

10

## OBJETIVO

---

FORTALECER LA CONFIANZA DE LA SOCIEDAD EN LAS INSTITUCIONES DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA A TRAVÉS DE LA OPTIMIZACIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA, ASÍ COMO ESQUEMAS DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN QUE PROPICIEN LA CREDIBILIDAD EN EL MARCO DEL RESPETO IRRESTRICTO A LOS DERECHOS HUMANOS.

---

En todos los conglomerados sociales, las personas actúan movidos por algún tipo de incentivo; y qué mejor aliciente para la sociedad en general que la seguridad y la certeza jurídica que se percibe en un Estado de Derecho. La confianza que emana de la credibilidad en las estructuras gubernamentales cuando cumplen a cabalidad con las metas para las cuales fueron creadas, cada una de ellas en sus respectivos tramos de responsabilidad, con la legalidad en su desempeño como único parámetro de actuación, indiscutiblemente detona una mayor y más consciente participación de la ciudadanía en los asuntos de la vida política y económica de sus comunidades.

No obstante lo anterior, se debe considerar como un hecho innegable que, en general, para la ciudadanía es poco atractivo participar activamente en los asuntos de Estado o en actividades gubernativas, a menos que se considere que algunos de sus problemas urgentes puedan ser resueltos con el acto colectivo de la participación; en la mayoría de los casos y a título individual, las personas prefieren refugiarse en el anonimato y delegar sus responsabilidades en sus líderes o sus representantes, lo cual obedece a diversos factores, como la desilusión sobre la eficacia de las estructuras del Estado como garante de la gobernabilidad y de la seguridad ciudadana a través de la provisión de bienes y servicios para satisfacer las necesidades de la sociedad.

El 4 de julio de 2010 las y los ciudadanos en Puebla, agraviados por la inseguridad y la ilegalidad; el deterioro de las instituciones; la injusticia y el menoscabo en la calidad de vida, optaron en las urnas por la alternancia política, con la esperanza de poder encontrar mayores espacios de interacción entre ciudadanía y Gobierno mediante la implementación y el fortalecimiento de esquemas para consolidar el Estado de derecho y el respeto a los derechos humanos, garantizando así un ambiente de justicia y democracia.

En el aquí y el ahora, Puebla sigue y el proceso de cambio es irreversible. Al refrendar el 5 de junio de 2016 la voluntad ciudadana de continuar por el camino del cambio, las y los poblanos seguimos avanzando en la ruta del progreso.

En Puebla subyace la recuperación paulatina pero consistente de la confianza en las instituciones del Estado; las y los poblanos hemos realizado un ejer-

cicio colectivo para consolidar el rumbo que queremos seguir con perspectiva de futuro, aprovechando todo nuestro potencial de desarrollo.

Sin embargo, la reforma más importante y desafiante en este proceso, es capacitar a los servidores públicos para que realicen eficientemente su trabajo. No se trata de disminuir el tamaño del aparato gubernamental, sino hacerlo más eficaz, con servidoras y servidores públicos competentes y comprometidos por el bien de la sociedad.

Un gobierno abierto y transparente es fundamental para recuperar la confianza de la sociedad, fortalecer la ética del servicio público, y fomentar la participación ciudadana como fuerza para el cambio.

En este sentido las lagunas o aspectos no muy claros en la legislación que abren oportunidades para que florezca la corrupción se están cerrando, y los procedimientos administrativos engorrosos se están simplificando. Las innovaciones tecnológicas y las soluciones de gobierno electrónico están dando lugar a una mayor transparencia y una profundización de la rendición de cuentas.

Las tecnologías de la información y la comunicación han sido adoptadas paulatinamente en los procedimientos y en el funcionamiento de la administración pública, en virtud de que la automatización de la información reditúa en mayores dosis de eficiencia y eficacia, más transparencia y mayor agilidad en la prestación de servicios a los ciudadanos. La mayor parte de estas tecnologías han mostrado un valor agregado como respuesta a una ciudadanía que demanda más información, más transparencia y más eficiencia en la administración pública.

La corrupción genera impunidad y lesiona la credibilidad y la confianza ciudadana en el gobierno. Toda actuación de la autoridad fuera del orden legal lesiona los derechos ciudadanos, ya sea por el abuso en el ejercicio del poder público, o bien, por la omisión en la aplicación de la ley.

La confianza es fundamental para reforzar la alianza entre gobierno y sociedad en la lucha contra la impunidad y la corrupción. En esta tarea, seguiremos avanzando hasta consolidar un Gobierno cercano a las personas, pero que además se caracterice por su eficiencia y eficacia, que resuelva los problemas y que trate bien a la gente.

- ESTRATEGIA 10.1

PROMOVER LA IDENTIDAD INSTITUCIONAL, EL VALOR DEL SERVICIO PÚBLICO, LA EMPATÍA, EL SENTIDO DE PERTENENCIA Y LA ÉTICA DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS.

- LÍNEAS DE ACCIÓN

**10.1.1** Fortalecer la capacitación de todos los servidores públicos en sus órdenes Estatal y Municipal para que además de los conocimientos y la ética necesarios, tengan un claro compromiso institucional de servicio que garantice la atención adecuada hacia los ciudadanos.

**10.1.2** Promover como valor ético que la prestación del servicio público de excelencia es una función en la que deben anteponerse los intereses de la comunidad a los intereses particulares.

**10.1.3** Revisar el soporte curricular de los servidores públicos, para garantizar que además del respaldo académico, cuentan con la experiencia necesaria que avala su probidad y su desempeño en el marco de la legalidad.

