



2

EJE

Gobierno de nueva generación

Presentación

Puebla ha tenido avances significativos en cuanto a innovación y mejora regulatoria, sin embargo, aún hay compromisos pendientes. Por ello se tiene que continuar mejorando el sistema de la administración pública.

La propuesta es impulsar un Gobierno de Nueva Generación, concebido como un proceso permanente, innovador al interior y exterior de la administración, amable, eficiente y transparente, que respete el tiempo del ciudadano y que amplíe los canales de participación en todos los ámbitos de las decisiones públicas.

Éste es el inicio de un movimiento de largo alcance, que genere una nueva cultura del servicio y de la gestión pública, un gobierno profesionalizado para hacerlo más conciente de su papel social y productivo, un gobierno creativo cuyos resultados puedan ser evaluados por indicadores programáticos cuantitativos, y cualitativamente por la percepción de la sociedad.

El modelo está basado en el diseño de políticas públicas con un enfoque de innovación y liderazgo, una administración eficiente de los recursos, a través de la evaluación integral del impacto de los programas, así como la retroalimentación que desarrolle un gobierno competitivo generador de oportunidades de progreso para todos.

Modelo de Gobierno de Nueva Generación



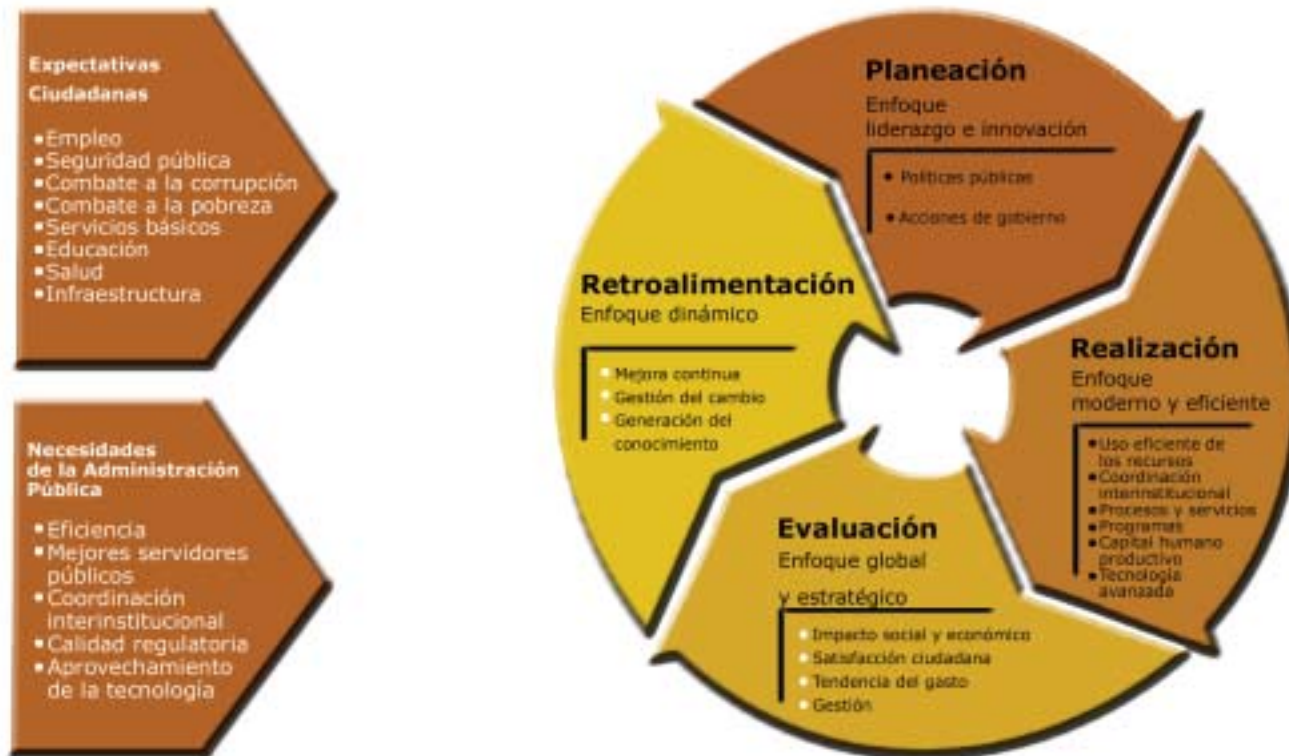
2.1 GOBIERNO EFICIENTE

Diagnóstico

Un gobierno eficiente es el que amplía los beneficios sociales y productivos del estado. La eficiencia significa obtener cada vez más resultados y servicios de calidad, con los mismos recursos. Las instituciones estatales están obligadas a dar servicios de calidad a la población.

