

*Gobierno del Estado
Libre y Soberano de Chihuahua*



Registrado como
Artículo
de segunda Clase de
fecha 2 de Noviembre
de 1927

Todas las leyes y demás disposiciones supremas son obligatorias por el sólo hecho de publicarse en este Periódico.

Responsable: La Secretaría General de Gobierno. Se publica los Miércoles y Sábados.

Chihuahua, Chih., sábado 07 de octubre de 2017.

No. 80

Folleto Anexo

**Programa Especial de
Buen Gobierno
2017 - 2021.**



Gobierno del Estado
de **Chihuahua**

PROGRAMA ESPECIAL
DE BUEN
GOBIERNO
2017-2021



SECRETARÍA
DE LA FUNCIÓN PÚBLICA



Índice

I. Introducción.....
II. Marco Normativo
III. Metodología
IV. Alineación
V. Vinculación con otras dependencias y sectores.....
VI. Diagnóstico.....
VII. Estructura Programática.....
VIII. Indicadores del Programa Especial de Buen Gobierno.....
IX. Indicadores del Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021
X. Responsabilidades con los Objetivos.....
XI. Bibliografía y referencias

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

I. INTRODUCCIÓN

El presente Programa Especial se propone como el medio para fortalecer el actuar de la administración pública, modificando la operación cotidiana de las instituciones gubernamentales hacia la obtención de resultados tangibles y verificables en temas de legalidad, eficiencia, eficacia, equidad, transparencia, honestidad, rendición de cuentas y participación ciudadana.

Reconoce que el desempeño gubernamental, sustentado en el cumplimiento de sus objetivos, se vincula directamente con la percepción de la ciudadanía acerca de la capacidad de las instituciones para atender sus necesidades. La falta de resultados se refleja en la disminución de la calidad de vida de las personas y en la confianza de las personas sobre el actuar gubernamental.

En la elaboración del Programa se identificaron un conjunto de problemas heredados de la administración anterior que, sin intención de construir una generalización sobre toda la administración pública, permiten hacer evidente un comportamiento que ha afectado la percepción y calidad del actuar gubernamental.

En octubre de 2016 se recibió un **gobierno ineficiente e ineficaz** resultado de la toma de decisiones, en muchas ocasiones, sin información¹; la presencia de un alto número de servidores públicos no profesionales y sin capacidad para cumplir con los objetivos de los puestos ni con los de la organización²; y la falta de regulaciones que respondieran a necesidades normativas, así como de trámites con procesos ineficientes³.

También se identificaron, como una práctica común del gobierno anterior, **altos niveles de corrupción** derivados de un funcionariado público con comportamientos, en la mayoría de los casos, alejados del acatamiento de las normas; la baja posibilidad de recibir sanciones; la institucionalización de la corrupción como parte del servicio público; y normas cuyo cumplimiento implica

¹ Lo que limita la capacidad para identificar las causas reales que generan los problemas de la sociedad.

² Generando ineficiencia en la atención de las demandas sociales.

³ Lo que limita el acceso de las personas a sus derechos y obligaciones; genera barreras a la competitividad económica; y crea espacios para el actuar discrecional de las y los servidores públicos aumentando los niveles de corrupción.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

un alto grado de complejidad. Sustentado, en el pasado, por los espacios al actuar discrecional generados por regulaciones y trámites inadecuados.

Finalmente, reconoció la existencia de **un gobierno poco participativo y cerrado al escrutinio público**, fomentado por la poca transparencia, la falta de cultura de la rendición de cuentas, y limitados canales con que contaba la ciudadanía para acceder a las decisiones gubernamentales y a la solución de problemas.

Teniendo presente lo anterior descrito, este Programa Especial representa una ventana de oportunidad para solucionar los problemas mencionados, el cual, por medio de una estructura causal, prioriza y define la manera en que se revertirá la desconfianza ciudadana del actuar gubernamental y se mejorará el desempeño de la administración pública.

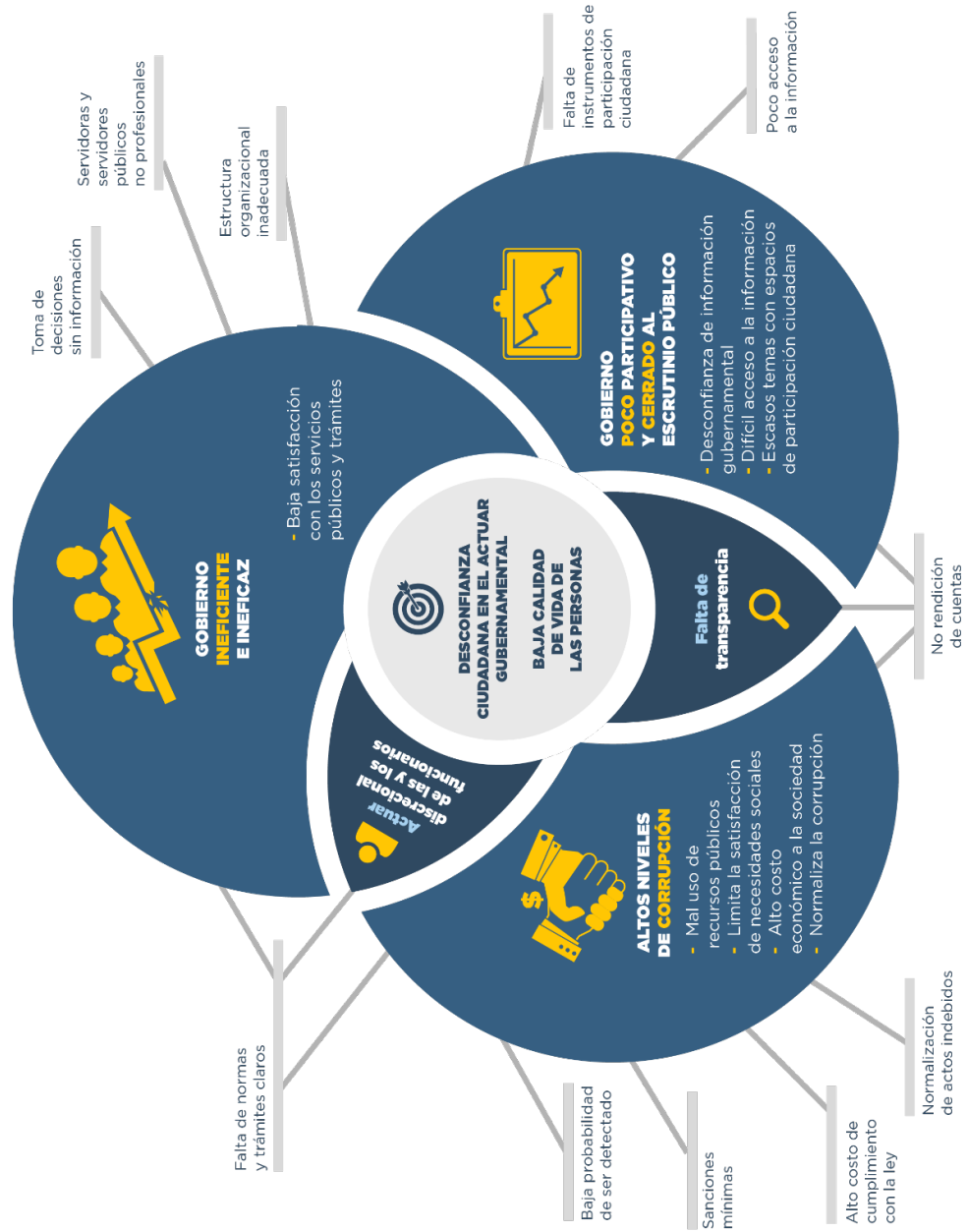
A través de la implementación de diferentes estrategias y acciones, fomenta la modificación de actividades burocráticas, enfocándolas hacia la solución de problemas. Busca sentar las bases para mejorar el desempeño de la administración pública y el trato hacia la ciudadanía. Al mismo tiempo, se plantea como mecanismo para apoyar en la detección y eliminación de cualquier espacio al actuar discrecional de las y los funcionarios y aumenta las posibilidades de detectar comportamientos indebidos. Todo lo anterior acompañado de medios que aseguren la participación ciudadana.

Reconoce la necesidad de adaptarse a las modificaciones en el contexto y la importancia de los ejercicios de aprendizaje y retroalimentación, por lo que se plantea como un **proceso de mejora continua** que permita su seguimiento y revisión constante, garantizando de esta manera, que funcione como un ejercicio dinámico buscando siempre el bienestar y la confianza de la sociedad.

Coloca en el centro a las personas, brindando normas e incentivos a las y los servidores públicos; y abriendo el gobierno a la ciudadanía, generando una forma distinta de combatir los problemas. Busca institucionalizar un nuevo comportamiento en el servicio público, modificando conductas anteriores en beneficio de la sociedad, fundamentado en el desempeño gubernamental y la mejora de la gestión de la administración pública.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estructura para el Diagnóstico del Programa Especial de Buen Gobierno



Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

II. MARCO NORMATIVO

El Programa Especial de Buen Gobierno tiene sustento en diversos ordenamientos jurídicos, que definen las atribuciones de las instituciones gubernamentales que se vinculan para dar cumplimiento a sus responsabilidades, tanto del orden federal y estatal⁴, así como leyes generales en distintas materias⁵.

Adicionalmente, existen otras disposiciones jurídicas estatales que se relacionan con las actividades de las y los participantes del sector al que corresponde este Programa Especial⁶.

III. METODOLOGÍA

La elaboración del Programa Especial tuvo diversas fuentes de información para la elaboración del diagnóstico, dentro de las que se encuentran reportes y bases de datos de instituciones nacionales e internacionales como el INEGI⁷, Banco Mundial⁸, entre otros.

Adicionalmente, se logró contar con información de la sociedad por medio de la participación ciudadana. Uno de los medios de vinculación fue el Foro de Democracia Participativa y Buen Gobierno⁹; al cual se agregan las Audiencias Públicas ciudadanas que han permitido detectar problemas y propuestas en diversos temas¹⁰.

De la misma forma, se consultó con todas las instituciones gubernamentales estatales sus comentarios y modificaciones sobre el Programa Especial. Finalmente, se realizaron reuniones internas con las Direcciones y Coordinaciones de la Secretaría de la Función Pública del Estado para construir respuestas a las necesidades y problemas detectados.

⁴ De las cuales destacan la Constitución Política del Estado de Chihuahua; la Ley Orgánica del Poder Ejecutivo del Estado de Chihuahua; la Ley de Planeación del Estado de Chihuahua.

⁵ Dentro de estos se encuentran la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el Plan Nacional de Desarrollo (PND); y la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

⁶ Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública del Estado de Chihuahua; Ley de Responsabilidades de los Servidores Públicos del Estado de Chihuahua; Ley de Mejora Regulatoria del Estado de Chihuahua; Ley de Adquisiciones, Arrendamientos, Contratación de Servicios y Obra Pública del Estado de Chihuahua; Ley para Prevenir y Eliminar la Discriminación en el Estado de Chihuahua; entre otras.

⁷ A través de diversas bases de datos del INEGI se consultó información sobre calidad y percepción ciudadana del actuar gubernamental, así como datos relacionados con trámites y acceso a la información pública.

⁸ A través del informe "Doing Bussines en México 2016: Midiendo la calidad y la eficiencia de la regulación" se consultó información sobre la facilidad para hacer negocios, así como trámites relacionados con la apertura de empresas a nivel subnacional.

⁹ Fue realizado el 13 de enero de 2017, el cual permitió recopilar la opinión de 320 participantes de todos los sectores de la sociedad.

¹⁰ De los cuales, al presente Programa Especial, corresponden los relacionados con la corrupción de servidores públicos, desatención de procedimientos administrativos, y la falta de normas claras para la ocupación de cargos en la administración pública estatal.

IV. ALINEACIÓN

El Programa Especial se vincula con otros instrumentos de planeación que apoyan a la solución de problemas. En el nivel más amplio se encuentran los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la ONU, que buscan dar fin a la pobreza y garantizar que todas las personas gocen de paz y una mejor calidad de vida¹¹.

Otro instrumento de planeación al cual se alinea el Programa Especial es el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018¹², por medio de dos objetivos de “México en Paz” que son “Promover y fortalecer la gobernabilidad democrática” y “Rendición de cuentas y combate a la corrupción”. En línea con lo anterior, el Programa Especial se inserta en un esquema de planeación vinculado en distintos niveles.

Finalmente, los objetivos de este documento se derivan y vinculan con las áreas de atención y metas establecidas en el Plan Estatal de Desarrollo 2017-2021¹³, para adecuar los esfuerzos bajo la misma base y concretar los objetivos que en conjunto el Gobierno del Estado compromete con la sociedad.

