5.2. FORTALECIMIENTO DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

5.2.1. Finanzas públicas

Prestaciones sociales y desarrollo de los trabajadores del gobierno del estado

Una de las instituciones con las que cuenta el Gobierno del Estado, para contribuir al desarrollo de nuestros trabajadores, es el Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos (ICTSGEM), el cual a más de 30 años de conformación, se ha consolidado como un órgano que atiende las necesidades de los trabajadores y establece acciones que permiten elevar la calidad de vida de los afiliados y sus familias, transformándose de manera importante para lograr una atención cada vez más rápida, desarrollando programas y catálogos que se actualizan día con día.

Mediante dicho instituto, brindamos apoyo para el acceso a créditos personales, especialmente hipotecarios, dando con ello la posibilidad real a los trabajadores de contar con un patrimonio, y así brindar beneficios equivalentes a los que tienen otros trabajadores a través del Instituto del Fondo Nacional de la Vivienda para los Trabajadores (Infonavit) o del Fondo de la Vivienda del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (Fovissste).

Es importante señalar que la estructura y misión del instituto, se apega a lo establecido dentro del artículo 4° de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos que a la letra dice *"Toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa. La Ley establecerá los instrumentos y apoyos necesarios a fin de alcanzar tal objetivo",* por lo que se habrá de dar fortaleza a la labor realizada a favor de los trabajadores, al tiempo de aprovechar áreas de oportunidad para la inversión en proyectos hipotecarios.

Es así que se han reorientado y fortalecido las acciones administrativas para hacer más eficiente la labor del ICTSGEM, mismo que tiene como objetivo principal, el procurar el bienestar social de los afiliados y sus familias a través del otorgamiento de prestaciones económicas y sociales.

Para lograr una modernización integral en el actuar del instituto de crédito, se modificaron los lineamientos y se actualizó el marco legal que rige a la dependencia como organismo público descentralizado de la administración pública, creando las condiciones para consolidarlo y garantizar su estadía en beneficio de los trabajadores al servicio del Gobierno del Estado.

Uno de los compromiso asumidos por la actual administración, ha sido con la transparencia, por ello se ha dado puntual seguimiento tanto a la difusión de la información relativa a la operación del instituto, como al seguimiento y atención de las consultas o solicitudes atendidas a través de los portales electrónicos, lo que ha permitido que sea reconocido el organismo, como ente comprometido con el tema, por lo que se sigue trabajando para dar cumplimiento de acuerdo a las disposiciones de la nueva ley en la materia.

Por otra parte, con una visión integradora y social, estableciendo como prioridad una administración eficiente en donde el instituto de crédito no se convirtiera en una carga adicional al erario estatal, el Congreso del Estado de Morelos aprobó la reforma integral a la Ley del Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos, publicada el 21 de julio de 2016 en el Periódico Oficial "Tierra y Libertad", misma que ratifica la competencia y atribuciones del instituto, al tiempo de crear las condiciones de equidad y responsabilidad que permitan una operación acorde a los tiempos y evolución de la sociedad.

Dicha ley no contempla de forma alguna la privatización del organismo, por el contrario, impulsa la modernización, la equidad y la atención de calidad, para continuar beneficiando a los trabajadores, con esquemas de aportaciones que protejan la economía de las familias de los afiliados al momento del cobro de préstamos y con ello no comprometer su salario con deudas con altas tasas de interés e impagables.

Asimismo, hemos optimizado el uso de los recursos humanos, materiales y de infraestructura, para lograr eficiencia en la aplicación de los mismos, lo que permite de manera importante, mejorar la labor para la cual fue creado el Instituto y no generar desestabilización que ponga en peligro el beneficio hacia sus afiliados. Adicionalmente y para evitar afectar a los afiliados en su actividad laboral, ampliamos el horario de servicio, facilitando con ello los trámites en oficinas centrales, así como de las delegaciones en Cuautla y Jojutla.