Gobierno de Nueva Generación Modelo técnico

Valores: innovador, amigable, humano, honesto, incluyente



El gobierno del estado tiene que organizar un sistema integral por la calidad gubernamental, entendida ésta como la mejora continua en los procesos, el fortalecimiento ético y técnico del servidor público y la utilización de nuevas tecnologías de información y comunicación.

Asimismo, el sector público tiene que implantar mejores métodos de selección y reclutamiento de personal, con un enfoque de competencias y talentos, impulsando mejores programas de capacitación y formación especializada.

Por otra parte, es necesario integrar una política de desarrollo informático, que satisfaga las necesidades en comunicaciones y almacenamiento de datos para dar respaldo integral a los procesos de modernización administrativa.

Para el gobierno del estado es muy importante desarrollar nuevos procesos y servicios gubernamentales, de tal manera que los ciudadanos perciban estos cambios como respuesta a sus necesidades de apoyo.

Los servicios al ciudadano deben estar a su alcance donde quiera que se encuentre, con la misma calidad y eficiencia de las oficinas centrales.

En este sentido, se continuará con acciones de mejora regulatoria al interior de las instituciones, para impulsar la eficiencia, la coordinación interinstitucional, la simplificación administrativa y la participación social.

Visión

Las dependencias y entidades de la Administración Pública Estatal serán competitivas en el uso de herramientas y procesos de trabajo ágiles, para generar la calidad de los servicios y buen trato al ciudadano

Objetivo 1

MEJORA DE LOS PROCESOS Y SERVICIOS PÚBLICOS

Estrategias y líneas de acción

1.1 Mejoramiento de procesos

- ▶ Identificar áreas críticas para desarrollar proyectos innovadores.
- ▶ Innovar los procesos que permitan a las dependencias ofrecer sus servicios con un enfoque de calidad.
- ▶ Estudiar y adoptar las mejores prácticas como parte de una nueva cultura del servicio público.
- ▶ Rediseñar las áreas de atención al público y mejorar la capacidad de respuesta en las mismas.

- ▶ Disminuir el número de requisitos para acceder a trámites y servicios, mejorando los tiempos de respuesta al ciudadano.
- ▶ Acercar los servicios públicos a la ciudadanía, a través de la instalación de módulos integrales de servicios.
- ▶ Evaluar las estructuras y organismos del gobierno estatal, para eliminar las inoperantes y fortalecer los casos exitosos.

1.2 Desarrollo de la calidad regulatoria

- ▶ Contribuir al desarrollo de la competitividad de las empresas, reduciendo el tiempo y los costos invertidos en trámites (gobierno electrónico).
- ▶ Reducir los tiempos de apertura de negocios.
- ▶ Impulsar en los municipios de mayor actividad económica, la adopción del Sistema de Apertura Rápida de Empresas.
- ▶ Realizar un diagnóstico del marco normativo actual para identificar oportunidades de regulación o desregulación que equilibren la mejora administrativa y la calidad de atención al ciudadano.
- ▶ Continuar modernizando el marco regulatorio teniendo como referencia indicadores nacionales y mundiales de competitividad.

1.3 Mejoramiento de la coordinación interinstitucional

- ▶ Generar un sentido de corresponsabilidad en la mejora continua, entre las distintas dependencias y entidades de gobierno.
- ▶ Coordinar los proyectos económicos y sociales de alto impacto para evitar duplicidad de esfuerzos, efficientar el uso de recursos públicos y apoyar el crecimiento de la competitividad.
- ▶ Diseñar y desarrollar cursos de capacitación en políticas públicas, bajo enfoques de eficiencia, eficacia y relación costo–beneficio.
- ▶ Trabajar en estrecha coordinación con sectores sociales y productivos, así como con asociaciones y colegios en el diseño y promoción de la mejora regulatoria.

