

CAPÍTULO III

LOGROS Y RESULTADOS DE LA SIMPLIFICACIÓN Y MEJORA REGULATORIA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA ESTATAL

La realización del presente capítulo fue lograda gracias al decidido y entusiasta apoyo que brindaron los titulares de las dependencias y entidades del Estado de Chiapas y a los avances que en materia de simplificación y desregulación administrativa se obtuvieron a partir del año 1992, en virtud del impulso promovido por la Contraloría General al coordinar el Programa de Simplificación Administrativa 1995.

Con el propósito de efectuar una descripción cualitativa de los principales avances alcanzados por las dependencias y entidades estatales, hemos organizado y esquematizado en cuadros la información, de acuerdo a las vertientes o modalidades utilizadas, ordenándola alfabéticamente, primero por dependencias y después por entidades.

- **Agilización de Trámites**

Constituyen acciones orientadas a revisar procedimientos en los que se sustentan los trámites, a efecto de eliminar aquello que no agrega valor en la realización del trámite o solicitud del servicio o cuyas condiciones inhiben que el ciudadano cumpla plenamente sus obligaciones o ejerza sus derechos.

- **Mejoramiento de la Atención al Público**

Implica tareas orientadas a facilitar los trámites y servicios que los ciudadanos realizan en las oficinas públicas, sea para cumplir una obligación o ejercer un derecho.

- **Desconcentración Administrativa (de Oficinas y Funciones)**

Constituyen el conjunto de acciones que procuran acercar territorialmente los trámites y servicios a los ciudadanos, a fin de ampliar la capacidad y rapidez de respuesta de la administración pública y evitar traslados y gastos al ciudadano al acudir a oficinas centralizadas.

- **Descentralización de Facultades y Recursos a Municipios**

Son aquellas acciones que visualizan un mejoramiento en la cobertura y calidad del trámite o servicio, si éstos son ejecutados por los ayuntamientos, los cuales tendrán mayor capacidad de gestión para atender las solicitudes y demandas ciudadanas, y los usuarios verán disminuidos los costos de su realización.

- **Desregulación de la Actividad Económica**

Es el conjunto de acciones que implican la eliminación o abrogación de disposiciones jurídico-administrativas, cuya utilidad haya sido superada por la realidad y su cumplimiento injustificado sea un obstáculo para que el empresario atienda sus obligaciones o ejerza sus derechos; es decir, es crear un marco regulatorio que promueva las inversiones de los particulares, asegurando los estándares de seguridad social y laboral, protección al ambiente y educación.

- **Transparencia de la Gestión Pública**

Acciones orientadas a promover la claridad y certeza jurídica en trámites y servicios, con el propósito de prevenir, disuadir y combatir actos y prácticas deshonestas de servidores públicos.

- **Modernización de la Inspección a Empresas**

Es el conjunto de acciones que buscan transparentar las visitas de inspección que realiza la autoridad gubernamental a las empresas para verificar el cumplimiento de la normatividad establecida, dando certeza jurídica al sujeto de inspección sobre la realización de esta práctica, a fin de evitar que sean sorprendidos por pseudoinspectores o se utilicen instrumentos de trabajo apócrifos.

- **Desarrollo Informático**

En este apartado se ubican tareas orientadas a sustituir procesos manuales por la automatización de datos e incorporación de tecnología moderna de

trabajo que permitan reducir el tiempo de atención y respuesta a las solicitudes de los usuarios de trámites y servicios, así como eficientar el manejo y control de la información generada en oficinas públicas para la oportuna prestación de servicios o toma de decisiones.

• Coordinación Interinstitucional y Ventanillas Únicas

Corresponde a aquellas acciones tendientes a ubicar en una sola instancia y espacio físico la gestión de trámites y servicios por parte del ciudadano, evitando costos y tiempo derivados de traslados a diversas oficinas gubernamentales que en varias ocasiones se encuentran dispersas y descoordinadas.