- ESTRATEGIA 10.2

DESCONCENTRAR LA TRAMITACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS A EFECTO DE QUE LA CIUDADANÍA TENGA ACCESO A LA GESTIÓN DE LOS MISMOS SIN NECESIDAD DE DESPLAZARSE DESDE SUS LUGARES DE ORIGEN, PARA FACILITAR SU ACCESIBILIDAD Y OPORTUNIDAD.

- LÍNEAS DE ACCIÓN

**10.2.1** Implementar brigadas itinerantes en cada una de las regiones del Estado para acercar los servicios públicos a la ciudadanía y que la población cuente con un acceso expedito a las prestaciones ofrecidas por los programas estatales.

**10.2.2** Garantizar la presencia de los servicios públicos en localidades territorialmente alejadas de los centros urbanos para atender las necesidades públicas de los poblanos.

**10.2.3** Impulsar el establecimiento de mecanismos de gobierno electrónico para facilitar a la ciudadanía el pago de derechos, impuestos, infracciones de tránsito y, en general contribuciones a nivel Estatal y Municipal, así como el trámite y obtención de actas del Registro Civil.

- ESTRATEGIA 10.3

FORTALECER LOS MECANISMOS DE COMUNICACIÓN CON LA CIUDADANÍA Y DIFUNDIR DE MANERA OPORTUNA LA INFORMACIÓN PÚBLICA GUBERNAMENTAL.

- LÍNEAS DE ACCIÓN

10.3.1 Intensificar los procesos de sistematización y apertura de la información pública, a fin de que los ciudadanos conozcan el quehacer gubernamental en ejercicio de su derecho a la información.

10.3.3 Impulsar esquemas de participación ciudadana en la gestión pública, para favorecer la cohesión social a través de proyectos y acciones coordinadas.

10.3.2 Mejorar la atención de solicitudes de acceso a la información y llevar a cabo acciones para dar a conocer aquella que sea de interés general, mediante campañas de difusión y divulgación.

NOMBRE DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	ÁREA RESPONSABLE	FÓRMULA	LÍNEA BASE	METAS	
					2017	2018
Disminución de quejas por presuntas violaciones a derechos humanos	Porcentaje de quejas presentadas por presuntas violaciones a derechos humanos	Autoridades estatales y municipales en conjunto en coordinación con la Comisión de Derechos Humanos del Estado de Puebla	$\frac{\text{Quejas presentadas anualmente}}{\text{Quejas atendidas por año}} \times 100$	1,749 quejas presentadas en 2014*	Disminución del 20 por ciento de quejas presentadas	Disminución del 30 por ciento de quejas presentadas
Observatorio Estatal de Derechos Humanos con participación ciudadana	Creación de un observatorio de participación ciudadana en derechos humanos	Secretaría General de Gobierno / Secretaría de Seguridad Pública / Coordinación de Vinculación Interinstitucional y Participación Ciudadana	$\frac{\text{Observatorio creado}}{\text{Observatorio programado}} \times 100$	Nuevo indicador	Creación y puesta en operación del Observatorio de participación ciudadana en derechos humanos	Informe de actividades y resultados al término de la administración
Talleres para fomentar el sentido de pertenencia institucional en los servidores públicos estatales y municipales	Número de talleres interactivos implementados.	Secretaría General de Gobierno / Secretaría de Seguridad Pública / Fiscalía General del Estado	$\frac{\text{Talleres interactivos implementados}}{\text{Talleres interactivos programados}} \times 100$	Nuevo indicador	Dos talleres interactivos por año; por dependencia o institución, para fomentar el sentido de pertenencia en los servidores públicos estatales y municipales	Dos talleres interactivos por año; por dependencia o institución, para fomentar el sentido de pertenencia en los servidores públicos estatales y municipales
Estandarizar el nivel académico de los servidores públicos a nivel medio superior y superior	Porcentaje de servidores públicos con nivel medio superior y superior de estudios	Secretaría General de Gobierno / Secretaría de Seguridad Pública / Secretaría de Educación Pública / Fiscalía General del Estado	$\frac{\text{Servidores públicos con nivel medio superior y superior}}{\text{Servidores públicos con nivel medio superior y superior programados}} \times 100$	Nuevo indicador	5 por ciento de servidores públicos del gobierno estatal con nivel medio superior y superior de estudios	10 por ciento de servidores públicos del gobierno estatal con nivel medio superior y superior de estudios
Brigadas itinerantes en cada una de las regiones del estado para acercar los servicios públicos a la ciudadanía	Porcentaje de Brigadas de servicios, desplegadas anualmente en el estado	Secretaría General de Gobierno	$\frac{\text{Brigadas realizadas}}{\text{Brigadas programadas}} \times 100$	Nuevo indicador	21 Brigadas itinerantes en las regiones del estado para acercar los servicios públicos a la ciudadanía	21 Brigadas itinerantes en las regiones del estado para acercar los servicios públicos a la ciudadanía
Impulsar campañas mediante spots en medios masivos de comunicación, en favor de la ética de los servidores públicos y la honestidad en el servicio público.	Porcentaje de spots difundidos en medios masivos de comunicación	Secretaría General de Gobierno	$\frac{\text{Spots difundidos}}{\text{Spots programados}} \times 100$	Nuevo indicador	100 por ciento del tiempo oficial en medios masivos de comunicación para difundir spots relativos a la ética de servidores públicos en el desempeño de sus funciones	100 por ciento del tiempo oficial en medios masivos de comunicación para difundir spots relativos a la ética de servidores públicos en el desempeño de sus funciones