Objetivo 2

INCREMENTO DE LA PRODUCTIVIDAD DEL SERVIDOR PÚBLICO

Estrategia y líneas de acción

2.1 Actualización de criterios de selección, reclutamiento y adscripción del personal

- ▶ Transparentar las remuneraciones de los funcionarios públicos.
- ▶ Realizar un programa de desarrollo de la calidad del servicio público, por dependencia y por descripción de puestos.
- ▶ Seleccionar al personal con base en talentos, competencias y descripción de puesto.
- ▶ Diseñar los programas de capacitación continua y desarrollo profesional, acordes al diagnóstico de necesidades.
- ▶ Impulsar la actualización profesional mediante convenios con instituciones educativas, y con el Instituto de Administración Pública del Estado de Puebla.
- ▶ Establecer un programa de capacitación a distancia para los servidores públicos que trabajan en el interior del estado.
- ▶ Promover nuevos mecanismos de incentivos laborales con base en la productividad de los servidores públicos.
- ▶ Extender los beneficios de los programas de capacitación y profesionalización, a los servidores públicos municipales, para obtener una mejor respuesta a la ciudadanía y mayor coordinación.

Objetivo 3

INTEGRACIÓN DE TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

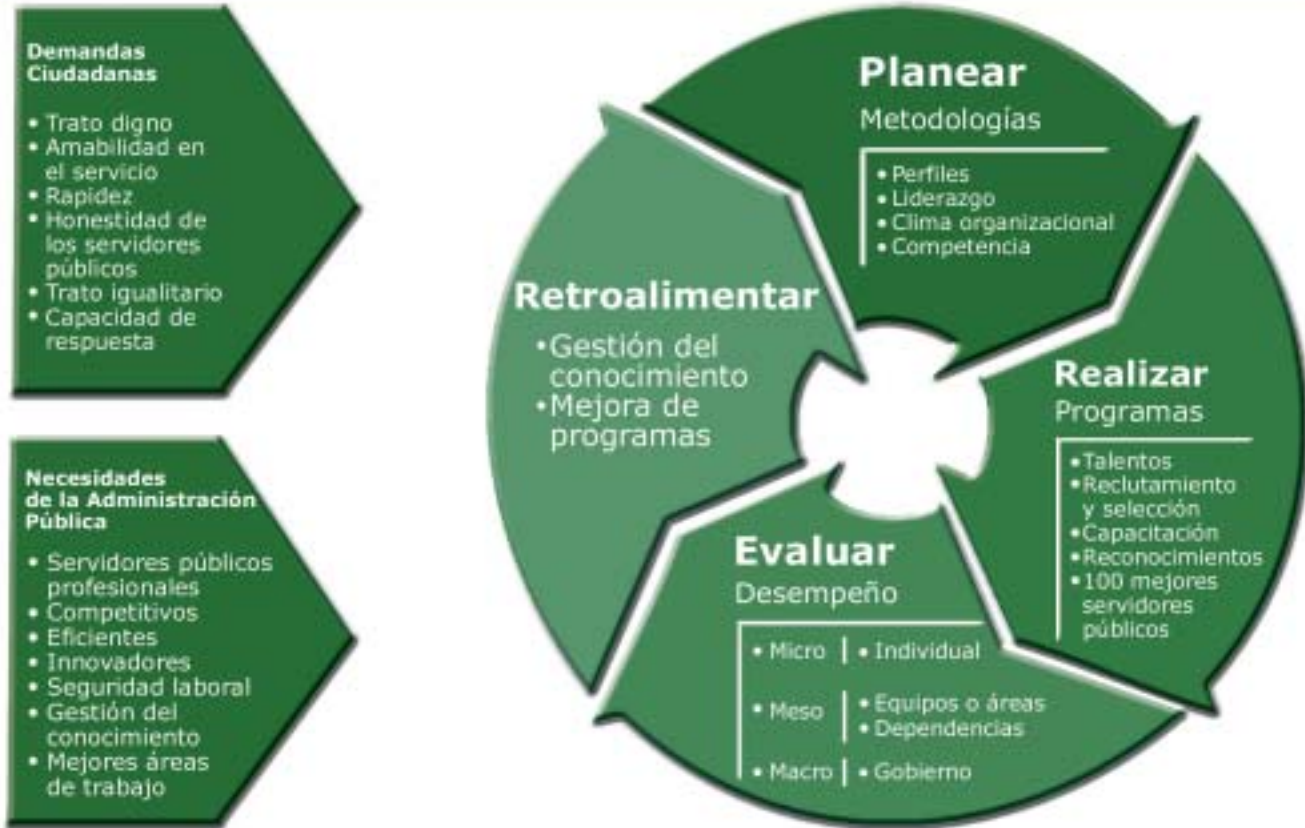
Estrategia y líneas de acción

3.1 Desarrollo de las capacidades de los servidores públicos en tecnologías de la información y comunicación

- ▶ Capacitar al mayor número posible de servidores públicos, para aprovechar los beneficios tecnológicos de información y comunicación.
- ▶ Generar capacidades de investigación y desarrollo en la esfera de tecnologías de la información y comunicaciones, para evitar gasto por adquisición e implementación.
- ▶ Promover en las dependencias, la integración de proyectos de tecnología y de comunicación de manera interactiva.

- ▶ Impulsar la red integral de telecomunicaciones del gobierno, para contar con servicio de voz, datos y video.
- ▶ Crear los Centros Comunitarios Digitales.
- ▶ Extremar la seguridad en las operaciones económicas que se realizan en el portal del gobierno del estado (pago de trámites, servicios, impuestos, entre otros aspectos).
- ▶ Desarrollar la normatividad necesaria para promover el uso de tecnologías de la información y comunicaciones.