V. VINCULACIÓN CON OTRAS DEPENDENCIAS Y SECTORES

En el Programa Especial, la Secretaría de la Función Pública tiene un papel transversal debido a sus atribuciones relacionadas con la gestión pública. Sin embargo, se requiere de vinculación con los sectores gubernamental, privado y académico. Además, existen áreas en las que se establecen relaciones específicas con otros actores como en participación ciudadana¹⁴; mejora regulatoria¹⁵; y en temas de transparencia¹⁶.

La naturaleza de las actividades plasmadas en el Programa, proponen una forma de trabajo colaborativa entre diversas instituciones gubernamentales, para así lograr, de manera conjunta, los diferentes objetivos y metas definidos. Dentro del

¹¹ El Programa Especial encuentra compatibilidad con objetivos específicos como Igualdad de género; reducción de las desigualdades; paz, justicia e instituciones sólidas; y alianzas para lograr los objetivos.

¹² Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 20 de mayo de 2013. Disponible en: http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013

¹³ Publicado en el Periódico Oficial del Estado el 10 de junio de 2017. Disponible en: http://www.chihuahua.gob.mx/periodicooficial/buscador?field_numero_de_periodico_value=&field_fecha_del_periodico_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=2017-month%5D=7&field_fecha_del_periodico_value%5Bvalue%5D%5Byear%5D=2017

¹⁴ La formación de puntos de acceso requiere de la colaboración de instituciones gubernamentales responsables de las Tecnologías de la Información.

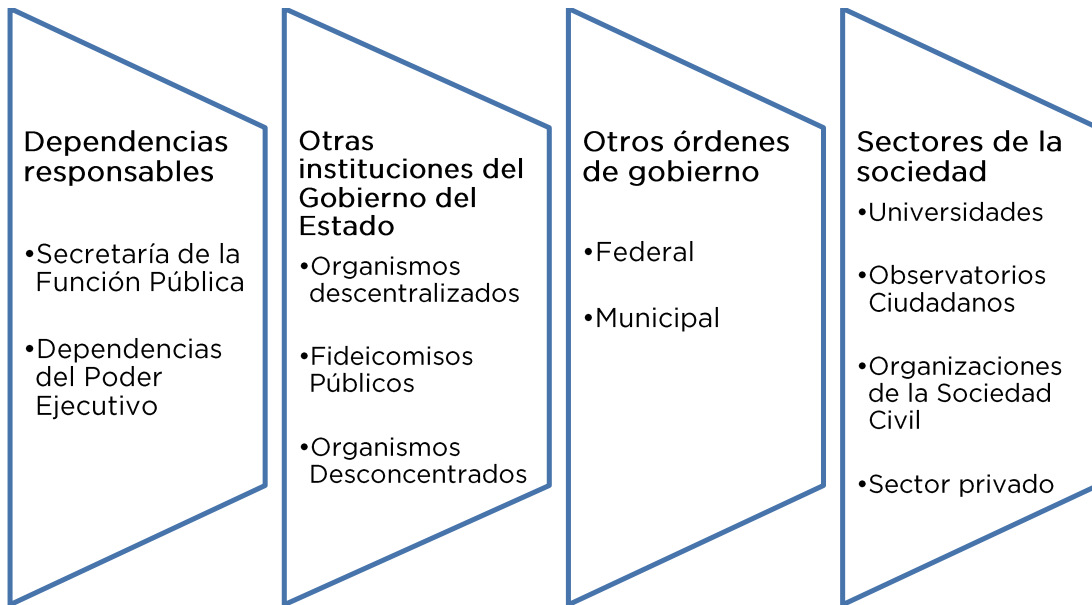
¹⁵ Es indispensable la articulación tanto con el Gobierno Federal como con los municipios.

¹⁶ En este tema, la conformación de vínculos con la sociedad y las instituciones académicas permiten obtener una perspectiva novedosa acerca del quehacer gubernamental.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

ámbito de sus capacidades y competencias, la Secretaría de la Función Pública detonará los mecanismos e instrumentos correspondientes para incentivar la implementación de las actividades que permitan la mejora de la gestión pública y cuyo cumplimiento se logre a través del trabajo conjunto de la administración pública estatal.

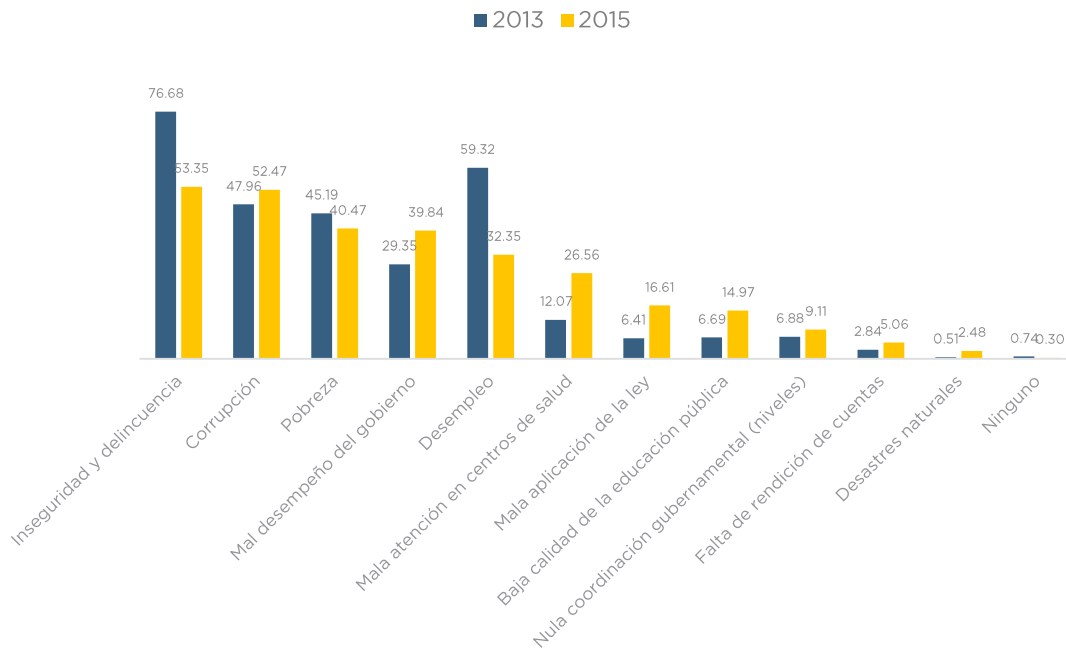
Considerando que una de las características fundamentales del Programa Especial es la vinculación, se conforma sobre la base de la voluntad de los servidores públicos para dar respuesta a los problemas identificados; más allá de un tema de obligatoriedad.



VI. DIAGNÓSTICO

En los últimos años, en el estado de Chihuahua, la ciudadanía ha carecido de un gobierno con capacidad para resolver los problemas que le atañen, generando **altos niveles de desconfianza en el actuar de la administración pública**. Lo anterior se hace evidente al observar que, de acuerdo con la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2013-2015, realizada por el INEGI, dentro de los problemas más importantes que percibe la población se encuentran la **corrupción**, la **inseguridad** y el **mal desempeño gubernamental**¹⁷.

Percepción sobre la existencia de diversos problemas en el Estado de Chihuahua
Porcentaje (2013-2015)



Nota: La gráfica indica el porcentaje de personas que afirmaron la existencia diversos problemas en el estado.
Fuente: Encuesta de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 y 2015.

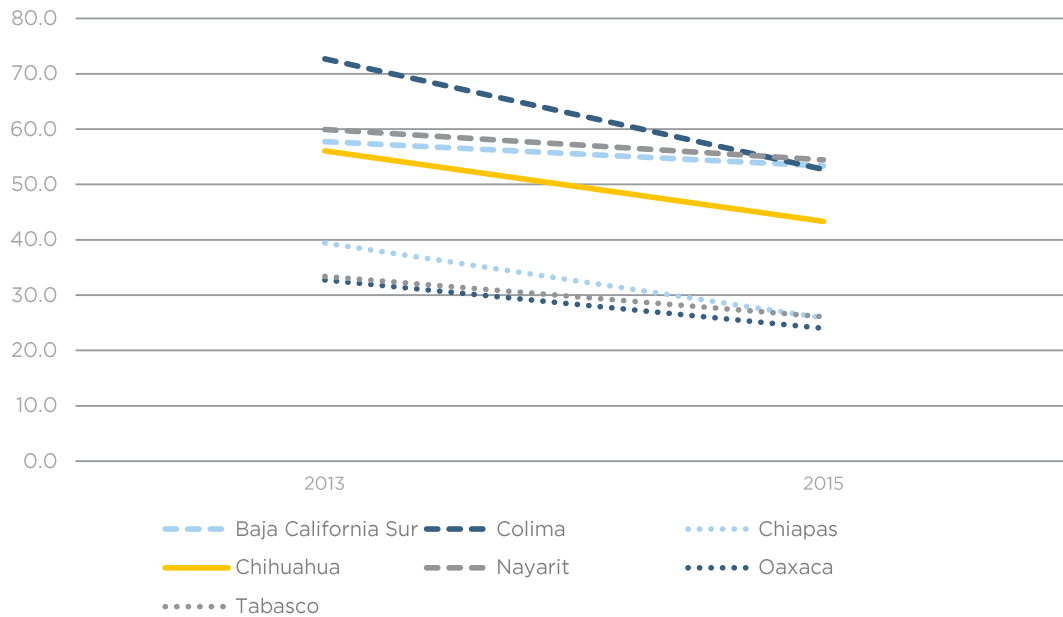
Lo anterior ha tenido repercusiones en la opinión de la ciudadanía acerca de los servicios que brinda la administración pública estatal, ya que entre 2013 y 2015 el porcentaje de personas que afirmaron estar satisfechas con los servicios públicos,

¹⁷ En la tabla se considera a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa, según percepción sobre la existencia de problemas en el estado.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

disminuyó en un 12.8 por ciento, pasando del 56.1 al 43.3 por ciento para el periodo señalado¹⁸.

Percepción de la ciudadanía sobre la satisfacción que tienen sobre los servicios públicos
Porcentaje
(2013-2015)



Fuente: Encuesta de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 y 2015.

De la misma forma, la satisfacción con la atención brindada por las y los servidores públicos al realizar trámites, de acuerdo a la ENCIG, disminuyó de 2013 a 2015 en 7.8 por ciento, al pasar de un 85.40 a 77.60 por ciento, lo que toma relevancia al ser una de las principales fuentes de la percepción ciudadana sobre el desempeño de la administración pública¹⁹.

La carencia de un gobierno eficiente y efectivo, ha estado acompañada de la falta de una administración pública profesional. En el estado, al 2016, no existía

¹⁸ La gráfica mide opiniones de la población de 18 años y más, en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en el estado, que declaró estar satisfecha o muy satisfecha con los servicios públicos provistos por Gobierno Estatal.

¹⁹ El mal trato de las personas que trabajan en el Gobierno del Estado hacia la ciudadanía al realizar algún trámite o servicio, los costos monetarios y de tiempo que representa, y los espacios a la discrecionalidad que permiten actos de corrupción, generan una situación de inconformidad social y desconfianza en el gobierno.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

un sistema de profesionalización para las y los funcionarios orientado a mejorar el comportamiento de las instituciones gubernamentales.

Adicionalmente, de acuerdo con el Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales (CNGSP) 2015, publicado por el INEGI, Chihuahua no contaba con algún documento o disposición normativa interna vigente que regulara un servicio profesional de carrera. A lo que se sumó la inexistencia de una institución responsable de un servicio de carrera o algún esquema de profesionalización de las y los funcionarios²⁰.

Al desagregar los elementos que forman parte de un sistema de profesionalización²¹, se observa que del total de instituciones gubernamentales de la administración pública del estado, cerca del 43 por ciento no hicieron uso de al menos uno que permitiera el mejor desempeño del gobierno²².

Organismos que cuentan con algún elemento de profesionalización en el Gobierno Estatal (2016)



Nota: el total de organismos de la administración pública estatal considerados es de 63.
Fuente: Secretaría de la Función Pública 2017.

²⁰ Si bien Chihuahua cuenta con el Centro de Capacitación y Desarrollo del Gobierno del Estado, este, como un departamento dedicado a la profesionalización para quienes laboran en el servicio público, se ha limitado a la capacitación sin un esquema establecido.

