



## **PALABRAS DE BIENVENIDA**

**MTRA. ANA MARÍA ROMO FONSECA,**  
*Presidente del Instituto de Administración Pública de  
Zacatecas.*

El Instituto Nacional de Administración Pública y los Institutos Estatales, desde años atrás hemos estado practicando de manera cotidiana, la realización de Encuentros Nacionales, los cuales se han consolidado como un importante instrumento que promueve y estimula a los servidores públicos, a los académicos y a todos aquellos interesados en la modernización de la administración pública; mediante la elaboración de proyectos de investigación a que aporten elementos trascendentales, en aras del fortalecimiento de la función pública estatal y municipal.

Todo ello, se ha llevado a cabo en el marco de la imperiosa necesidad de transformar los mecanismos y procesos sustantivos del quehacer público, orientándolos hacia su revitalización y adecuación a los requerimientos de la nueva relación que hoy día se encuentra asumiendo el estado con la sociedad.

Compañeros de los Institutos Estatales de Administración y del Instituto Nacional de Administración Pública, reciban por mi conducto de parte del gobierno del Estado y de su pueblo, la más calurosa de las bienvenidas, a este Zacatecas, que tiene pasado, presente y un futuro que estamos forjando con

la voluntad de quienes aquí hemos habitado por lustros; en esta Ciudad de cielo azul y corazón de plata, tenemos historia y cultura propia, nos encontramos ubicados en un lugar que es muy halagador señalar es un viaje al centro de la tierra, esto por su imponente arquitectura y tradición milenaria de pueblo progresista y decidido a participar en los retos que hoy día nos reclama el proceso económico globalizador.

En este marco, es que la administración pública debe ser diferente e identificada con el desarrollo y uso de novedosos medios tecnológicos y estar siempre orientada hacia objetivos, que nos permitan asegurar el mejoramiento constante de las condiciones de vida de la sociedad; la cual de manera respetuosa y consciente, plantea sus necesidades y peticiones al poder público; superando la apatía y el desinterés por las cuestiones que le afectan.

La calidad en el servicio público se corrobora, sólo con la satisfacción que se otorga, es decir un servicio se consume mientras se realiza y se tiene en ese preciso momento la satisfacción del usuario, ya que este desea en la atención que se le presta; cortesía, eficiencia, honestidad y responsabilidad; si tales condiciones no se dan, la ciudadanía queda frustrada, confundida y sin haber obtenido lo que pretendía; de tal manera que su opinión será negativa y cuestionará por tanto el desempeño del servicio público.

En los Institutos Estatales de Administración, estamos comprometidos y convencidos de que la calidad en el servicio público, conlleva a un cambio de actitud

personal y organizacional, ya que si una institución moderna aspira a la excelencia y a la calidad, debe romper con los viejos paradigmas y redefinir sus valores, sus creencias y su misión.

En el sector público los directivos debemos de manera prioritaria, participar en el desarrollo de las habilidades de quienes en él colaboran, para con ello mejorar la atención a los ciudadanos; en tal virtud es que debemos prepararlos y prepararnos para mejorar habilidades y destrezas básicas, orientando nuestras acciones hacia el trabajo colegiado y en equipo.

La idea fundamental que debe prevalecer, es aquella en donde la corresponsabilidad sea de todos, sólo que respaldada por el compromiso y liderazgo de quien dirige el rumbo de la administración.

En este sentido, la misión del Instituto de Administración Pública de Zacatecas, se encuentra primordialmente orientada hacia el desarrollo de proyectos que coadyuven al mejoramiento, capacitación y profesionalización de las nuevas generaciones de servidores públicos, enfocando nuestra atención hacia los municipios y dependencias gubernamentales, a los cuales les hemos aportado estrategias tales como:

- Que adopten una visión de comunicación integral del servicio.
- Establecer un pensamiento estratégico, enfocado a la mejora continua en el servicio, sin descuidar el

desarrollo general y particular de otros servicios prioritarios.

- Demostrar con hechos el deseo y los logros alcanzados en el mejoramiento de los servicios.
- Que el servidor público tenga vocación, filosofía de cambio y mejora continua.
- Reforzar las actitudes y motivar al servidor público, proporcionándole formación especializada.

Siendo pues nuestro objetivo general el articular, intensificar y dar mayor congruencia a las múltiples acciones emprendidas para impulsar y consolidar la función pública a través de objetivos como lo son: La profesionalización de los servicios públicos, el desarrollo informático, la modernización de la administración de documentos, el desarrollo institucional, el mejoramiento de la atención al público y por ende la modernización de las administraciones en sus niveles estatal y municipal.