- ▶ Fortalecer y multiplicar los centros regionales del SICOM, mejorando sus posibilidades educativas y de capacitación.

Capital humano competitivo
Modelo de desarrollo del capital humano



2.2 GOBIERNO DE RESULTADOS

Diagnóstico

La sociedad exige resultados tangibles y concretos de la actividad gubernamental. Por ello, es importante desarrollar un sistema eficaz de medición del desempeño de los programas, haciéndolo con las metodologías y la métrica utilizada por agencias nacionales e internacionales. Esto permitirá conocer el desempeño gubernamental, la calidad en los servicios públicos, la productividad de los servidores y el beneficio, inmediato y a largo plazo, de las políticas y acciones implementadas.

Así, el gobierno basará su discurso en resultados, combatiendo los efectos y las causas de la pobreza, atrayendo inversiones y generando empleos, ofreciendo educación de calidad y mejores servicios de salud, impulsando el desarrollo sustentable con mejores oportunidades de progreso para todos.

Un gobierno comprometido es un gobierno con visión clara de cómo lograr los objetivos a corto, mediano y largo plazo, basado en la planeación, la innovación administrativa y la previsión objetiva de los recursos que necesita para lograr sus metas.

Visión

El gobierno de Puebla se regirá por resultados, los cuales estarán determinados por la demanda social, la disponibilidad de recursos y la orientación a los esquemas de competitividad pertinentes

Objetivo 1

PLANEACIÓN ESTRATÉGICA DE ACCIONES DE GOBIERNO

Estrategia y líneas de acción

1.1 Homologación de indicadores de medición programática

- ▶ Adoptar urgentemente los indicadores de medición empleados por organismos nacionales e internacionales, para diseñar los programas con los mejores niveles de eficiencia.
- ▶ Identificar las actividades con mayor rezago en el estado, para corregir los programas, reorientándolos hacia acciones eficaces.
- ▶ Propiciar la concurrencia de las dependencias en la atención integral de los principales problemas del estado.

- ▶ Integrar la visión y participación de la sociedad y grupos sociales en los programas destinados a las actividades con mayores rezagos.
- ▶ Establecer metas, objetivos y resultados a escala regional y municipal.
- ▶ Establecer un sistema integral de planeación estratégica en todas las dependencias y entidades.