A continuación se presentan esquemáticamente los logros y resultados de la simplificación, desregulación administrativa, los números entre paréntesis ubican la vertiente a la que corresponde el concepto de trámite o servicio referido, conforme a la siguiente nomenclatura:

- (1) Agilización de trámites.
- (2) Mejoramiento de la atención al público.
- (3) Descentralización administrativa.
- (4) Descentralización de facultades y recursos.
- (5) Desregulación de la actividad económica.
- (6) Transparencia de la gestión pública.
- (7) Modernización de la inspección a empresas.
- (8) Desarrollo informático.
- (9) Coordinación interinstitucional y Ventanillas únicas.

LOGROS Y RESULTADOS DE LA SIMPLIFICACIÓN Y DESREGULACIÓN ADMINISTRATIVA

Dependencia/Entidad Vertiente	CONCEPTO
Procuraduría General de Justicia (1)	En junio de 1998 se autoriza el Manual de Organización de la dependencia.
Secretaría de Agricultura y Ganadería (1)	<p>Para dar mayor celeridad a los trámites en la Dirección de Comercialización Agropecuaria, se diseñó una ficha de atención donde los productores registran sus datos de identificación y peticiones.</p> <p>En la Dirección del Fideicomiso de Mejoramiento Genético, para desarrollar o ejecutar algunas actividades, únicamente se pide como requisito el envío de una solicitud.</p> <p>La Dirección de Desarrollo Ganadero ha reducido el número de documentos para tener acceso a los apoyos que se otorgan dentro del Programa Alianza para el Campo.</p>
Secretaría de Desarrollo Agrario (1)	<p>La Dirección de Organización y Desarrollo Agrario emitió el Sistema de Control Financiero y Operativo del Programa de Fideicomisos a fin de sistematizar el control financiero y operativo para la adquisición de predios rústicos en el Estado de Chiapas.</p> <p>La Dirección de Concertación y Vinculación Interinstitucional propone respetar el procedimiento de clasificación del catálogo de acciones, evitando mantener expedientes por tiempos prolongados.</p>
Secretaría de Desarrollo Económico (1)	Se cuenta con un actualizado manual de organización, el cual fue elaborado para indicar al personal las funciones específicas a las que deberán apegarse en el puesto que desempeñan. Es en estas funciones donde se sustenta la atención de los trámites o solicitudes de servicios que realiza la ciudadanía ante esta dependencia, siendo tangibles sus beneficios dado que se ha evitado indefinición o duplicidad en las tareas y ésto ha redundado en acciones diligentes en la prestación de servicios y trámites.
Secretaría de Desarrollo Turístico (1)	La nueva administración de la dependencia ha ordenado y se ha iniciado de inmediato la eliminación de pasos y requisitos, reducción de tiempos de respuesta, y su mejoramiento de instancias de ejecución, así como la actualización de manuales de procedimientos.
Secretaría de Desarrollo Urbano, Comunicaciones y Obras Públicas (1)	Como consecuencia de la publicación de la Ley de Desarrollo Urbano del Estado, publicada en 1997, durante el año 1998 se llevó a cabo un programa de capacitación para la interpretación y aplicación de esta ley que faculta a los municipios para que lleven a cabo los trámites de factibilidad de uso de suelo, subdivisiones, fusiones y lotificaciones; con esto, la sociedad en general tiene la posibilidad de realizar este tipo de trámites en sus municipios, sin necesidad de tener que acudir a la capital del estado.
Secretaría de Ecología, Recursos Naturales y Pesca (1)	<p>En la Dirección de Recursos Naturales se atienden las solicitudes de equipo, asesorías y capacitación, a las cuales se da respuesta en un plazo no mayor de 10 días hábiles posteriores a la fecha de recepción. En lo que respecta a la donación de plantas a viveros, se eliminó el formato de solicitud de plantas, menores a 1000.</p> <p>En la Dirección de Ecología se reciben solicitudes de personas físicas o morales para autorización en materia de impacto o riesgo ambiental en la realización de obras o actividades que puedan causar un desequilibrio ecológico. La respuesta puede ser autorización favorable, condicionada o negada; esta respuesta se da después de 45 días a partir de la fecha de admisión.</p>
	En la Coordinación Estatal de Atención Ciudadana se tramita toda solicitud recibida ante las diferentes áreas responsables de dar la atención