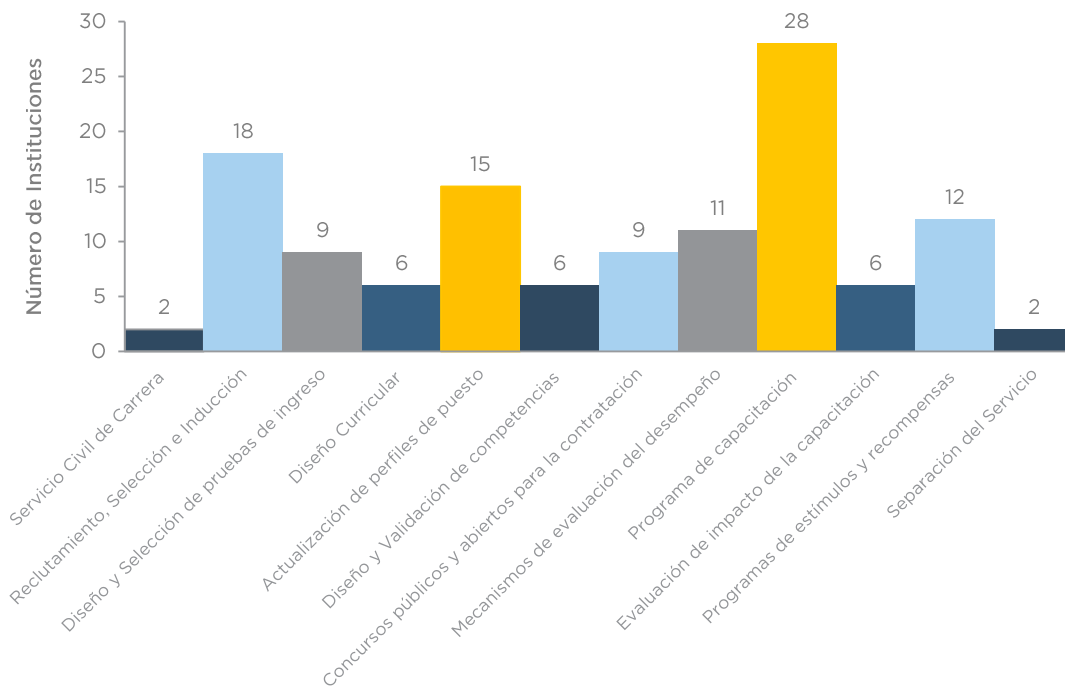
²¹ Se consideran como elementos de profesionalización, los siguientes: Servicio Civil de Carrera; reclutamiento; selección e inducción; diseño y selección de pruebas de ingreso; diseño curricular; actualización de perfiles de puesto; diseño y validación de competencias; concursos públicos y abiertos para la contratación; mecanismos de evaluación del desempeño; programa de capacitación; evaluación de impacto de la capacitación; programas de estímulos y recompensas; separación del servicio; u otros.

²² Información recopilada por la Secretaría de la Función Pública.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Dentro de los elementos de profesionalización mencionados, los más utilizados fueron los programas de capacitación, implementados por 28 instituciones gubernamentales. Sin embargo, existió desarticulación entre diferentes elementos, ya que a pesar del número de instituciones con programas de capacitación, sólo 6 de ellas realizaron algún diseño curricular o evaluaron su impacto. Destaca que únicamente 9 instituciones crearon concursos públicos y abiertos para la contratación²³.

Elementos de profesionalización en los organismos de la administración pública estatal (2016)



Elementos de Profesionalización

Fuente: Secretaría de la Función Pública 2017.

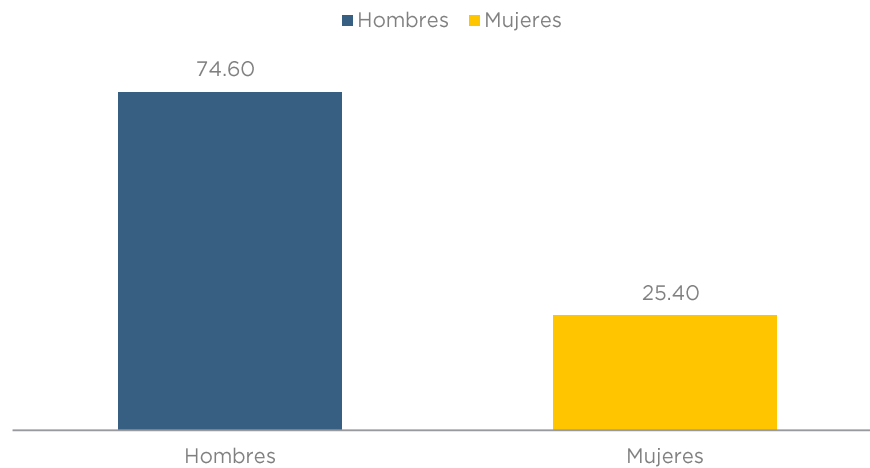
En la profesionalización del servicio público, tampoco se consideró la inclusión y la perspectiva de género, característica que se puede identificar tanto a nivel estatal como federal. Tomando en cuenta el gabinete legal y ampliado del

²³ Se refiere a Servicios Educativos del Estado de Chihuahua, Universidad Tecnológica de Ciudad Juárez, Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chihuahua, Colegio de Educación Profesional Técnica del Estado de Chihuahua, Universidad Autónoma de Chihuahua, Universidad Autónoma de Ciudad Juárez, Universidad Politécnica de Chihuahua, Universidad Tecnológica de la Tarahumara, Universidad Pedagógica Nacional del Estado de Chihuahua.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Gobierno Federal se observó que al 2016, cerca del 75 por ciento de los puestos eran ocupados por hombres, dejando un bajo nivel de participación para las mujeres.

Integrantes del gabinete legal y ampliado del Gobierno Federal, por sexo
Porcentaje
(Junio de 2016)

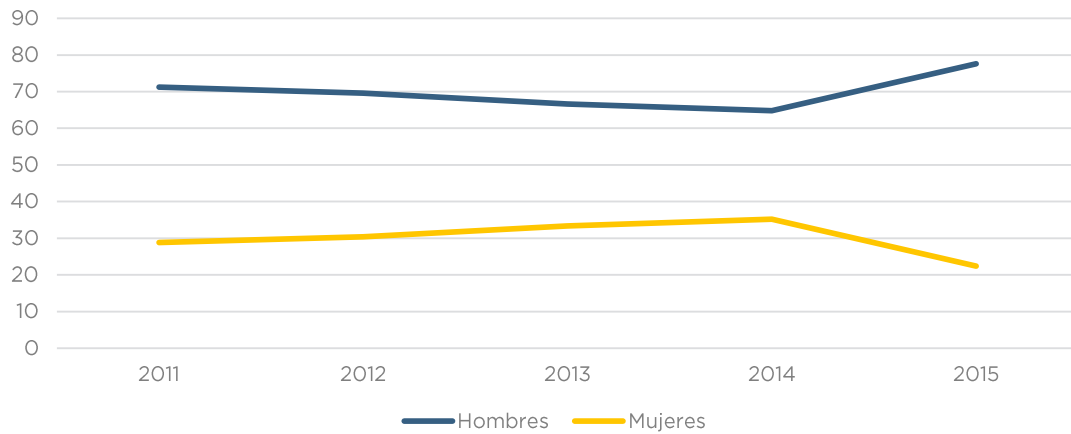


Fuente: Instituto Nacional de las Mujeres 2016.

El mismo comportamiento se observó en los puestos directivos de la administración pública federal, ya que si bien entre 2011 y 2014 se había acortado la brecha de ocupación entre hombres y mujeres, a cerca de 29.6 por ciento, después de ese periodo aumentó a más del 50 por ciento.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Puestos directivos de la administración pública federal, por sexo
Porcentaje
(2016)



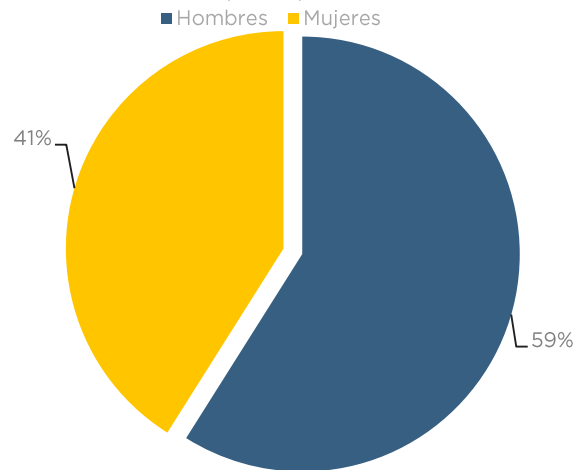
Nota: Se trata de las y los servidores públicos con puestos directivos en el Gobierno Federal en todo el país.
Fuente: Estrategia Nacional de Cultura Cívica 2017-2023.

En el estado de Chihuahua la tendencia se ha inclinado hacia la existencia de una brecha entre cargos ocupados en años anteriores. Al considerar el total de las y los servidores públicos con ingresos mensuales de 35 mil pesos o más, se observó, al cierre de 2016, que más de la mitad de los puestos fueron ocupados por hombres²⁴, y sólo el 41 por ciento correspondió a mujeres. El dato toma mayor relevancia cuando se considera que el 57 por ciento de la plantilla del Gobierno del Estado, fueron mujeres, para el mismo periodo de tiempo.

²⁴ Este dato se tomó considerando que, de acuerdo al tabulador de sueldos, el monto corresponde a niveles de Directivos y afines o superiores.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Funcionariado público en el Gobierno del Estado de Chihuahua
con sueldos de 35,000 pesos mensuales o más
Porcentaje
(2016)



Fuente: Secretaría de la Función Pública 2017.

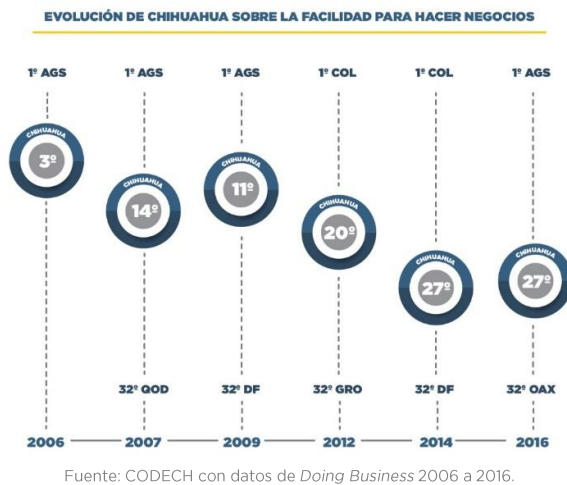
Otro ámbito de actividades que afecta la percepción ciudadana del desempeño gubernamental, tanto institucional como de las y los servidores públicos, son las **regulaciones innecesarias y los trámites con procesos ineficientes**, que generan impacto en diversos sectores económicos, así como en la vida de las personas. En este campo Chihuahua presentó un retroceso en los últimos años.

De acuerdo con el reporte *Doing Business en México 2016: Midiendo la calidad y la eficiencia de la regulación*, publicado por el Grupo del Banco Mundial²⁵, de 2006 a 2016 Chihuahua perdió 24 posiciones en la facilidad para hacer negocios, resultado del gran número de trámites que se deben realizar para iniciar alguna actividad comercial o productiva, que se refleja en altos costos monetarios y de tiempo²⁶.

²⁵ Doing Business analiza las regulaciones gubernamentales que afectan a las Pequeñas y Medianas Empresas, que en el estudio para México, analiza cuatro áreas específicas: apertura de una empresa, obtención de permisos de construcción, registro de la propiedad y cumplimiento de contratos. En el presente documento, se toma como referencia el tiempo de apertura de una empresa de capital 100 por ciento nacional en actividades totalmente productivas o comerciales con un número de empleados entre 10 y 50 personas. Se considera como un acercamiento al estudio de la regulación y su adecuado funcionamiento ya que la apertura de una empresa requiere de múltiples trámites en diferentes órdenes de gobierno, y por lo tanto, un menor tiempo de apertura representa una regulación adecuada a las necesidades sociales. Recuperado de: <http://espanol.doingbusiness.org/-/media/WBG/DoingBusiness/Documents/Subnational-Reports/DB16-Sub-Mexico.pdf>.

²⁶ Doing Business en México 2016 incluye la clasificación de la facilidad de realizar los trámites de cada uno de los temas cubiertos por el estudio: apertura de empresa, solicitar un permiso de construcción, registrar una propiedad y cumplimiento de contratos. Se realiza una clasificación de las 32 entidades federativas que fueron medidas.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021



El estado presentó uno de los tiempos más largos en el país para aperturar una empresa, como resultado de regulaciones y procesos ineficientes. Mientras que a nivel nacional el tiempo fue calculado en 14.6 días, en Chihuahua se registró en 26.5 días, siendo superado únicamente por Quintana Roo, Hidalgo y Chiapas.