Objetivo 2

EVALUACIÓN CONTINUA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Estrategias y líneas de acción

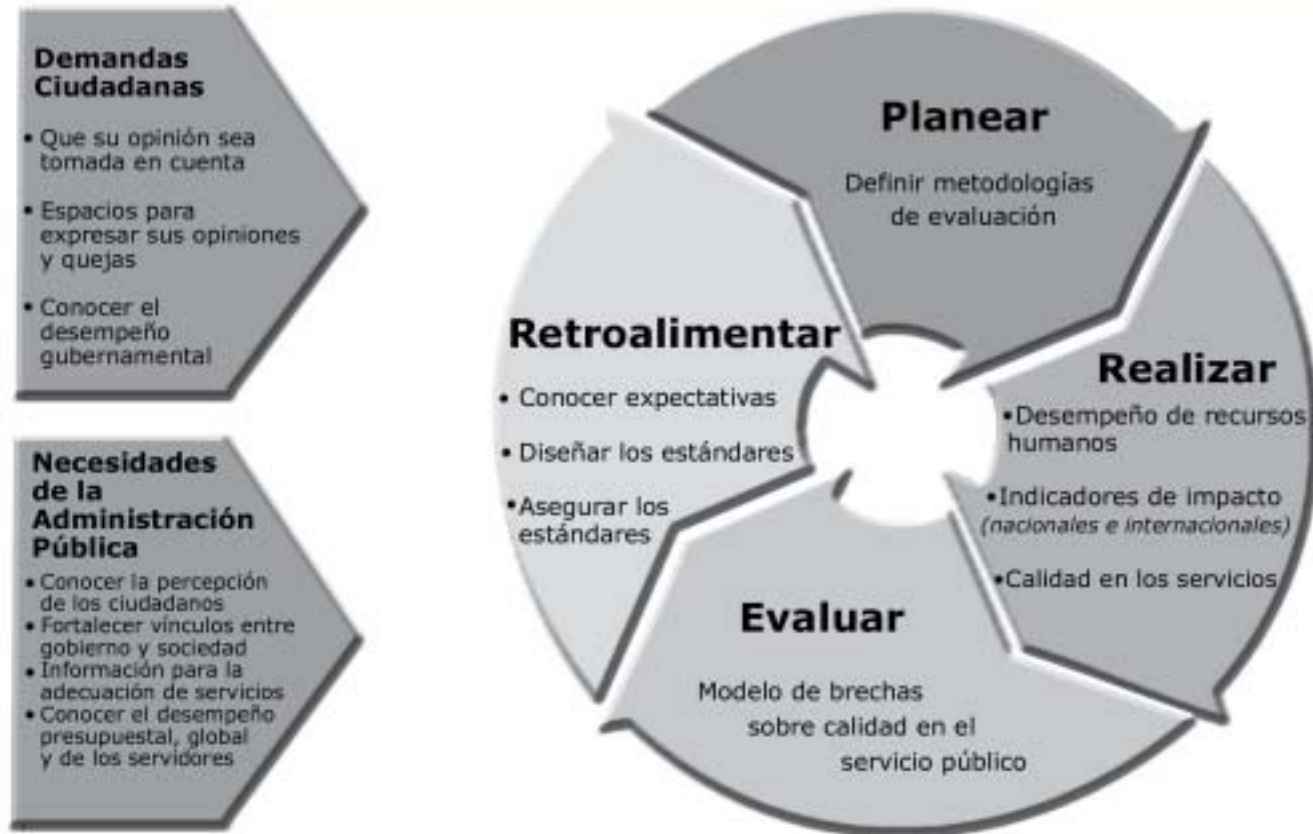
2.1 Implantación de un sistema de evaluación de la Administración Pública

- ▶ Elaborar un tablero de control que permita dar seguimiento a los programas operativos anuales y especiales.
- ▶ Evaluar la eficiencia presupuestal de las dependencias, así como el índice de gasto social, de inversión y de administración.
- ▶ Establecer la medición continua y el monitoreo del impacto de las medidas de transparencia y combate a la corrupción.
- ▶ Implementar procesos de evaluación del grado de satisfacción ciudadana (amabilidad, accesibilidad, capacidad de respuesta, tiempo de respuesta, imagen institucional, entre otros).
- ▶ Contar con mecanismos para calificar los servicios de la administración pública (encuestas, sondeos, entre otros).