procedente a cada documento, mediante un formato único de denuncia y registro de correspondencia sistematizado en el programa Ofipar02 (Sistema de Seguimiento).

**Secretaría
de Educación**
(1)

La Dirección de Planeación Educativa expide el dictamen de equivalencia y revalidación en un tiempo máximo de 8 días. En el caso de revalidación de alumnos foráneos se atiende con prioridad y se expide aproximadamente en 4 horas. La solicitud de recursos humanos para los centros educativos de todos los niveles requeridos por la Coordinación Regional, Jefe de Sector, supervisores y directores de escuelas se efectúa mediante estudio de gabinete, actividad que se solventa en un tiempo aproximado de 2 horas.

La Dirección de Educación Básica en lo referente a la certificación de estudios, ha modificado substancialmente el tiempo de entrega ya que con anterioridad la entrega se realizaba en 15 días; ahora, ese mismo trámite se realiza en 1 hora. Si una persona realizó sus estudios en otro estado de la República y necesitaba un duplicado de su certificado, tenía que viajar al lugar de origen para poder realizar el trámite, actualmente puede realizar dicho trámite en esta ciudad sin tener que viajar y sin ningún costo.

La Dirección de Educación Media realizaba el proceso de legalización de certificados de estudios y actas de examen profesional en 2 semanas para recabar firmas de las autoridades de esta Secretaría; actualmente el tiempo se ha reducido a una semana y el tiempo de agilización de firmas ante la Dirección de Asuntos Jurídicos de la Secretaría de Gobierno para la legalización ocurre de 2 a 3 semanas, que es el tiempo máximo aproximado para la entrega del documento debidamente legalizado. Anteriormente el tiempo total del proceso era aproximadamente de 2 a 3 meses.

**Secretaría
de Gobierno**
(1)

En la Dirección del Registro Civil se han reducido requisitos y tiempos de respuesta a través de programas y campañas especiales dirigidas a aquellos sectores más vulnerables de nuestra sociedad. Por otra parte se instaló en las oficinas de los Municipios de Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas, Tapachula y Oxchuc, un módulo computarizado de búsqueda de actas de nacimiento, a fin de hacer más expedito este servicio. El Servicio Estatal de Empleo como una medida para ahorrar tiempo y costos a los desempleados que acuden a buscar trabajo, envía a los candidatos con los documentos debidamente requisitados para que al acudir a la entrevista con los empresarios, éstos le puedan resolver inmediatamente sobre su contratación; anteriormente, se enviaba al candidato sin documentos, originando que el solicitante regresara de nueva cuenta a la empresa.

**Secretaría
de Hacienda**
(1)

La Dirección de Administración Financiera expidió los Lineamientos Operativos del Fondo IV, documento que incluye la normatividad para el ejercicio de los recursos y contempla: marco jurídico, objetivos, operación, ejercicio presupuestal, así como seguimiento, control y evaluación del gasto para apoyar a instancias municipales en la correcta toma de decisiones.

La Dirección de Catastro efectuó una revisión de todos sus procesos internos para mejorarlos, simplificarlos, corregirlos y desarrollar un modelo conceptual de información catastral.