En general, para 2016, el reporte posicionó a Chihuahua en el lugar 27 en facilidad para hacer negocios, 31 en capacidad para la apertura de nuevas empresas, 29 en obtención de permisos de construcción, lugar 25 en cumplimiento de contratos y lugar 14 facilidad para el registro de la propiedad.

Evaluación de Chihuahua por rubro de regulación relacionado con la facilidad para hacer negocios 2016

Rubro	Posición a nivel nacional
Apertura de una empresa	31
Obtención de permisos de construcción	29
Registro de la propiedad	14
Cumplimiento de contratos	25

Fuente: *Doing Business* 2016.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

También se identificaron problemas con la información al momento de realizar los procedimientos ya que, para 2015, de acuerdo con la ENCIG, el porcentaje de usuarias y usuarios que enfrentaron alguna barrera al realizar un trámite²⁷ fue de 86.10 por ciento, mayor que en la medición de 2013 que presentó un 84.80 por ciento. Adicionalmente en el 32 por ciento de los trámites realizados, las personas enfrentaron asimetrías en la información²⁸.

El acceso es otro tema relacionado con los trámites y regulaciones, ya que no se habían creado los medios suficientes para realizar los procesos de manera remota. En el estado, al cierre de 2015, el porcentaje de trámites llevados a cabo personalmente a través de líneas de atención telefónica fue sólo del 3.20 por ciento; mientras que vía internet fue del 0.70 por ciento; en contraste, el porcentaje de trámites realizados en instalaciones del Gobierno estatal fue del 59.80 por ciento, mientras que el 35.80 por ciento se realizó por otros medios²⁹.

Una de las principales consecuencias de trámites con procesos no normados y regulaciones que generan más costos que beneficios, es que permiten el **actuar discrecional de las y los servidores públicos**, lo que se refleja en un aumento de los casos de corrupción. Los datos tanto a nivel nacional como en el estado revelan que se trata de un problema latente.

De acuerdo con el Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno³⁰, medido por Transparencia Mexicana, en 2010, se pudo identificar que en los tres órdenes de gobierno se realizaron cerca de 200 millones de actos de corrupción en el uso de servicios públicos, y se encontró que el costo promedio de una “mordida”, fue de 165 pesos.

²⁷ Se consideran como barreras al realizar el trámite los siguientes conceptos: "Largas filas", "Requisitos excesivos", "Le pasaban de una ventanilla a otra", "Tuvo que ir a un lugar muy lejano", "Costos excesivos" y "Horarios Restringidos".

²⁸ Se consideran como asimetrías de información cuando una de las partes de la operación tuvo más o menos información que la otra.

²⁹ Este rubro comprende trámites, pagos, solicitudes de servicios y contactos realizados personalmente por población de 18 años y más en el Estado de Chihuahua, realizados en bancos, supermercados, tiendas, farmacias, cajeros automáticos o kioscos inteligentes. La suma de los porcentajes puede no ser igual al 100 por ciento, debido a que hubo personas que no respondieron o afirmaron "no saber".

³⁰ Este Índice mide y registra la corrupción que afecta a los hogares y a los servicios públicos ofrecidos por los tres niveles de gobierno y por empresas particulares. Consultar en:

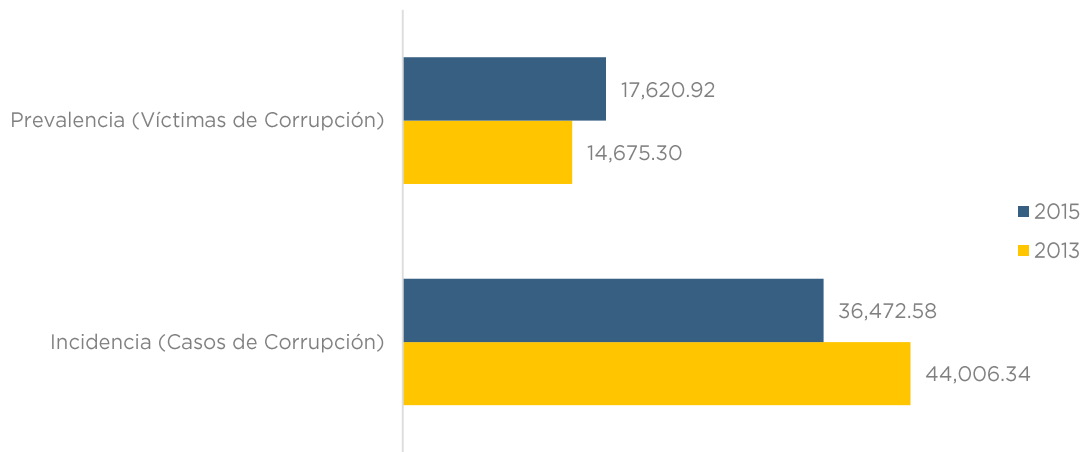
<http://www.tm.org.mx/wp-content/uploads/2013/05/01-INCBG-2010-Informe-Ejecutivo1.pdf>

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Además, se calcula que la corrupción le cuesta a México aproximadamente el 9 por ciento del PIB nacional, y de acuerdo con el Índice de Percepción de la Corrupción (IPC), de Transparencia Internacional, que mide del cero al cien los niveles de percepción de la corrupción en el sector público, México pasó de la posición 95 en 2015 a la 123 en 2016, de 176 países³¹.

En el estado el panorama también presenta un comportamiento negativo. De acuerdo con la ENCIG, la Prevalencia de la Corrupción³² fue de 17,620.92 víctimas por cada 100 mil habitantes. Mientras que la Incidencia de Corrupción³³, rebasó los 36 mil actos de corrupción por cada 100 mil habitantes.

Tasas de Incidencia y Prevalencia de la corrupción en el Estado de Chihuahua
Casos por cada 100 mil habitantes
(2013-2015)



Nota: el coeficiente de variación sobre la incidencia de corrupción es superior al 25 Por ciento, por lo que su cifra se debe tomar con fines cualitativos.

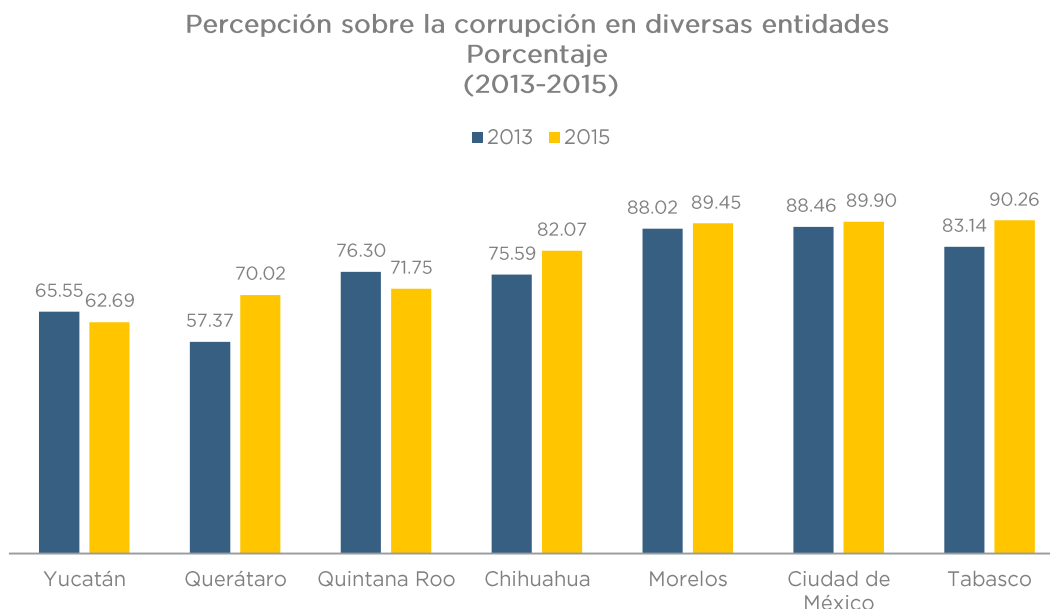
Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 y 2015.

Por su parte, al observar la percepción de corrupción de las y los ciudadanos, se evidenció que el 82.07 por ciento de las personas piensa que el Gobierno del

³¹ Consultar:
http://transparencia.org.es/wp-content/uploads/2017/01/comparacion_ipc_2016-2008.pdf
³² Se refiere al número de víctimas de corrupción por cada cien mil habitantes en el estado.
³³ Se refiere al número de casos de corrupción por cada cien mil habitantes en el estado.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estado realizó prácticas corruptas en 2015, mostrando un aumento en comparación con 2013, año en que se alcanzó el 75.59 por ciento para la misma medición³⁴.



Fuente: Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2013 y 2015.

En este campo, las **quejas y denuncias** forman un instrumento fundamental para detectar comportamientos no adecuados y posibles espacios para actos de corrupción por parte de las y los servidores públicos. Al cierre de 2016, cerca de un 40 por ciento de las quejas ciudadanas no habían recibido una respuesta de las instituciones gubernamentales. Por su parte, la adecuada atención a las denuncias permitirá implementar acciones de sanción y compensar abusos de administraciones anteriores³⁵.

Otra forma en que se presenta la corrupción es por medio del **mal uso de los recursos públicos**, tema en el que las **auditorías presupuestales** conforman el mecanismo por medio del cual se busca detectar ventanas de oportunidad para

³⁴ Mide el porcentaje de la población urbana mayor de 18 años y más, en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, que considera que las prácticas corruptas en el Gobierno del Estado son frecuentes y muy frecuentes.

³⁵ Fuente: Informe Final de la Evaluación Específica del Desempeño del Programa de Control y Evaluación de la Gestión Pública, 2016.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

la mejora de su aplicación y aumentar la factibilidad de cumplir con los objetivos institucionales. Sin embargo, su implementación no generó el impacto adecuado.

En 2016, se realizaron 276 auditorías y revisiones presupuestales³⁶. Pero el problema con las auditorías es que no impidieron el mal manejo del presupuesto, ni apoyaron el cumplimiento de los objetivos en años anteriores. Además, se han dejado de lado las revisiones del uso de recursos públicos destinados a la solución de problemas de grupos poblacionales específicos, en particular las referentes a la perspectiva de género.

La Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres del Estado de Chihuahua establece la obligatoriedad de llevar a cabo auditorías presupuestales con perspectiva de género, para vigilar el adecuado uso de los recursos en atención a los problemas específicos. Sin embargo, no se llevaron a cabo las acciones correspondientes y que, más allá del cumplimiento de la Ley, representan una forma de combatir las brechas de género tanto en la administración pública estatal como en la sociedad.

El mal uso de los recursos públicos y la incapacidad de los mecanismos de vigilancia en la implementación de acciones de gobierno dejan en evidencia un **problema de transparencia gubernamental**.

De acuerdo con el Índice de Información Presupuestal, del Instituto Mexicano para la Competitividad (IMCO)³⁷, en 2016 Chihuahua ocupó el octavo lugar a nivel nacional, incumpliendo con la publicación de información relacionada con los tabuladores de salarios, el pago para contratos de asociaciones público privadas o compromisos plurianuales, de los ingresos derivados de los convenios de colaboración administrativa en materia fiscal federal, entre otros³⁸.

³⁶ Se refiere a las realizadas en todo el año, incluidas las llevadas a cabo por la ahora extinta Secretaría de la Contraloría del Estado.

³⁷ Se trata de un estudio que mide la calidad de la información presupuestal de las entidades federativas, busca apoyar en la eliminación de condiciones de opacidad, verificar el cumplimiento de la contabilidad gubernamental y fomentar buenas prácticas contables. Consultar: http://api.dev.imco.org.mx/vendor/imco/indices-api/documentos/Finanzas_Por_ciento20p_Por_cientoC3_Por_cientoBAblicas/_Por_cientoC3%8Dndice%20de%20Informaci%C3%B3n%20Presupuestal%20Estatal/2016-10-24_0900%20%20C3%8Dndice%20de%20Informaci%C3%B3n%20Presupuestal%20Estatal%202016/Documentos%20de%20resultados/IPE%202016%20Presentaci%C3%B3n.pdf

³⁸ Instituto Mexicano para la Competitividad. Consultar:

<http://imco.org.mx/finanzaspublicas/#!/indice-de-informacion-presupuestal-estatal/resultados/2016/08-chihuahua>

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

En la misma línea de transparencia, y relacionado con la legalidad en el ejercicio de recursos destinado para adquiredores y compras gubernamentales, también se localizaron problemas. Para 2016, buscando el control eficaz sobre **licitaciones y contrataciones**, se planearon realizar 880 eventos, logrando únicamente 211, es decir, sólo el 23.98 por ciento de la meta³⁹.

