos de cualquier orden de gobierno deben desempeñarse con probidad y hacer transparente el gasto público y exponer al juicio de los ciudadanos las cuentas públicas para su revisión y evaluación permanentes.

Tratándose del ejercicio del gasto público no debe haber celo respecto de las competencias jurisdiccionales, sino concurrencia para combatir con toda la fuerza de las leyes cualquier irregularidad manifiesta.

La comunicación sistemática permite informar dentro del marco legal aplicable a los cargos públicos, de los actos y decisiones que afecten al patrimonio estatal.

Por una parte, los ciudadanos que acepten desempeñar un empleo, cargo o comisión, deben ocuparse en conocer el marco legal que regula el servicio público porque los capacita y habilita para desempeñarlo mejor, y a la vez les advierte sobre los alcances, límites, repercusiones y sanciones por su inobservancia, independientemente de que se trate de actos dolosos, de mala fe o premeditados, o por desconocimiento, omisión o negligencia.

Hoy más que nunca, la administración pública demanda ciudadanos probos y preparados en torno al ejercicio de gobierno; ciudadanos que se conviertan en servidores públicos conocedores, estudiosos y celosos observadores de las leyes, que deben circunscribir su conducta a los principios, valores, reglas y ordenamientos legales y morales que les impone la legislación vigente, las buenas costumbres y los usos sociales para honrar la protesta de ley que hacen al asumir sus cargos.

Objetivo

- Fijar acciones que nos lleven a una mejor transparencia en el ejercicio de los recursos, manejando un modelo preventivo y auditando el ingreso y el gasto público de las entidades y dependencias de la Administración Pública Estatal.

Estrategias

- Promover auditorías preventivas para evitar que se cometan errores e irregularidades importantes en el manejo del ingreso y la forma de ejercer el gasto público.
- Comprobar que la estructura operacional de las dependencias corresponda al personal que labora en ella.
- Fiscalizar en materia de adquisiciones, arrendamientos, contratación de servicios y obra pública.
- Vigilar el estricto cumplimiento de la Declaración Patrimonial de los servidores públicos.
- Promover a través de los medios de comunicación, la utilización del sistema de quejas; acordando con las dependencias y entidades que respondan con eficiencia a la ciudadanía.

Líneas de Acción

- ⇒ Efectuar auditorías específicas preventivas a los ingresos de los organismos descentralizados, a la estructura operacional y a los servicios personales de las dependencias.

- ⇒ Revisar las adquisiciones y contrataciones de obra pública de las dependencias y entidades.
- ⇒ Lograr la adecuación normativa a la realidad de las disposiciones legales que regulan las adquisiciones y contratación de obra pública.
- ⇒ Presentar conferencias y elaborar posters y trípticos para hacer del conocimiento de los servidores públicos la obligación de presentar su declaración patrimonial y el plazo para ello.
- ⇒ Crear el sistema de quejas electrónico en los módulos de atención a la ciudadanía e instalar un número mayor de ellos.

Justicia Laboral

Diagnóstico

La justicia laboral se encuentra ampliamente rebasada por los problemas. Las juntas de conciliación y arbitraje cuentan con una infraestructura obsoleta para el número de conflictos que se someten a su jurisdicción anualmente, por lo que no se cumplen satisfactoriamente sus funciones. En la Ciudad de Chihuahua se cuenta con tres juntas especiales desde la década de los sesenta del siglo pasado.

En 1992 se tramitaban un total de 1,188 demandas, en el 2003 se tramitaron 4,475, al cierre del 2004 se presentaron 4,101 más las que ya se encuentran en trámite en el archivo histórico de años posteriores.

En el año de 1993 se presentaron 8,202 promociones de trámite, en el 2004 se presentaron al rededor de 14,000 a cada una de las cuales debe recaer un acuerdo de la Junta competente.

Lo anterior ha provocado inconformidades entre las personas que acuden a tramitar conflictos laborales ante la autoridad laboral por que ésta no esta cumpliendo en término con sus funciones.

Objetivos

- Armonizar la relación entre los factores de la producción: capital y trabajo a fin de lograr la paz laboral en la entidad así como lograr el cumplimiento de las normas laborales en los centros de trabajo de competencia del estado y prevenir con ello conflictos entre las partes, promoviendo la modernización de las instituciones laborales a fin de cumplir en forma adecuada con sus funciones.
- Lograr el equilibrio entre los factores de la producción, capital-trabajo, por medio de la administración de la justicia laboral y a través de la aplicación exacta de la Ley en un clima de imparcialidad, seguridad jurídica y economía procesal, para lograr una estabilidad política, social y económica en nuestro estado.

Estrategias

- Propiciar la actualización del recurso humano, a fin de cumplir con los objetivos para el mejor funcionamiento de las juntas de conciliación y arbitraje.
- Dar continuidad al diálogo social para promover la paz laboral y social.
- Propiciar la aplicación de una correcta justicia laboral al aplicar el derecho en forma justa y a tiempo.
- Fortalecer y ampliar la formación de alianzas con las partes comprometidas en el proceso productivo, fomentando pactos novedosos entre las mismas con la finalidad de educar y capacitar a las personas involucradas en dicho proceso.
- Propiciar y fortalecer el diálogo para promover la paz laboral y social, atender y colocar a desempleados con los recursos presupuestales asignados, dando énfasis en adultos mayores, personas con capacidades diferentes, mujeres y microregiones por medio de enlaces con otras Instituciones.
- Actualizar y modernizar a la Institución laboral dando capacitación continua a quienes forman parte integrante de la misma.

Líneas de Acción

- ⇒ Capacitar y actualizar a los integrantes de las juntas de conciliación y arbitraje.
- ⇒ Incrementar el diálogo y la concertación con el sector empresarial y los sindicatos.
- ⇒ Incrementar la conciliación entre las partes que concurren ante la Junta de Conciliación y Arbitraje a dirimir un conflicto.
- ⇒ Capacitar y actualizar a los integrantes de las juntas de conciliación y arbitraje.
- ⇒ Incrementar el diálogo y la concertación con el sector empresarial y los sindicatos.
- ⇒ Incrementar la conciliación entre las partes que concurren ante la Junta de Conciliación y Arbitraje a dirimir un conflicto.
- ⇒ Atender y resolver los procesos laborales en estricto apego a derecho, respetando los términos legales y en el menor tiempo posible.
- ⇒ Lograr el cumplimiento de las normas laborales en los centros de trabajo de competencia estatal y prevenir con ello conflictos laborales entre las partes.
- ⇒ Promover la modernización de las instituciones laborales a fin de convertirla en una autoridad promotora, no solo inspectora y sancionadora de conflictos.
- ⇒ Crear programas de difusión y promoción de la normatividad laboral en las empresas con la finalidad de prevenir conflictos laborales y lograr una mejor armonía entre los factores de la producción.
- ⇒ Modernización de la Infraestructura de la Junta Local de Conciliación y Arbitraje, para una mayor eficacia en la administración de la justicia Laboral.
- ⇒ Formar conciencia entre los apoderados de las partes que los interesen que prevalecen en los juicios laborales son los de sus representados en el proceso laboral.

- ⇒ Actualizar la Dirección de Trabajo y Previsión social en todo el estado con la infraestructura material y humana necesaria, a fin de cumplir con los objetivos inherentes al funcionamiento de la misma.