En la Procuraduría Fiscal las resoluciones de los recursos administrativos interpuestos en contra de los actos de las autoridades fiscales, se han agilizado por medio de la dotación de equipo de cómputo y de hacer eficiente los procesos de trabajo del personal; asimismo, existe mayor comunicación con las dependencias de gobierno, a fin de agilizar la

	<p>integración de los expedientes que contengan fianzas de garantía para efectuar los requerimientos a las instituciones afianzadoras, así como dar contestación inmediata a las demandas de nulidad.</p>
Secretaría para la Atención de los Pueblos Indígenas (1)	<p>Se ha avanzado en la respuesta oportuna a las diferentes peticiones efectuadas por la ciudadanía a la dependencia, reduciendo el tiempo, turnándolas a través de las delegaciones y subdelegaciones regionales y/o ayuntamientos.</p> <p>Se han elaborado procedimientos internos que contemplan funciones específicas de atención a la población indígena para facilitar los trámites que correspondan a cada demanda.</p> <p>Actualmente se reúne al personal operativo de cada proyecto, efectuándose las observaciones y correcciones en forma directa; estas acciones han permitido agilizar el proceso de liberación de recursos.</p>
Colegio de Bachilleres de Chiapas (1)	<p>Se puso en marcha un nuevo sistema de archivo y control escolar en oficinas centrales a través de un paquete de <i>software</i> interconectado a 3 computadoras principales y a terminales de los auxiliares o responsables de control escolar, desde donde se pueden consultar los archivos del mismo.</p>
Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (1)	<p>Se está elaborando una guía práctica de llenado de formatos y trámites administrativos, con al finalidad de cumplir con los apoyos de recursos y programas educativos.</p> <p>Con la finalidad de tener un desarrollo profesional del personal docente y tener calidad en el contenido de los programas académicos, se elaboraron: el Manual de Titulación; Manual de Prácticas Profesionales y Servicio Social; Programa de Profesionalización Institucional; Manual de Puestos y Funciones de los Coordinadores Sectoriales y Académicos; y formatos para las evaluaciones de las actividades académicas.</p>
Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Chiapas (1)	<p>Se ha logrado mejorar en un 100% la agilización de los expedientes técnicos de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento, tramitados ante la Secretaría de Hacienda, ya que en el primer trimestre de 1998 se autorizaron 15 expedientes y en el mismo periodo de este año se autorizaron 30 expedientes.</p>
Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Chiapas (1)	<p>Se creó el catálogo de puestos que permite establecer el perfil requerido de cada uno de los puestos, facilitando el procedimiento de reclutamiento y selección de los recursos humanos que sean demandados por las áreas.</p> <p>Se concluyó el Manual de Estructuras y Analítico de Plazas, documento que nos auxilian en el proceso de los movimientos de personal para poder interrelacionar puestos-plazas-órgano estructural. Finalmente se concluyó el Manual de Organización, documento que está siendo objeto de análisis y revisión; este manual es fundamental porque nos muestra la estructura organizacional, señalando las funciones, evita duplicidades y delimita el ámbito de competencia de cada área.</p>
Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas (1)	<p>La Ley del ISSTECH establece un periodo de 120 días para dictaminar los expedientes de pensiones y jubilaciones, así como de 30 días para proceder al pago correspondiente; actualmente se prevé reducir los plazos señalados en un 60% lo que permitirá atender un mayor número de solicitudes.</p> <p>Dentro de los procedimientos establecidos para el otorgamiento de préstamos a corto plazo e hipotecarios, se han realizado análisis en los que se pudo apreciar la factibilidad para reducir los trámites y requisitos establecidos para su otorgamiento. Actualmente se otorgan en un periodo entre 15 y 30 días a partir de su recepción.</p> <p>La afiliación y vigencia de derechos ha sido mejorada substancialmente, ya que se apoya a la derechohabencia a través de campañas de recre-dencialización en las diferentes regiones del estado, lo que redundo en un beneficio económico a la población, en virtud de que no tienen que</p>