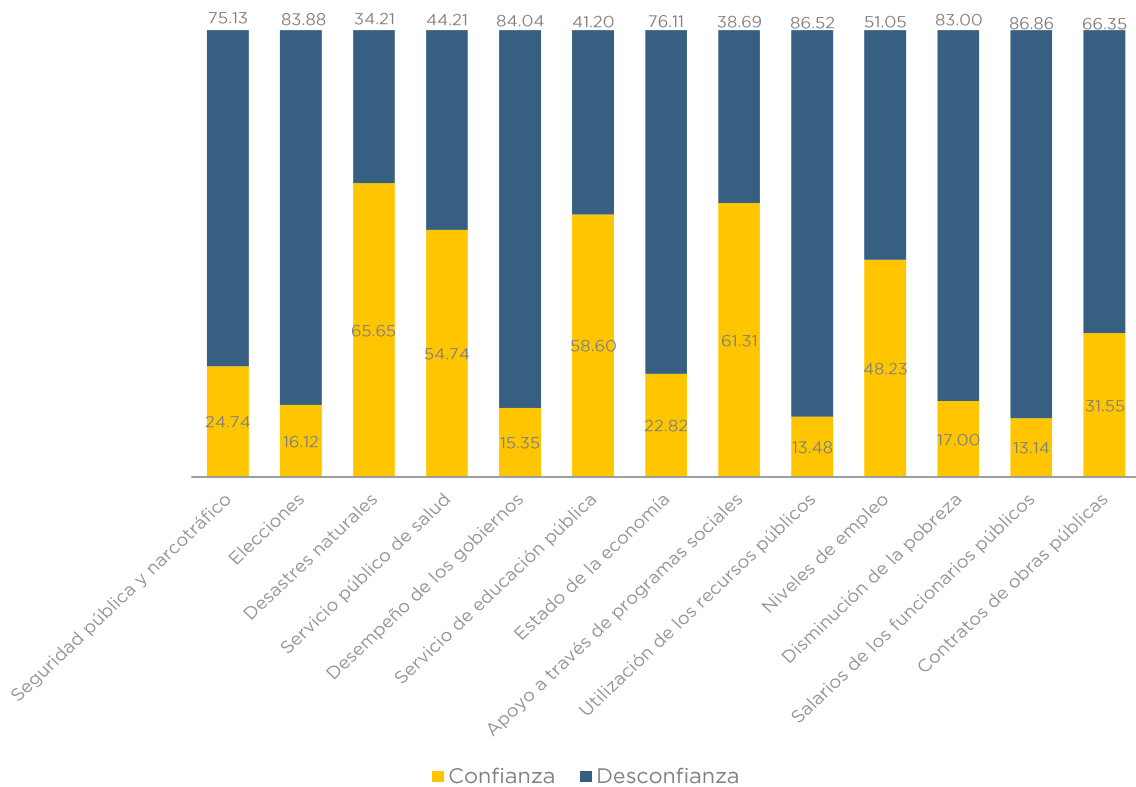
La falta de transparencia también ha generado **desconfianza en la información gubernamental**. De acuerdo con la Encuesta Nacional de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales (ENAIID) 2016 realizada por el INEGI, en el estado de Chihuahua, las personas afirmaron tener desconfianza en información que da a conocer el gobierno en temas como contratos de obras públicas y desempeño gubernamental, salarios de los funcionarios públicos, resultados de las elecciones y la utilización de los recursos públicos.

³⁹ Fuente: Informe Final de la Evaluación Específica del Desempeño del Programa de Control y Evaluación de la Gestión Pública, 2016.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Nivel de confianza que tiene la ciudadanía en la información que da a conocer el gobierno sobre diversos temas públicos

Porcentaje
Enero 2015 - Abril 2016



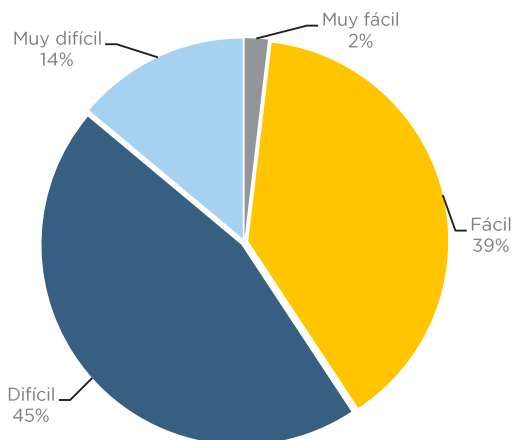
Fuente: Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales 2016

El acceso a la información también fue un problema en el estado. De acuerdo con el ENAID 2016, durante 2015, cerca del 59 por ciento de las personas declaró que es “difícil” o “muy difícil” acceder a información gubernamental⁴⁰.

⁴⁰ La tabla considera a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa y principales medios que identifica para conocer información de gobierno según su facilidad para obtenerla (Enero 2015 a abril de 2016). Se destaca que únicamente el 2% declaró que era “muy fácil” obtener información de gobierno.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Percepción de la ciudadanía sobre la facilidad para obtener la información gubernamental
Porcentaje
Enero 2015 - Abril 2016



Fuente: Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales 2016

El acceso a la información también está relacionado con el conocimiento de las personas acerca de su constitución como un derecho. La ENAID reveló, en 2016, que si bien 97.8 por ciento de las y los encuestados afirmó que todos tienen derecho a conocer la información que genera el gobierno⁴¹, sólo el 51.2 por ciento aseguró conocer de la existencia de una ley que garantice su derecho de acceso a la información⁴².

⁴¹ Se considera en la encuesta a la población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más en el estado de Chihuahua, según opinión de quienes tienen derecho a conocer la información que genera el gobierno (enero 2015 a abril de 2016).

⁴² Se considera a la Población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más por entidad federativa según conocimiento de la existencia de una Ley encargada de garantizar el Derecho de Acceso a la Información Pública.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Percepción sobre el derecho y garantías de acceso a la información gubernamental en el Estado de Chihuahua
Porcentaje
(2016)

Entidad Federativa	Opinión de quiénes tienen derecho a conocer la información de gobierno		Conocimiento de una Ley que garantice su derecho de acceso a la información.
	Únicamente el gobierno	Todos	
Estados Unidos Mexicanos	0.7	97.8	50.6
Chihuahua	0.7	97.8	51.2

Nota: Se excluyen casos en donde las personas informantes declararon "No sabe / no responde". Poblaciones urbanas de más de 100 mil habitantes.

Fuente: Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales 2016

En este tema se identifican diferencias de género. En Chihuahua era más fácil para los hombres obtener información gubernamental en comparación con las mujeres, ya que más del 60 por ciento de ellas declaró que es difícil acceder a los datos generados por la administración pública estatal, mientras que sólo el 52.8 por ciento de los varones afirmaron lo mismo.

Percepción sobre la facilidad de obtención de información gubernamental, por sexo
Porcentaje
(2016)

Entidad federativa	Facilidad para obtener la información de gobierno (Hombres)		Facilidad para obtener la información de gobierno (Mujeres)	
	Fácil	Difícil	Fácil	Difícil
Estados Unidos Mexicanos	40.7	55.6	34.3	61.4
Chihuahua	43.9	52.8	36.1	60.3

Nota: La categoría de "Fácil" incluye las respuestas de "Fácil y Muy Fácil"; la categoría de "Difícil" incluye las respuestas de "Difícil y Muy Difícil". Se excluyen las respuestas "No sabe o No responde". Población de 18 años y más en poblaciones urbanas de más de 100 mil habitantes.

Fuente: Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales 2016.

En materia de **participación ciudadana** se reconocen problemas relacionados con la capacidad de la sociedad para intervenir en la toma de decisiones, que se evidencia aún más cuando se hace el análisis entre mujeres y hombres, ya que ellos presentaron un mayor porcentaje de percepción sobre su capacidad de

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

influir en el actuar gubernamental en comparación con las mujeres; comportamiento que también se identifica al cuestionar acerca del interés que las y los políticos muestran sobre sus problemas.

Afección política según sexo
Porcentaje
(2014)

Sexo	Respuesta	Muy de Acuerdo	Algo de Acuerdo	Neutral	Algo en Desacuerdo	Muy en Desacuerdo
Hombres	Los políticos se preocupan mucho por lo que piensa la gente como yo	2.59	11.92	12.37	22.46	48.95
	La gente como yo tiene influencia sobre lo que hace el gobierno	4.28	10.13	49.63	20.65	13.48
Mujeres	Los políticos se preocupan mucho por lo que piensa la gente como yo	2.05	9.96	13.11	22.35	50.13
	La gente como yo tiene influencia sobre lo que hace el gobierno	3.35	8.29	50.6	20.71	14.33

Fuente: Estrategia Nacional de Cultura Cívica 2017-2023.

Estos datos se pueden relacionar con los **espacios para la participación ciudadana**. A nivel nacional, de acuerdo con el CNGSP, los temas con mayor espacio para la participación ciudadana, al cierre de 2014, han sido planeación, transparencia y desarrollo social; por otro lado, el escenario es diferente para las áreas de ecología, desarrollo urbano y protección civil, que presentan menor porcentaje.

Por su parte, Chihuahua presentó problemas en este tema ya que no contó con espacios para la participación ciudadana en temas relacionados con servicios y

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

obras públicas, presupuesto participativo, desarrollo social y económico, entre otros⁴³.

Temas con espacios para la participación y/o consulta ciudadana en la administración pública del estado de Chihuahua, según condición de existencia 2014

Tema	Condición
Planeación y evaluación	Existe
Contraloría	
Vigilancia y/o denuncia de las y los servidores públicos	
Transparencia	
Diseño de iniciativas de disposiciones normativas	
Seguridad pública	No existe
Tránsito	
Protección civil	
Servicios públicos	
Obras públicas	
Desarrollo urbano	
Desarrollo social	
Desarrollo económico	
Medio ambiente	
Ecología	
Presupuesto participativo	

Fuente: Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015

La falta de espacios en temas relacionados con el manejo de los recursos públicos pone en duda los resultados obtenidos sobre el actual esquema de la contraloría social. En Chihuahua, en 2016, se capacitaron a 11,678 personas beneficiarias y operadoras de comités de contraloría social de los programas con recursos federales para el desarrollo social, sin embargo no se ha verificado el verdadero impacto que estas acciones han tenido, debido a la falta de un mecanismo de seguimiento sobre la participación en este instrumento.

⁴³ Información obtenida del Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2015.

VII. ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA

El Programa Especial de Buen Gobierno amplía los esquemas tradicionales de funcionamiento de contraloría y, por medio de la coordinación interinstitucional y con otros sectores de la sociedad, genera las bases para una administración pública que responda a las necesidades de las personas, fundamentando sus actividades en principios de legalidad y la institucionalización de los derechos humanos, la igualdad y la no discriminación del actuar gubernamental.

Busca mejorar el desempeño de la administración pública por medio de lineamientos para la formación de un servicio público y un funcionamiento gubernamental eficiente y eficaz, que instituya la toma de decisiones con base en información de calidad y asegure el acceso de las personas a sus derechos y obligaciones a través de trámites sencillos y regulaciones adecuadas.

Establece mecanismos para disminuir la corrupción a través de la atención a quejas y denuncias ciudadanas; y de la misma forma, busca garantizar y normalizar el apropiado actuar de las y los servidores públicos. Apoya en la vigilancia y transparencia del uso de los recursos públicos, tanto los destinados a las actividades cotidianas como a las enfocadas en dar atención a los Sujetos Sociales Prioritarios⁴⁴. Lo anterior apuntalado en mecanismos de supervisión y sanción a las y los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

Instituye nuevas formas de vinculación con las personas, abriendo el gobierno a la sociedad para el diseño e implementación de acciones que resuelvan los problemas públicos y garantizando el acceso a la información gubernamental aprovechando el uso de las TIC; asegurando espacios para participación ciudadana sin excepción.

Tiene como fundamento la recuperación de la confianza ciudadana en el gobierno para sentar las bases de una administración pública que con capacidad de mejorar la calidad de vida de las personas, generando certidumbre sobre su efectividad.