En este sentido los Institutos de Administración Pública Estatales, debemos de considerarnos como un elemento básico para promover un cambio en la actitud no sólo de los servidores públicos, sino también de los ciudadanos.

En este ámbito de nuestro quehacer cotidiano, se requiere y hasta hoy día se ha encontrado voluntad política de los ejecutivos estatales, para hacer suyos nuestros proyectos, con los cuales se revitaliza, fortalece, transforma y consolida la administración pública en sus tres niveles de gobierno; acercándose

estos cada vez más a la sociedad, restableciéndose de esta manera la confianza y credibilidad, ya que la misma tradición autoritaria y centralista ha ocasionado una administración alejada y que lastima al ciudadano.

Paradójicamente en nuestros días la abundancia es escasa, pero debemos de estar conscientes de que aún en tiempos de bonanza, existen limitaciones y restricciones.

La modernización administrativa del sector público, implica crear una mejor manera de hacer el trabajo con el personal; identificar con ellos como se pueden hacer de modo más eficiente las operaciones; qué se debe de hacer y para qué se debe de hacer; olvidándose de lo que es; para concentrarse en lo que debe ser, rediseñado los procesos llegando a la raíz misma de las cosas; efectuando cambios en las estructuras para transformar una operación rutinaria en una nueva que funcione mejor.

Estamos ciertos que todo se puede hacer mejor que antes, sin llegar a extremos, que inhiban la imaginación y el desempeño de los servidores públicos, con instrumentos normativos, jurídicos, fiscalizadores y de auditoría; que sean coherentes, oportunos y justos sin privarlos de la iniciativa natural que poseen los servidores públicos.

Quienes integramos los Institutos de Administración Pública Estatales, y sobre todo a quienes formamos, entendemos que gobernar es escuchar, consultar, reflexionar, alentar, jerarquizar y buscar las mejores

alternativas y a su vez dirigir la administración señalando el rumbo, reconociendo errores, rezagos y avances.

En conclusión el propósito y objetivo de los Institutos de Administración Pública, en su participación y contribución a la modernización de la gestión pública, debe ser orientada hacia: lograr mayor eficiencia en los servicios y servidores públicos; establecer un ejercicio presupuestal con criterios de racionalidad y austeridad; edificar un gobierno de la ciudadanía y para la ciudadanía; alentando la participación de ésta, escuchando y resolviendo de manera eficiente sus demandas y problemas; de igual manera orientar la gestión administrativa hacia el interés y las necesidades de los usuarios, permitiéndoles a estos el acceso a la gestión pública, ya que ello coadyuvará a combatir la ineficiencia de la burocracia; desterrar las rutinas e inercias y por tanto que los servidores públicos se identifiquen plenamente con los objetivos institucionales y se realice ese gran anhelo de dignificar el servicio público y sobre todo a los hombres y mujeres que lo prestan.

Por fortuna para México, hemos sido capaces de agrupar un conjunto de ciudadanos preocupados e interesados por la vida de la nación, conocedores de sus problemas, con gran capacidad, espíritu de sacrificio y el común denominador de una gran honestidad hacia las instituciones republicanas.

Con la celebración, en esta su patria chica del Encuentro Nacional de Institutos Estatales de Administración

Pública, conociendo e intercambiando experiencias, esperamos que las nuevas generaciones aprendan a filosofar, esto es, que aprendan a investigar el por qué o la razón de las cosas, para que en su tránsito por este mundo, tengan por guía la verdad y no los errores y preocupaciones que hacen infelices y degradados a los hombres y a los pueblos.

Es por ello, que los esfuerzos de este Encuentro Nacional han sido encaminados al análisis de las experiencias y los resultados que los Institutos Estatales hemos alcanzado en materia de formación, capacitación y desarrollo de servidores públicos locales y a su vez conocer e intercambiar nuestros logros alcanzados en 1997; todo ello bajo tres temas fundamentales a saber: Cooperación y coordinación interinstitucional; Formación y capacitación de servidores públicos locales y Principales problemas que impactan la operación de los programas sustantivos de los IAP's.

Sean ustedes bienvenidos ya que estamos seguros que con la participación decidida y entusiasta de todos y cada uno de nosotros, este evento resultará todo un éxito; de manera que les deseamos tengan ustedes una feliz estancia en nuestra ciudad.

Compañeros Presidentes de los IAP's, amigos todos.

Los retos que tenemos por delante, requieren de una decidida participación y compromiso de nuestra parte, el país lo necesita y lo merece, ratifiquemos el compromiso de cumplir y de trabajar en un solo rumbo, el de México.