	trasladarse hasta las oficinas centrales para actualizar sus registros; y los requisitos establecidos para la afiliación y vigencia de derechos se han reducido al mínimo indispensable, de 4 requisitos que se solicitaban anteriormente, en la actualidad se piden 2.
Universidad Autónoma de Chiapas (1)	Se han implementado procedimientos de agilización de trámites para la elaboración, registro, certificación y legalización de títulos profesionales. Se están elaborando manuales de organización para modernizar operaciones que permitan agilizar la atención a docentes, alumnos y padres de familia.
Contraloría General (2)	Se puso en marcha el proyecto denominado "Ciudadano Simulado", instrumento que permite captar permanentemente y de manera incógnita, información sobre la calidad de los servicios públicos, presentar propuestas de solución a la problemática detectada y dar seguimiento a los compromisos de mejora en la prestación de dichos servicios. Se implementó una nueva estrategia de evaluación denominada "Unidad Móvil de Evaluación de Servicios", con la cual se obtiene información para evaluar de manera directa, los servicios que prestan las dependencias y entidades de la administración pública estatal, así como para proponer medidas preventivas y correctivas oportunas.
Procuraduría General de Justicia (2)	En agosto de 1998 se abrió un módulo de atención a la ciudadanía para la verificación de vehículos, cuyo objetivo es proporcionar al público la información correspondiente al vehículo que van a adquirir y tengan la seguridad y certidumbre que el vehículo no es robado. Se instaló un módulo de atención al público a la entrada del edificio, donde se da toda la información relacionada con las funciones de la dependencia, así como sobre los requisitos para denunciar algún delito, levantar un acta administrativa o averiguación previa. Se elaboró y se está distribuyendo un folleto denominado "Cómo funciona y cómo actúa la Procuraduría", que describe lo que es la dependencia, su misión, objetivo, direcciones y teléfonos de las agencias del ministerio público y Subprocuradurías Regionales en todo el estado, para que el ciudadano pueda acudir a la agencia más cercana y a través de vía telefónica, pueda efectuar cualquier consulta.
Secretaría de Agricultura y Ganadería (2)	Se efectúa una remodelación integral a las instalaciones de la dependencia, para brindar una mejor atención al público usuario y visitantes en general, con instalaciones más espaciosas, iluminadas, ventiladas y agradables a la vista, así como la instalación de un módulo de información y orientación a clientes, un nuevo directorio de funcionarios que se instalará en la entrada principal, se contará también con rotulación en los edificios para fácil ubicación de las áreas y con un mapa didáctico del Estado de Chiapas que mostrará aspectos importantes de los sectores productivos de la entidad. Se están elaborando en forma permanente folletos, trípticos, posters y revistas con los procedimientos esquematizados a seguir en la realización de trámites, información general del sector, etc. Con la finalidad de identificar mejor a los servidores públicos que laboran en la dependencia y que prestan algún servicio a clientes internos y externos, se implementó el uso de credenciales y gafetes.
Secretaría de Desarrollo Agrario (2)	Existe un módulo de audiencia campesina donde el solicitante proporciona los datos de su asunto, canalizándose al área correspondiente. Se tiene el proyecto de atender los sujetos agrarios en sus comunidades, con el propósito de tener mayor acercamiento y conocimiento del problema.