⁴⁴ En el marco del proceso de planeación estatal y construcción del PED 2017-2021, se conciben a los Sujetos Sociales Prioritarios como la base de un modelo de desarrollo fundamentado en los derechos humanos y en el Estado como responsable de su cumplimiento. Considera los grupos en condición de vulnerabilidad o que requieren de acciones afirmativas o focalizadas. Se reconocen los siguientes: pueblos indígenas; niñas, niños y adolescentes; personas adultas mayores; personas jornaleras; mujeres; jóvenes; personas con discapacidad; personas migrantes.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Objetivos Estratégicos del Programa Especial de Buen Gobierno



Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Objetivo Estratégico 1. Fomentar la toma de decisiones de política pública basada en información de calidad que permita aumentar la efectividad del actuar gubernamental.

La generación de sistemas de información y datos de calidad referente a los temas prioritarios para el gobierno permite la toma de decisiones informadas para la solución de problemas públicos. Lo anterior, amplía la capacidad de la intervención gubernamental, contribuyendo a que los recursos humanos, materiales y presupuestales se destinen a las áreas prioritarias.

Asimismo, el diseño y aplicación de acciones que permitan la construcción y aprovechamiento de los sistemas de información, ofrecen a la ciudadanía la certeza de que las estrategias implementadas por el gobierno están fundamentadas en información veraz y oportuna.

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
<p>Asegurar que la información que generan los entes públicos sea de calidad y adecuada a las necesidades gubernamentales y sociales.</p>	<p>Estandarizar los procedimientos de recopilación, registro, clasificación y administración de información de las funciones administrativas y sustantivas, y la construcción de bases de datos de las instituciones gubernamentales.</p>
	<p>Asegurar una estructura de servidoras y servidores públicos que permita la adecuada recopilación, registro, clasificación y administración de la información gubernamental.</p>
	<p>Implementar una política para normar la administración de archivos y bases de datos.</p>
<p>Establecer procedimientos que faciliten y aseguren el uso de información oportuna, comparable y verídica en la toma de decisiones públicas.</p>	<p>Fomentar el establecimiento de una cultura de investigación y análisis de datos para enriquecer la toma de decisiones con base en el uso de información de calidad.</p>
	<p>Garantizar la existencia de unidades encargadas de la calidad de la información y el análisis estadístico, en todas las instituciones gubernamentales.</p>
	<p>Implementar mecanismos de interoperabilidad que permitan el intercambio de información y datos entre instituciones gubernamentales.</p>
<p>Llevar a cabo esquemas de profesionalización de las y los servidoras y servidores públicos en temas de capacidad de análisis estadístico.</p>	

Objetivo Estratégico 2. Aumentar la eficiencia en el desempeño de los entes públicos del Gobierno del Estado a través de la mejora de procesos y de las herramientas organizacionales.

La solución de problemas públicos implica mejorar el desempeño de las instituciones gubernamentales por medio de la creación de instrumentos organizacionales⁴⁵ que definan el funcionamiento de la administración pública, colocando a las y los servidores públicos en un entorno que delimite su campo de acción y defina sus responsabilidades para dar cumplimiento con los objetivos organizacionales.

Se vuelve necesario el establecimiento de funciones y atribuciones institucionales que permitan dar respuesta a las exigencias ciudadanas y a los objetivos gubernamentales, permitiendo la incorporación de procesos de mejora continua, fundamentadas en evaluaciones que identifiquen modificaciones en el entorno y ventanas de oportunidad para un mejor desempeño.

Tabla en siguiente página ↪

⁴⁵ Este concepto incluye las estructuras organizacionales, manuales de organización, manuales de procedimientos y reglamentos internos.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
Fortalecer los procesos de monitoreo y evaluación del desempeño institucional para asegurar la mejora continua de la gestión gubernamental.	Actualizar las estructuras organizacionales y ocupacionales de la Administración Pública Estatal para orientar sus funciones y procesos a los objetivos, de acuerdo a las condiciones que enfrenta el Gobierno, delimitando funciones y actividades de cada institución.
	Gestionar que las instituciones gubernamentales cuenten con las herramientas, condiciones y espacios necesarios para su adecuado y eficiente desempeño.
	Implementar mecanismos para sistematizar las acciones de seguimiento y evaluación del desempeño institucional.
	Crear un esquema de registro y documentación de buenas prácticas y errores comunes en el actuar gubernamental, para la mejora continua de las instituciones.
	Realizar evaluaciones del desempeño de los organismos gubernamentales para detectar áreas de oportunidad y la corrección de un mal funcionamiento.
Simplificar los procesos administrativos y las actividades que permitan estandarizar y conectar procedimientos.	Garantizar la existencia de los lineamientos que definan el adecuado funcionamiento de los procesos administrativos gubernamentales.
	Interconectar a las instituciones gubernamentales y sus procedimientos administrativos para estandarizar y sistematizar sus actividades internas.
	Implementar estrategias de simplificación de actividades administrativas por medio de la inversión en infraestructura tecnológica y el uso de las Tecnologías de la Información.
	Automatizar la gestión y control documental para eliminar el uso de papel dentro y entre las instituciones gubernamentales.
	Eliminar duplicidad de procesos que no contribuyan al cumplimiento de los objetivos de las instituciones gubernamentales.

Objetivo Estratégico 3. Fomentar la creación de una estructura de servidoras y servidores públicos profesionales que aseguren el cumplimiento de las responsabilidades y objetivos de cada puesto⁴⁶.

La creación de un gobierno con capacidad de resolver problemas sociales, requiere de una administración pública que tenga como base un sistema de profesionalización que asegure el perfil adecuado para los puestos, criterios de ingreso al servicio público, formación constante y evaluación del desempeño bajo esquemas objetivos.

En línea con este Programa, se identifican áreas prioritarias en las cuales se pondrá especial énfasis al inicio de la administración, que llaman a capacitar y certificar a las y los servidores públicos responsables del análisis estadístico, de realizar las compras y licitaciones del Gobierno del Estado; y que brindan atención ciudadana.

Una administración pública profesional también comprende un conjunto de arreglos institucionales formales e informales que permitan el mejor desempeño de las personas en sus funciones, así como la interiorización de los principios de integridad, imparcialidad y de vocación del servicio⁴⁷ que los definan como buenas funcionarias y funcionarios.

Tabla en siguiente página ⇨

⁴⁶ Como acuerdos de la Tercera Comisión de la Comisión Permanente del H. Congreso de la Unión, del día 5 de julio de 2017, se exhorta a las Entidades Federativas a implementar sistemas de Servicio Profesional de Carrera. Es de resaltar que las estrategias contenidas en el presente Programa Especial, así como actividades de ingreso al servicio público, responden a la invitación de la Cámara de Diputados. Esto resalta el interés de la presente administración por asegurar un servicio público profesional.

⁴⁷ Sanginés, M. y Longo, F. (2015). *Profesionalización de los servidores públicos: un mecanismo que impulsa la gestión para resultados*. En "¡GPR! Principios fundamentales", Escuela de Administración Pública del Distrito Federal, 2015.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
<p>Establecer procedimientos de ingreso con base en el mérito y competencias para captar a las y los mejores aspirantes al servicio público.</p>	<p>Implementar un sistema de ingreso al servicio público transparente y de convocatoria abierta, bajo un enfoque de derechos humanos, igualdad, inclusión y no discriminación.</p>
	<p>Impulsar la elaboración de disposiciones y creación de lineamientos que institucionalicen y normen el ingreso al servicio público y su profesionalización.</p>
	<p>Hacer efectivo el reclutamiento, selección, contratación e inducción al servicio público con base en perfiles de puestos y su diseño curricular.</p>
<p>Instituir procesos de formación para el desarrollo de capacidades y aptitudes, y evaluación del desempeño de las y los servidores públicos, asegurando el cumplimiento de las responsabilidades y objetivos de cada puesto.</p>	<p>Institucionalizar la formación de una estructura de servidoras y servidores públicos profesionales, fundamentada en el enfoque de derechos humanos, igualdad, inclusión y no discriminación.</p>
	<p>Llevar a cabo procesos de certificación y capacitación de las y los servidores públicos considerando conocimientos básicos y necesidades específicas de cada puesto, para el cumplimiento de los objetivos gubernamentales.</p>
	<p>Garantizar la presencia de un funcionariado público con los conocimientos y aptitudes necesarias para cumplir los objetivos de puestos en áreas estratégicas de la administración pública.</p>
	<p>Establecer políticas salariales que garanticen retribuciones justas y competitivas, de acuerdo a las responsabilidades y desempeño de los servidores públicos.</p>
	<p>Implementar mecanismos que supediten la permanencia y el ascenso en el servicio público al cumplimiento de objetivos, las evaluaciones de desempeño y su vinculación con el propósito institucional.</p>

Objetivo Estratégico 4. Asegurar la existencia de regulaciones y trámites simples, claros e indispensables, que fomenten el acceso de las personas a sus derechos, obligaciones, y que reduzcan los espacios al actuar discrecional de las y los funcionarios.

La mejora regulatoria es una política pública que consiste en la generación de normas claras, de trámites simplificados, y de instituciones eficaces para su implementación, busca el óptimo funcionamiento de las actividades económicas y de desarrollo humano de la sociedad⁴⁸. Un marco regulatorio de calidad, y trámites sencillos permiten a las personas cumplir con sus obligaciones y acceder a sus derechos de manera rápida y oportuna, aumentando la confianza en el quehacer gubernamental; característica que se fortalece cuando se incluyen instrumentos y espacios para la participación ciudadana tanto en la mejora normativa como en la simplificación de trámites.

Una mala regulación se traduce en pérdida de confianza en el desempeño del sector público, debido a que los trámites son una de las principales fuentes de percepción ciudadana. La mala calidad normativa, procesos mal diseñados y la ineficiencia en su implementación⁴⁹ permiten el actuar discrecional de las autoridades, afectando los niveles de corrupción y la percepción ciudadana con referencia al actuar gubernamental. En este marco, la implementación de acciones de mejora regulatoria se vuelve indispensable en la modificación del funcionamiento del gobierno, apoyando la eficiencia y honestidad.

Tabla en siguiente página ⇨

⁴⁸ Definición de acuerdo al "Convenio de colaboración en materia de Mejora Regulatoria para incentivar la productividad y el desarrollo económico de México" que se firmó entre la Asociación Mexicana de Secretarios de Desarrollo Económico (AMSDE) y la Comisión Federal de Mejora Regulatoria (COFEMER) el 12 de marzo de 2013.

⁴⁹ Generado por causas como servidoras y servidores públicos no capacitados para realizar su tarea, infraestructura insuficiente para atender a la ciudadanía, entre otras.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
<p>Garantizar un marco normativo adecuado y mecanismos que permitan identificar regulaciones innecesarias o duplicadas.</p>	<p>Establecer los lineamientos y procedimientos para evaluar la pertinencia de las regulaciones, disposiciones administrativas y normas por medio de la Manifestación de Impacto Regulatorio (MIR)⁵⁰.</p>
	<p>Promover modelos de participación ciudadana para identificar, modificar o eliminar regulaciones innecesarias.</p>
	<p>Implementar una estrategia de acuerdos en materia de mejora regulatoria con distintos órdenes de gobierno.</p>
	<p>Hacer uso de medios electrónicos para conformar y divulgar las normas y regulaciones vigentes.</p>
<p>Crear las condiciones institucionales necesarias para la implementación de una política de mejora regulatoria.</p>	<p>Diseñar la estructura normativa necesaria para definir el funcionamiento y responsabilidades en la política de mejora regulatoria.</p>
	<p>Formar la estructura institucional indispensable para implementar las acciones en materia de mejora regulatoria.</p>
	<p>Institucionalizar y certificar un trato de calidad de las y los servidores públicos en áreas de atención ciudadana, bajo el enfoque de derechos humanos, igualdad, inclusión y no discriminación.</p>
<p>Optimizar los procesos y mecanismos para que la sociedad tenga acceso a trámites fáciles, seguros y rápidos⁵¹.</p>	<p>Implementar mecanismos de interoperabilidad entre instituciones gubernamentales para agilizar trámites y servicios.</p>
	<p>Acreditar en una sola ocasión la personalidad jurídica de las y los usuarios de trámites y servicios, en la administración pública del estado.</p>
	<p>Aplicar instrumentos de simplificación de trámites que aseguren el acceso de las personas a los procesos, bajo enfoque de derechos humanos, igualdad de género, inclusión y no discriminación.</p>
	<p>Llevar a cabo una estrategia digital para la simplificación de trámites y servicios que agilice los procedimientos para la ciudadanía.</p>
	<p>Crear mecanismos y herramientas que permitan a los ciudadanos participar en los procesos de simplificación de trámites y servicios.</p>
	<p>Generar acuerdos de colaboración con otros órdenes de gobierno en temas de simplificación de procedimientos de trámites y servicios.</p>

⁵⁰ La MIR es una herramienta que permite analizar sistemáticamente los objetivos e impactos potenciales de las regulaciones, a fin de asegurar que sus beneficios sean superiores a sus costos.