El uso de la tecnología es aplicada a través de las nuevas tendencias para lograr un mayor acercamiento con la base trabajadora, es así que se hace uso de las redes sociales, la comunicación electrónica con los afiliados mediante el correo electrónico. Con la finalidad de acortar los tiempos de espera y agilizar los procesos, operamos una oficina virtual a través de la cual, se tiene acceso a la información general del organismo, y de manera específica, la relacionada a cada uno de los trabajadores, a fin de que tengan la posibilidad de realizar pre solicitudes, conozcan los saldos de sus préstamos, estatus de los mismos y de sus responsabilidades.

Al interior del organismo, se han mantenido finanzas sanas, mediante la instrumentación de políticas financieras que permitan acortar y limitar el rezago en la recuperación de créditos, promoción de los derechos así como las obligaciones de quienes tienen acceso a los beneficios del organismo.

También, se ha reforzado la atención mediante prestaciones sociales; a través de consultorios de odontología y optometría, mediante los cuales, otorgamos servicios de calidad a bajo costo beneficiando no solo a los trabajadores, sino también a sus familiares directos. De igual forma, se brinda atención a los pensionistas afiliados, a través de la casa de día El Tabachín, dependiente del organismo.

En este contexto, durante el año 2016, otorgamos 27 mil 633 créditos en distintos rubros; hipotecario, para adquisición de vehículo, especial, quirografario, jubilado y pensionado, asistencial así como escolar, colocando un total de 786 millones 679 mil 785 pesos en beneficio de 27 mil 633 trabajadores (tabla 5.1).

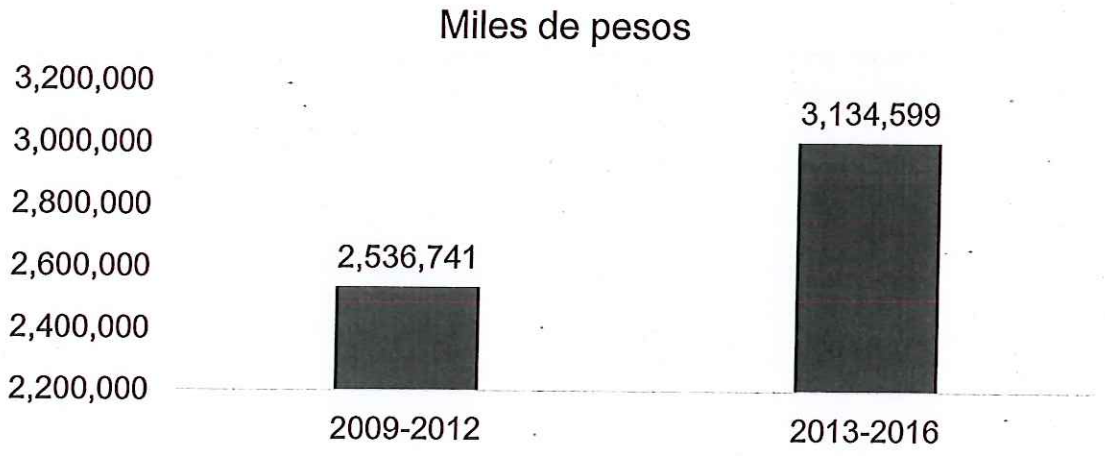
Tabla 5.1 Créditos otorgados a los afiliados al instituto de crédito, 2016.

Tipo de crédito	Número de créditos	Monto (pesos)
Total	**27,633**	**786,679,785**
Escolar	1,791	7,700,813
Especial	8,195	319,034,707
Hipotecario	87	40,603,546
Jubilado y pensionado	1,797	16,745,700
Quirografario	14,828	279,469,278
Adquisición de vehículo	785	122,955,300
Servicios asistenciales	150	170,441

Fuente: Secretaría de Hacienda, Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos

Durante estos primeros cuatro años de gobierno, a través de este instituto, colocamos más de 3 mil millones de pesos en créditos, lo que representa un 23.56% de incremento con relación al mismo periodo del gobierno anterior (gráfica 5.1).

Gráfica 5.1 Comparativo de recursos colocados por el instituto de crédito por periodo, 2009-2012, 2013-2016.