Secretaría de Desarrollo Económico (2)	<p>Para mejorar la atención al público, es preciso conocer las opiniones de la ciudadanía, ya que sus observaciones constituyen la manera más activa y efectiva de conocer el grado de satisfacción de los servicios recibidos y proponer alternativas de mejoramiento. En ese sentido, la dependencia instaló 4 buzones de quejas y sugerencias en las oficinas centrales y en sus delegaciones de Tapachula y Comitán, así como en su oficina de representación en San Cristóbal de las Casas.</p> <p>Se cuenta con un sistema de control de gestión que vigila el cumplimiento de las áreas para dar pronta respuesta a las peticiones de la ciudadanía. Este sistema es significativo ya que señala índices de cumplimiento, tipos y totales de gestión por sector económico que atiende la dependencia.</p> <p>Se estableció el servicio de información a través de LADA 800, encontrándose en etapa de elaboración el diseño de su folleto tríptico, así como el de difusión de los servicios que proporcionan.</p>
Secretaría de Desarrollo Turístico (2)	<p>El Área de Capacitación tiene implementado un programa permanente en módulos de atención, para mejorar y hacer eficiente dicha acción.</p>
Secretaría de Desarrollo Urbano, Comunicaciones y Obras Públicas (2)	<p>Se han colocado buzones de quejas y sugerencias; asimismo, se colocaron cartelones visibles que señalan los requisitos necesarios para efectuar los trámites de los servicios que presta la dependencia.</p>
Secretaría de Ecología, Recursos Naturales y Pesca (2)	<p>Se han ampliado los horarios de atención al público de cualquier asunto en materia forestal. Para dar atención inmediata a los incendios forestales se ha puesto a disposición del público en general el teléfono verde atendido las 24 horas del día.</p> <p>La Dirección de Fomento Pesquero participa en la donación de artes y equipos de pesca a organizaciones de escasos recursos, atendiendo directamente a los solicitantes en sus comunidades.</p>
Secretaría de Educación (2)	<p>Se instrumentó un programa para el fortalecimiento de las actividades educativas del Centro de Convivencia Infantil que generó la adquisición de equipos musicales, deportivos, rehabilitación de zonas de recreación familiar, diversos juegos educativos integrados e individuales para la niñez chiapaneca (con especial atención para la población infantil discapacitada), así como la creación de un programa de talleres educativos, culturales, deportivos y recreativos.</p> <p>En el área de servicios escolares, la atención al público es de carácter permanente durante toda la jornada laboral, privilegiando aquellas solicitudes y asuntos de personas foráneas. Con esto se agilizan los trámites que realizan personas o instituciones provenientes del interior del estado, lo cual reduce los gastos generados por la estancia en esta ciudad y los tiempos de respuesta a las solicitudes planteadas.</p>
Secretaría de Gobierno (2)	<p>En las Oficinas del Registro Civil de la capital del estado, se han ampliado los horarios de recepción de solicitudes y expedición de certificaciones de actas.</p> <p>Se han difundido los servicios, trámites y programas especiales del Registro Civil a través de diversos medios informativos e instituciones, así como con presidencias municipales de la entidad.</p> <p>El Consejo Estatal de Población (COESPO), ha adecuado un espacio físico para consulta de libros del acervo bibliotecario, proporcionando este servicio al público usuario sin costo alguno, ampliando los horarios correspondientes y elaborando materiales de difusión para dar a conocer todos los servicios que ofrece a la ciudadanía.</p>