⁵¹ Cabe resaltar que en temas de simplificación y digitalización de trámites, así como para la coordinación entre instituciones para mejorar los procesos, se priorizarán aquellos que sean catalogados como prioritarios, en términos de su demanda, y estratégicos de acuerdo a los criterios que en su momento se consideren pertinentes.

Objetivo Estratégico 5. Combatir y disminuir los actos de corrupción cometidos por las y los servidores públicos, generando certidumbre sobre su comportamiento.

La corrupción es un problema que amenaza la gobernabilidad y crea desconfianza en el actuar de la administración pública. Su presencia se incentiva por la falta de normas, o su ineficiente aplicación, que la prevengan y sancionen.

De la misma forma, la corrupción se ve afectada por las instituciones, las cuales definen y restringen tanto el actuar de las personas como sus elecciones⁵², delimitando la percepción que se crea alrededor de los actos indebidos de los servidores públicos.

Para combatirla es necesario implementar acciones que aumenten las posibilidades de detectar y sancionar actos indebidos; que las sanciones representen un verdadero costo a quienes incurran en malas prácticas; facilitar el cumplimiento de las normas; y generar un entorno en el que la corrupción reciba sanciones sociales⁵³.

Tabla en siguiente página ➔

⁵² North, D. (1993). Instituciones, cambio institucional y desempeño económico. Fondo de Cultura Económica.

⁵³ Se entiende por sanciones sociales, aquellas actitudes de las y los individuos que forman el grupo objetivo, ante el conocimiento de un acto de corrupción, procediendo a castigarlo de acuerdo a las normas que establezcan en su convivencia cotidiana. Sabatier, P. y Mazmanian, D. (1981). La implementación de la política pública: un marco de análisis. En "La implementación de las políticas", Luis Aguilar. Editorial Miguel Ángel Porrúa.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
<p>Ampliar la probabilidad de detección de actos de corrupción y comportamientos inadecuados de las y los servidores públicos, fortaleciendo los mecanismos que permitan aumentar la presentación de quejas y denuncias ciudadanas.</p>	<p>Crear esquemas de certificación de las y los servidores públicos para dar atención a las quejas y denuncias bajo el enfoque de derechos humanos, la igualdad, inclusión y no discriminación.</p>
	<p>Ejecutar protocolos de atención ciudadana que permita actuar ante cualquier caso y definir tiempos estandarizados para la investigación y solución de actos de corrupción y procesos administrativos, haciendo pública la respuesta.</p>
	<p>Implementar un sistema estatal que permita el registro ciudadano de situaciones relacionadas con la corrupción, y que de acceso a su seguimiento puntual.</p>
	<p>Generar la capacidad institucional necesaria para atender, en su totalidad, las quejas y denuncias ciudadanas, asegurándose de dar la respuesta correspondiente en cada caso.</p>
<p>Identificar actos de corrupción y conductas inadecuadas de las y los servidores públicos, con información gubernamental y de registros de la Administración Pública Estatal.</p>	<p>Efectuar esquemas y procesos que permitan el adecuado registro, administración y clasificación de información relacionada con actividades con espacios al actuar discrecional de las y los funcionarios.</p>
	<p>Conformar equipos de analistas que permitan el procesamiento de información que sea de utilidad en la detección de comportamientos indebidos de las y los servidores públicos.</p>
	<p>Llevar a cabo un protocolo de análisis de información que permita la identificación de conductas recurrentes, patrones y redes que evidencien comportamientos inadecuados.</p>
<p>Impulsar el adecuado funcionamiento del Sistema Nacional Anticorrupción en el estado, para el cumplimiento de sus objetivos.</p>	<p>Establecer vínculos de coordinación con las autoridades competentes de distintos órdenes de gobierno, en acciones de prevención, detección, investigación y sanción de actos de corrupción.</p>
	<p>Instituir la figura de órganos internos de control en la Administración Pública Estatal con dependencia jerárquica y funcional de la Secretaría de la Función Pública del estado, garantizando su independencia en la toma de decisiones y su actuar bajo esquemas de integridad.</p>
	<p>Apoyar el fortalecimiento y desarrollo de capacidades de las instituciones participantes en los Sistemas Anticorrupción nacional y estatal.</p>
	<p>Generar canales de intercambio de información entre las personas responsables de combatir y disminuir los actos de corrupción, en los tres órdenes de gobierno.</p>

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
<p>Construir una cultura de un servicio público con base en la institucionalización de los principios de honradez, integridad y ética en las labores cotidianas de las y los funcionarios del Gobierno del Estado.</p>	<p>Realizar campañas de difusión dentro de las instituciones gubernamentales sobre el cumplimiento de obligaciones, y el actuar del servicio público bajo los principios establecidos en el Código de Ética del Gobierno del Estado.</p>
	<p>Sensibilizar a las y los funcionarios para la adopción de un comportamiento fundamentado en un enfoque de derechos humanos, con perspectiva de género e inclusión.</p>
	<p>Implementar un programa de reconocimiento a la prestación de un servicio público sensible a las necesidades y exigencias de la sociedad.</p>
	<p>Implementar programas que garanticen un gobierno sustentable.</p>
<p>Asegurar el comportamiento responsable de las y los servidores públicos con respecto a sus obligaciones.</p>	<p>Llevar a cabo actividades que garanticen la presentación de las declaraciones patrimonial, de intereses y fiscal de las y los servidores públicos, atendiendo a la normatividad correspondiente y bajo principios de ética, integridad y honestidad.</p>
	<p>Desarrollar instrumentos y plataformas digitales que permitan dar seguimiento puntual a las evoluciones patrimoniales de las y los servidores públicos, e identificar anomalías.</p>
	<p>Implementar mecanismos de supervisión y sanción a las y los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, que discriminan a las mujeres y todos los Sujetos Sociales Prioritarios; y que se niegan a aplicar la legislación que protege sus derechos.</p>
	<p>Aplicar instrumentos de responsabilidad administrativa, sancionatoria y resarcitoria a las y los funcionarios que incurran en errores u omisiones en los objetivos de sus cargos y puestos.</p>
<p>Crear esquemas de participación ciudadana que permitan la vigilancia continua, cercana y constante de las personas sobre el actuar gubernamental y sus acciones, tomando el rol de evaluador externo y observador.</p>	

Objetivo Estratégico 6. Vigilar el adecuado uso de los recursos públicos para el cumplimiento de los objetivos de las instituciones y asegurar la rendición de cuentas del actuar gubernamental.

El desempeño gubernamental, y la percepción ciudadana sobre su efectividad, se relaciona con la capacidad de las instituciones públicas para cumplir con sus objetivos. En esta tarea, la vigilancia y el control de las acciones de las y los funcionarios y las organizaciones, aumenta la posibilidad de dar cumplimiento a sus metas.

La implementación de controles internos y la realización de auditorías permiten identificar riesgos en el cumplimiento de las normas y leyes establecidas; y de la misma forma, proponer mecanismos para aumentar la posibilidad efectiva de corregir el comportamiento y cerrar espacios a la mala utilización del presupuesto. En este sentido, la estandarización de procesos relacionados con el uso de recursos públicos permite su correcta observación y mejora bajo criterios de efectividad.

Tabla en siguiente página ↔

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
<p>Implementar una política de contrataciones, compras y adquisiciones que brinde mayores beneficios al Gobierno del Estado.</p>	<p>Simplificar los procesos de licitaciones, contrataciones públicas, adquisiciones de bienes y servicios, y las autorizaciones de ejecución de programas y proyectos de inversión, bajo criterios de eficiencia, transparencia y uso de sistemas digitales.</p>
	<p>Certificar las capacidades y aptitudes necesarias de las y los servidores públicos responsables de los procedimientos de licitaciones, contrataciones, obras y adquisiciones públicas.</p>
	<p>Facilitar la inclusión de testigos sociales, así como demás instrumentos que permitan la vigilancia ciudadana de las licitaciones, contrataciones públicas, adquisiciones de bienes y servicios, y las autorizaciones de ejecución de programas y proyectos de inversión.</p>
	<p>Ampliar de las capacidades de control interno, para hacer más eficiente la evaluación y supervisión del desempeño de las instituciones gubernamentales en materia de licitaciones, compras, adquisiciones y obras.</p>
	<p>Promover la actualización de la legislación en materia de adquisiciones, arrendamientos, contratación de servicios y obra pública del Estado.</p>
<p>Impulsar el cumplimiento de los objetivos de las instituciones gubernamentales y la implementación de mecanismos de control de sus actividades.</p>	<p>Revisar y auditar a las instituciones gubernamentales de la administración pública estatal, sobre sus gastos, fondos y programas.</p>
	<p>Auditar los recursos destinados a obras públicas, así como los programas y proyectos de inversión en el estado y sus municipios.</p>
	<p>Auditar el recurso destinado para la igualdad entre mujeres y hombres, personas con discapacidad, y todos los Sujetos Sociales Prioritarios.</p>
	<p>Procesar y emitir información relevante de resultante de las auditorías y actos de control para detectar patrones y observaciones recurrentes, convirtiendo las auditorías en instrumentos de mejora de procesos.</p>
	<p>Impulsar la participación ciudadana en la vigilancia del uso de los recursos públicos, concientizando acerca de su derecho de poder hacerlo, e implementando los instrumentos pertinentes.</p>

Objetivo Estratégico 7. Facilitar el acceso de las y los ciudadanos a información pública de calidad, así como a datos abiertos⁵⁴ del sector gubernamental, creando canales de comunicación bidireccional entre la sociedad y el Gobierno.

La construcción de un nuevo modelo de relación entre el gobierno y la sociedad, necesario para la resolución de problemas complejos, se debe definir bajo pilares de transparencia, asegurando a las personas el acceso a información gubernamental de calidad que sirva en beneficio de sus decisiones y actuar cotidiano.

De la misma forma, la implementación de un esquema de datos abiertos, toma relevancia reconociendo su función de apoyo en la prestación de servicios y en la identificación de necesidades de la ciudadanía que el Gobierno por sí sólo no puede identificar⁵⁵.

Los puntos anteriores requieren de una total claridad en las acciones de la administración pública, brindando certeza sobre su adecuado funcionamiento y garantizando que las personas tengan conocimiento acerca de las obras y acciones que hace el gobierno.

Tabla en siguiente página ⇨

⁵⁴ Consiste en poner a disposición de la sociedad los datos de interés común de la ciudadanía para que, de cualquier forma, éstos puedan desarrollar una nueva idea o aplicación que entregue nuevos datos, conocimientos u otros servicios que el gobierno no es capaz de entregar. Consultar Concha, G. y Naser, A. (2012). Datos Abiertos: un nuevo desafío para los gobiernos de la región. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), CEPAL-ONU. Marzo de 2012.

⁵⁵ Concha, G. y Naser, A. (2012). Datos Abiertos: un nuevo desafío para los gobiernos de la región. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), CEPAL-ONU. Marzo de 2012.

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
<p>Transparentar la información del sector público garantizando su calidad mediante estándares y mecanismos de interoperabilidad entre instituciones gubernamentales.</p>	<p>Implementar mecanismos de coordinación con diversas instituciones gubernamentales para dar cumplimiento a las obligaciones en materia de transparencia y responder a las solicitudes ciudadanas de información.</p>
	<p>Promover la publicación de información de utilidad para la sociedad bajo enfoques de transparencia proactiva y que evidencie el cumplimiento de objetivos vinculados con el bienestar social.</p>
	<p>Institucionalizar la cultura de la transparencia gubernamental y de la rendición de cuentas en las y los funcionarios de la administración pública estatal.</p>
	<p>Crear una plataforma, por medio del uso de las Tecnologías de la Información, para presentar a la sociedad información en línea que sea útil, ordenada y sistematizada, de acuerdo con los requisitos establecidos por las disposiciones normativas.</p>
<p>Llevar la información pública a las y los ciudadanos que carecen de medios tecnológicos, o de otra naturaleza, para obtenerla.</p>	<p>Establecer criterios de importancia de información para su difusión de manera que sea útil y de interés para todos los Sujetos Sociales Prioritarios.</p>
	<p>Coordinar la difusión de información relevante para la ciudadanía que incluya medios de comunicación impresos y remotos.</p>
	<p>Crear mecanismos de coordinación con diferentes instituciones gubernamentales para facilitar el acceso de las personas a la información gubernamental, atendiendo a las condiciones específicas de cada región.</p>
<p>Fomentar el acceso y uso, de la sociedad, de los datos gubernamentales, fundamentado en el derecho de las personas a la información.</p>	<p>Implementar esquemas de difusión sobre el derecho de las personas para acceder a la información gubernamental y la obligación de la administración pública de brindarla.</p>
	<p>Llevar a cabo procesos de capacitación y divulgación sobre los diferentes usos de la información gubernamental y su importancia en las actividades de la vida diaria de las personas.</p>

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

Objetivo Estratégico 8. Garantizar un gobierno incluyente y participativo, ampliando los canales de vinculación y vigilancia con la sociedad, para generar una nueva forma de comunicación e interacción con las personas.