2.2 Evaluación del desempeño y productividad de los servidores públicos, grupos de trabajo, dependencias y entidades estatales

- ▶ Diseñar indicadores de productividad para medir el desempeño de los servidores públicos por área, dependencia y/o entidad.
- ▶ Evaluar la competitividad general de las dependencias gubernamentales, respecto a entidades vanguardistas del país.

Sistema estratégico de evaluación Modelo de evaluación



2.3 GOBIERNO HONESTO Y TRANSPARENTE

Diagnóstico

En materia de transparencia y rendición de cuentas, el gobierno tiene un gran compromiso con la sociedad, no sólo para cumplir las leyes y reglamentos, sino para generar un ambiente de confianza y cooperación, que permita hacer más productivos los esfuerzos del propio sector público y de la sociedad.

El valor primero de la administración debe ser la honestidad, seguido del compromiso del servidor público con la calidad. Éstas son condiciones indispensables para la administración, que aspira a fortalecer la confianza de la ciudadanía.

La falta de probidad erosiona la capacidad de interlocución del gobierno con la sociedad; por ello, será una prioridad manejar la administración con absoluta rectitud. El manejo transparente y responsable de los bienes y recursos públicos permitirá alcanzar mejores niveles de eficiencia.

Visión

Se consolidará la transparencia, abatiendo la discrecionalidad y la corrupción, ajustando la actividad de los servidores públicos a la ética

Objetivo 1

COMBATE A LA CORRUPCIÓN

Estrategias y líneas de acción

1.1 Desarrollo de mecanismos para combatir la corrupción

- ▶ Crear la Fiscalía Anticorrupción para recibir quejas y denuncias ciudadanas.
- ▶ Elaborar la Ley contra la Corrupción en la que se contemplen las responsabilidades políticas, administrativas y penales de los servidores públicos.
- ▶ Instalar el Consejo Ciudadano para la Transparencia y Combate a la Corrupción.

1.2 Identificar prácticas de corrupción para tipificarlas como delitos

- ▶ Actualizar la Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos.
- ▶ Utilizar los sistemas informáticos para eliminar irregularidades que favorezcan actos de corrupción.
- ▶ Reglamentar y transparentar los procesos en los que se otorgan facultades discrecionales a los servidores públicos, para evitar actos de abuso y extorsión, estableciendo los mecanismos legales para su denuncia.

Objetivo 2

ÉTICA PÚBLICA

Estrategia y líneas de acción

2.1 Aplicación de un Código de Ética como marco de actuación y compromiso de los servidores públicos con la sociedad

- ▶ Crear y difundir un Código de Ética que establezca los valores característicos del Gobierno de Nueva Generación, y especifique reglas y conductas.
- ▶ Implementar programas de formación ética y capacitación técnica que permitan al servidor público un desempeño correcto y honorable, apegado al Código de Ética.

Objetivo 3

RENDICIÓN DE CUENTAS Y TRANSPARENCIA, UNA PRÁCTICA PERMANENTE

Estrategia y líneas de acción

3.1 Garantía de rendición de cuentas

- ▶ Dar cumplimiento a la Ley de Transparencia y Acceso a la Información, colocando en el portal del gobierno la información pertinente.
- ▶ Implementar un programa estatal de concientización ciudadana y generar una cultura para la transparencia.
- ▶ Ofrecer mecanismos legales para el fácil acceso del ciudadano a la información oficial.
- ▶ Transparentar el marco normativo relacionado con las compras del sector público, las licitaciones, las concesiones y todos los elementos relacionados con el manejo de los recursos públicos.
- ▶ Desarrollar un sistema de acceso amigable a la información para facilitar su comprensión.
- ▶ Otorgar mayor importancia a los órganos y sistemas de control de la gestión pública.
- ▶ Generar prioridad a las acciones fiscalizadoras.