Fuente: Secretaría de Hacienda, Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos.

Por otra parte, el apoyo al personal afiliado al instituto de crédito ha sido constante, por ello se ha trabajado para instrumentar diversas acciones que beneficien tanto a quienes

laboran en las diversas instituciones como a sus familias. Por lo anterior, a través de su consejo directivo, se aprobó la aplicación de un total de 140 millones de pesos, para colocarlos como créditos de liquidez para el personal activo sindicalizado de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, mediante sorteos en donde resultaron beneficiados 958 trabajadores asignando a cada uno créditos hasta por 125 mil pesos, dependiendo de su salario y capacidad de pago. De igual forma, se destinaron 60 millones de pesos para un Crédito Especial de Liquidez para Jubilado y Pensionado, mismo que benefició a 522 personas.

Asimismo, al ser el instituto un organismo con actividad financiera, se ha reestructurado de manera importante la estructura física para la adecuada protección de la información de los afiliados; para ello, durante la presente administración se adquirió un sistema de archivo de alta densidad móvil, que permite un manejo adecuado de los expedientes, protección contra el deterioro, desgaste, humedad y fuego, logrando además la optimización de espacios, teniendo la posibilidad de ampliar el archivo con los cuidados especializados, por lo menos durante los próximos 10 años, lo que representa una acción a largo plazo con los beneficios correspondientes. Es a través de esta tecnología que se mantienen bajo buen resguardo los expedientes de los trabajadores de los tres poderes del estado, organismos auxiliares y municipales afiliados.

Además, consientes que para brindar un servicio de calidad y con calidez a nuestros afiliados, es el capital humano quien nos aportará para lograr un servicio con estas características, es por eso que se ha dado especial impulso a la capacitación dirigida al personal operativo, administrativo y directivo del instituto, a través de cursos y conferencias como "Técnicas de comunicación efectiva", "Administración del tiempo", "Manejo de conflictos", "Habilidades para un equipo de alto desempeño", así como cursos relativos al manejo contable y jurídico entre otros, en donde participaron 140 empleados entre personal administrativo, operativo y de nivel directivo, dando como resultado la conformación de un equipo de trabajo profesional y de especialidad en cada una de las áreas de este organismo, lo que impacta directamente en una administración adecuada de la institución y especialmente en la atención directa a los afiliados.

En lo que respecta a las prestaciones sociales, mediante los dos consultorios de especialidad; uno en odontología y otro de optometría, atendimos a un total de 3 mil 977 personas; con cuotas de recuperación significativas, lo que representa ahorros del 25 hasta el 95% de acuerdo al servicio otorgado (tabla 5.2).

Tabla 5.2 Consultas otorgadas a los afiliados y familiares al instituto, 2016.

Tipo de consulta	Número de consultas	Monto de recuperación (Pesos)
Total	**3,977**	**905,799**
Odontológica	1,217	90,605
Optométrica	2,760	815,194

Fuente: Secretaría de Hacienda, Instituto de Crédito para los Trabajadores al Servicio del Gobierno del Estado de Morelos.

Otra prestación que tiene el instituto de crédito para sus afiliados, es través de la casa de día del jubilado y pensionado El Tabachín, espacio mediante el cual, se brinda atención, orientación y capacitación a los pensionistas que mantienen relación con el instituto a través de las cuotas de afiliación, lo que les permite integrarse en distintas actividades como computación, natación, guitarra, juegos de mesa, inglés, clínica de memoria, flauta, manualidades, ejercicios para la salud, baile de salón, danza folklórica, pláticas educativas, zumba, canto y cachibol entre otras. Siendo para este periodo que se informa, un total de 61 talleres impartidos, con lo que beneficiamos a 25 mil 266 asistentes.

Derivado del apoyo permanente que mantenemos hacia los afiliados, impactamos directamente en la economía de sus familias, propiciando además una atención social adecuada, hacer más eficiente la administración pública y fomentar tanto el ahorro al interior de las familias, como la aspiración y concreción de proyectos que mejoren sus vidas al contar con patrimonio propio como lo es una vivienda.