La construcción de un Gobierno Abierto⁵⁶ se considera como un requisito en la recuperación de la confianza ciudadana sobre el desempeño gubernamental. Facilita la toma de decisiones con fundamento en las necesidades y preferencias de las y los ciudadanos y permite el fortalecimiento de las políticas públicas al permitir su diseño e implementación de manera inclusiva.

Aprovecha el poder de la colaboración para conformar una nueva organización de trabajo en red con las personas, institucionalizando una nueva cultura de participación y la inclusión de todos los sectores de la sociedad para garantizar el ejercicio democrático del poder.

Estrategias Especiales	Líneas de Acción de Mediano Plazo
Vigilar el ejercicio del presupuesto y las acciones gubernamentales de manera conjunta con la sociedad y con instrumentos de vinculación ciudadana.	Generar diversos medios de articulación con las organizaciones de la sociedad civil y académicos en los procesos de planeación y evaluación de las políticas públicas y del ejercicio de los recursos públicos.
	Instaurar la figura de contraloría social en el orden estatal impulsando mecanismos de inclusión en la vigilancia del ejercicio de los recursos públicos.
	Establecer mecanismos que garanticen la representación para todos los Sujetos Sociales Prioritarios en los diferentes instrumentos de participación ciudadana.
	Coordinar con todos los organismos de la Administración Pública Estatal y los municipios la creación de espacios de participación ciudadana.
Concientizar a la ciudadanía acerca de su derecho a participar en los asuntos públicos y sus beneficios, para fomentar su interacción con el gobierno.	Realizar esquemas de divulgación sobre el derecho a la participación ciudadana en los diferentes sectores de la sociedad.
	Informar a las personas acerca de los diferentes instrumentos de participación ciudadana y la forma de acceder a ellos.

⁵⁶ Entendido como un nuevo modelo de relación entre el gobierno y la sociedad que, bajo los pilares de transparencia y participación en los asuntos de gobierno, aprovecha el poder de la colaboración para conformar una nueva organización de trabajo en red con las personas, definiendo un gobierno que toma decisiones con fundamento en las necesidades y preferencias de los ciudadanos. Consultar: <http://biblioguias.cepal.org/EstadoAbierto/concepto>

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

VIII. INDICADORES DEL PROGRAMA ESPECIAL DE BUEN GOBIERNO

Objetivo Estratégico	Indicador	Unidad de Medida	Fuente	Línea Base	Meta Anual	Meta 2021	Frecuencia de Medición
Fomentar la creación de información para la toma de decisiones de política pública.	Porcentaje de avance en la creación de un sistema de información estadística de la Administración Pública Estatal	Porcentaje	SFP	N/D	20%	100%	Anual
Mejorar los procesos gubernamentales y las actividades realizadas por las instituciones de la administración pública.	Porcentaje de entes públicos con instrumentos organizacionales actualizados	Porcentaje	SFP	N/D	16%	80%	Anual
	Porcentaje de procedimientos administrativos simplificados	Porcentaje	SFP	N/D	16%	80%	Anual
Fomentar la creación de un cuerpo de servidores públicos profesionales que aseguren el cumplimiento de las responsabilidades y objetivos de cada puesto	Porcentaje de funcionarios que mejoran su desempeño	Porcentaje	SFP	N/D	16%	80%	Anual
	Porcentaje de servidores públicos profesionalizados	Porcentaje	SFP	N/D	16%	80%	Anual
Asegurar la existencia de regulaciones y trámites pertinentes que fomenten el acceso de las personas a sus derechos, obligaciones, y reduzcan los espacios al actuar discrecional de los funcionarios.	Porcentaje de regulaciones, normas, lineamientos y disposiciones modificadas para generar mayores beneficios	Porcentaje	SFP	N/D	5%	25%	Anual
	Porcentaje de trámites simplificados y con reducción de cargas administrativas	Porcentaje	SFP	N/D	14%	70%	Anual
Combatir y disminuir los actos de corrupción cometidos por los servidores públicos.	Porcentaje de quejas ciudadanas atendidas.	Porcentaje	SFP	60%	100%	100%	Semestral
	Porcentaje de denuncias recibidas que concluyan en denuncia penal o administrativa	Porcentaje	SFP	N/D	80%	80%	Anual
Vigilar el adecuado uso de los recursos públicos para el cumplimiento de los objetivos de las instituciones y asegurar la rendición de cuentas del actuar gubernamental.	Porcentaje de disminución de observaciones atendidas.	Porcentaje	SFP	100%	80%	20%	Anual
	Porcentaje de procesos de licitaciones, contrataciones públicas, y adquisiciones de bienes y servicios simplificados	Porcentaje	SFP	N/D	15%	60%	Anual
Informar a la sociedad sobre las acciones de gobierno que inciden en sus vidas facilitando el acceso de las y los ciudadanos a la información pública de calidad, así como a datos abiertos, del sector público.	Porcentaje de ciudadanos que consideran de fácil acceso la información de gobierno	Porcentaje	INEG-ENAID	39%	6.2%	70%	Anual
	Nivel de satisfacción ciudadana con la información de gobierno.	Puntos	Portal estatal de transparencia	N/D	1	4.5	Anual
Garantizar un gobierno incluyente y participativo ampliando los canales de vinculación y vigilancia con la sociedad.	Índice de Participación ciudadana efectiva.	Unidad	SFP	N/D	0.5	2	Anual

Programa Especial de Buen Gobierno 2017-2021

IX. INDICADORES DEL PLAN ESTATAL DE DESARROLLO 2017-2021

Indicador	Descripción	Línea Base (2015)	Entidad mejor evaluada	Promedio Nacional	Posición a nivel nacional	Fuente	Medición	Meta 2021
Tasa de Incidencia de Corrupción (casos de corrupción)	Población de 18 años y más, en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, que tuvo alguna experiencia de corrupción al realizar un trámite por cada 100 mil habitantes.	36,472	Colima 9,230	30,097	Lugar 30	INEGI ENCIG	Bienal	20,931
Porcentaje de ciudadanos que perciben corrupción en el sector público de las entidades federativas	Porcentaje de población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de 100 mil habitantes y más por entidad federativa, según percepción sobre la frecuencia de corrupción en su entidad federativa; frecuente y muy frecuente.	85.70%	Querétaro 73.3%	88.80%	Lugar 14	INEGI ENCIG	Bienal	75.04%
Porcentaje de ciudadanos que consideran es fácil el acceso la información de gobierno	Porcentaje de población de 18 años y más que habita en áreas urbanas de cien mil habitantes y más, que consideran que es fácil o muy fácil obtener la información de gobierno	39.31%	Colima 51.29%	37.24%	Lugar 18	INEGI ENAID	No determinada	49.65%
Satisfacción General con los servicios públicos provistos por el Estado de Chihuahua	Porcentaje de personas de 18 años y más, que declararon estar "satisfechos" o "muy satisfechos" con los servicios públicos provistos por la entidad federativa	43.30%	Nayarit 54.4%	37.6%	Lugar 12	INEGI ENCIG	Bienal	50.63%

X. RESPONSABILIDADES CON LOS OBJETIVOS

Garantizar a la sociedad la presencia de un Gobierno eficiente, eficaz, participativo, transparente, honesto y profesional, requiere de colaboración de todas las áreas gubernamentales para diseñar e implementar políticas que permitan fortalecer la administración pública y atender las diversas demandas sociales.

Es por esto que la participación de las instituciones gubernamentales de la administración pública estatal en la construcción e implementación del Programa Especial de Buen Gobierno, es indispensable para fortalecer los objetivos y acciones necesarias para dar solución a los problemas identificados.

Es así que la coordinación del presente documento corresponde a la Secretaría de la Función Pública del Estado, la cual, en conjunto con las demás instituciones gubernamentales vinculadas a los objetivos estipulados, están comprometidas a responder de la mejor manera a la solución de las situaciones indeseadas.

La implementación de las actividades correspondientes estará a cargo de las instituciones de la administración pública estatal en el ámbito de sus atribuciones y deberán atender a los mecanismos e instrumentos de vinculación que para tal motivo sean creados.

Se reconoce el compromiso de las y los servidores públicos de impulsar el cumplimiento de los Objetivos del Programa, y llevar a cabo las acciones correspondientes para institucionalizar un nuevo comportamiento del servicio público, recuperando la confianza de la ciudadanía y logrando un Gobierno garante de los derechos de las y los chihuahuenses.

XI. BIBLIOGRAFÍA Y REFERENCIAS

- Banco Mundial (2016). *Doing Business en México 2016: Midiendo la calidad y la eficiencia de la regulación*. (6ta ed). Washington D.C.: Grupo del Banco Mundial. Licencia Creative Commons Attribution CC BY 3.0 IGO. Disponible en: <http://espanol.doingbusiness.org/-/media/WBG/DoingBusiness/Documents/Su-national-Reports/DB16-Sub-Mexico.pdf>
- COFEMER y AMSDE. (2013). *Convenio marco de colaboración en materia de Mejora Regulatoria para incentivar la productividad y el desarrollo económico de México*. Disponible en: <http://www.cofemer.gob.mx/convenios/Convenio%20AMSDE-COFEMER.pdf>
- Concha, G. y Naser, A. (2012). *Datos abiertos: un nuevo desafío para los gobiernos de la región*. Santiago: Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), CEPAL-ONU. Disponible en: http://www.cepal.org/ilpes/noticias/paginas/3/54303/Datos_Abiertos_Un_Nuevo_Desafio_Gobiernos.pdf
- IMCO. (2017). *Índice de Información Presupuestal Estatal (IIFE) 2016 - Instituto Mexicano para la Competitividad A.C.* Recuperado el 02 de mayo de 2017 en: http://imco.org.mx/politica_buen_gobierno/indice-de-informacion-presupuestal-estatal-iife-2016/
- IMCO. (2017). *Índice de Percepción de la Corrupción 2016 vía Transparencia Internacional - Instituto Mexicano para la Competitividad A.C.* Recuperado el 08 de mayo de 2017 en: http://imco.org.mx/politica_buen_gobierno/45206indice-de-percepcion-de-la-corrupcion-2016-via-transparencia-internacional/
- INE. (2016). *Estrategia Nacional de cultura cívica 2017-2023*. México: INE. Disponible en: <http://portalanterior.ine.mx/archivos2/portal/historico/contenido/recursos/IFE-v2/DECEYEC/DECEYEC-Varios/2016/ENCCIVICA-14-10-2016.pdf>
- INEGI. (2017). *Censo Nacional de Gobierno, Seguridad Pública y Sistema Penitenciario Estatales 2016*. *Beta.inegi.org.mx*. Recuperado el 12 de mayo de 2017 en: <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/censosgobierno/estatal/cngspspe/2016/>
- INEGI. (2017). *Encuesta Nacional de Acceso a la Información Pública y Protección de Datos Personales (ENAIID) 2016*. *Beta.inegi.org.mx*. Recuperado el 15 de mayo de 2017 en: <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/especiales/enaid/2016/>
- INEGI. (2017). *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2015*. *Beta.inegi.org.mx*. Recuperado el 18 de mayo de 2017 en: <http://www.beta.inegi.org.mx/proyectos/enchogares/regulares/encig/2015/>
- North, D. (1993). *Instituciones, cambio institucional y desempeño económico*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Sabatier, P. y Mazmanian, D. (2000). *La implementación de las políticas*. México: M.A. Porrúa.
- Sanginés, M. y Longo, F. (2015). *iGPR! Principios Fundamentales*. (1ra ed) México: Escuela de Administración Pública del Distrito Federal, pp.27-38.
- Secretaría de la Contraloría (2016). *Informe final, evaluación específica del desempeño, control y evaluación de la gestión pública*. Chihuahua: Secretaría de Hacienda, Integram.
- Transparencia Mexicana. (2010). *Índice Nacional de Corrupción y Buen Gobierno (INCBG) 2010*. Recuperado el 19 de mayo de 2017 en: <http://www.tm.org.mx/indice-nacional-de-corrupcion-y-buen-gobierno-incbg/>