2.4 PARTICIPACIÓN SOCIAL

Diagnóstico

La complejidad de la vida social contemporánea ha generado una mayor participación de diversos actores institucionales y de personas interesadas en la toma de decisiones públicas.

En la actualidad, se expresa una tendencia dominante hacia la facilitación de la apertura de espacios que antes eran exclusivos de las administraciones públicas.

El acceso a la información y el respeto absoluto a la libertad de prensa, en cualquiera de sus modalidades, ha conducido a una mayor conciencia sobre la importancia de participar en el rumbo que siguen el país y el estado. Esta tendencia debe fomentarse para que la difusión de la información apoye a la sociedad en la toma de decisiones, o interactúe dentro del marco institucional o reglamentario con servidores públicos e instituciones.

La participación social es la herramienta más eficaz para resolver problemas o conseguir objetivos que, en muchas ocasiones, no son facultades del poder público, o bien, cuando éste no cuenta con los elementos necesarios para actuar como gestor o autoridad ejecutiva.

Es de la mayor importancia impulsar la organización social, como un espacio de concurrencia de la sociedad civil y el gobierno, para dar respuesta y conseguir metas de beneficio colectivo.

La participación ciudadana será una prioridad del gobierno, y se fomentará mediante figuras asociativas, en forma de comités ciudadanos, consejos, institutos y otros, con el propósito de que asesoren, gestionen, administren, supervisen, potencialicen y den seguimiento a los asuntos de interés ciudadano procurando siempre la transparencia y la equidad.

Visión

Se contará con mecanismos que fomenten la participación ciudadana como medio indispensable para la definición del rumbo de la administración pública, y fomentando una cultura participativa que dé mayor dimensión a la democracia

Objetivo 1

AMPLIACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

Estrategia y líneas de acción

1.1 Definición del marco normativo

- ▶ Agrupar en un solo ordenamiento jurídico las normas que regulen la participación ciudadana, en las que se reconozca y especifique el derecho de la sociedad civil a participar en la gestión pública.
- ▶ Reforzar el marco normativo para que la sociedad participe en los diagnósticos y soluciones de los diversos problemas.
- ▶ Establecer mecanismos y espacios en cada dependencia pública, para fomentar la participación ciudadana.
- ▶ Recurrir al plebiscito cuando la naturaleza de las decisiones de gobierno sean de gran relevancia, de conformidad con un marco legal previamente aprobado.
- ▶ Impulsar la Ley de Participación Ciudadana que estimule la cultura de corresponsabilidad social, estableciendo mecanismos claros para la participación de los ciudadanos en asuntos de gobierno.

Objetivo 2

VINCULACIÓN ENTRE GOBIERNO Y SOCIEDAD

Estrategia y líneas de acción

2.1 Diálogo y participación de la sociedad para mejorar el desarrollo integral de largo plazo

- ▶ Homologar criterios en materia de comunicación, para informar con veracidad y oportunidad sobre lo que se está realizando en las diferentes áreas, y cómo se contribuye al desarrollo social.
- ▶ Impulsar el desarrollo de modelos eficientes de operación gubernamental que garanticen identificación, comunicación y retroalimentación permanente entre el gobierno del estado y los distintos sectores de la sociedad.
- ▶ Establecer proyectos innovadores que promuevan la participación ciudadana y permitan mejorar la capacidad de respuesta gubernamental en dependencias y entidades, de acuerdo a las demandas de la población.
- ▶ Mejorar la infraestructura tecnológica para satisfacer las necesidades de información y servicios, en materia de comunicación social, difusión y transmisión de la información por medio del programa "Puebla Inteligente".

- ▶ Fortalecer la estructura social a través de la comunicación para acercar al gobierno del estado con las familias, y al interior de ellas, con los miembros más vulnerables, con el objetivo de apoyar aspectos humanos como el respeto y el aprecio a la vida, la convivencia familiar y social, así como para contribuir a erradicar aspectos nocivos como la violencia y las adicciones.
- ▶ Revalorar la política de comunicación social como instrumento de prevención de males sociales que afectan a la estructura humana de Puebla, como transmisora de valores, instrumento motivacional y promotora de oportunidades.