Secretaría de Hacienda (2)	Con el propósito de identificar plenamente a los servidores públicos en el desarrollo de sus actividades y con ello generar certidumbre y confianza en el contribuyente al realizar sus trámites y mejorar la calidad de los servicios que ofrecen, se está efectuando la credencialización del personal de las delegaciones hacendarias del estado. Se encuentran en proceso de remodelación los inmuebles de las Delegación Vehiculares en Tuxtla y Tapachula, así como la Delegación Palenque, con el objeto de mejorar la atención a los contribuyentes, dar celeridad a los trámites y mejorar la imagen institucional de la dependencia.
Secretaría para la Atención de los Pueblos Indígenas (2)	Se brinda atención en lengua materna a las personas que acuden a solicitar bienes y servicios; asimismo, se les informa de los programas con que cuenta la dependencia mediante trípticos y folletos.
Colegio de Bachilleres de Chiapas (2)	Se han implementado en lugares estratégicos y de fácil ubicación, módulos de información y expedición de fichas para presentar el examen de admisión a los planteles de las Ciudades de Tuxtla Gutiérrez y Tapachula.
Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (2)	Se crean módulos de información en cada uno de los planteles, en los periodos que se pretende captar alumnos o iniciar un ciclo escolar, con el propósito de proporcionar la información necesaria en cuanto a materias, áreas de especialidad, costos, etc. Por otra parte se instalaron buzones juveniles para obtener las respuestas de los alumnos en cuanto a las necesidades del proceso de enseñanza y aprendizaje, utilizando material informativo para que la sociedad chiapaneca se beneficie con el quehacer educativo del Colegio.
Comisión Estatal de Agua y Saneamiento del Estado de Chiapas (2)	Existe una mejor atención a las solicitudes de agua potable, alcantarillado sanitario y saneamiento de diversos municipios del estado. En el primer trimestre se atendieron 72 grupos de personas, debido principalmente a la renovación de actitud del servidor público y a la reubicación del espacio donde se atienden dichas solicitudes. Asimismo se proporciona asesoría, estudios, proyectos o rehabilitaciones de sistemas de agua potable a toda persona que lo solicite.
Comisión Estatal de Caminos (2)	Se instaló un buzón de quejas y sugerencias en el acceso principal del inmueble. Se encuentra en proceso la instalación de un módulo de atención e información a la ciudadanía. Se encuentra en proceso de elaboración el manual de servicios al público.
Comisión Estatal de Derechos Humanos (2)	Se amplió el horario de atención al público, quedando de 8:00 a 16:00 y de 18:00 a 21:00. Se elaboraron formatos para la agilización en la recepción de quejas y/u orientaciones. Se distribuyó material de difusión en los centros escolares de todos los niveles, centros de trabajo tanto oficiales como privados, así como al público en general.
Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas (2)	Se instaló un tablero electrónico con aparato automático para el otorgamiento de fichas en la Clínica de Consulta Externa "Tuxtla", lo que permitirá agilizar la consulta médica y atender a un mayor número de derechohabientes. Se utilizan lectores electrónicos por código de barras instalados en las áreas de farmacia de la Clínica de Consulta Externa "Tuxtla" y Hospital "14 de Septiembre", lo que permite agilizar el surtimiento de los medicamentos a los derechohabientes y hacer eficiente el registro y control de los fármacos. Se instalaron buzones de quejas y sugerencias en todas las Unidades Médicas del Instituto para recabar información de los derechohabientes,

considerando que una opinión o sugerencia presta un servicio invaluable al área específica que califica, ya que sus observaciones constituyen la manera más directa y selectiva para conocer el grado de satisfacción de los servicios recibidos, así como para explorar y formular opciones de mejora.

Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Chiapas (2)	Las áreas de atención a población sujeta de asistencia social, específicamente las que atienden ancianos y personas con alguna discapacidad <u>que estaban ubicadas en la planta alta, se establecieron en la planta baja.</u> Toda el área de salud se estableció en el Centro de Rehabilitación para que la población que requiera atención no pierda tiempo trasladándose de un edificio a otro.
Contraloría General (3)	Con el propósito de acercar a las comunidades el servicio de orientación y recepción de quejas y denuncias, con relación a los servicios, obras y acciones del gobierno, se crean cinco delegaciones regionales como órganos desconcentrados. Para coordinar a los órganos desconcentrados y brindar servicios en materia de control y evaluación a los 111 municipios del estado, se creó la Contraloría Interna Regional.
Procuraduría General de Justicia (3)	En agosto de 1995 se crea la Subprocuraduría de Asuntos Indígenas y la Subprocuraduría Zona Costa, como resultado de las demandas sociales de los grupos étnicos del estado por atender dichas demandas en forma pronta y expedita. En abril del presente año, el Gobernador del estado abanderó la salida de 5 agentes del ministerio público, equipados con unidades móviles, mismos que estarán repartidos en las diferentes zonas del estado, con el objeto de llegar a las poblaciones más alejadas, cuyos habitantes no tienen la posibilidad de denunciar un hecho delictuoso, ya sea por lejanía o por falta de transporte. Se desconcentran las funciones de averiguaciones previas, control de procesos y servicios periciales, para lo cual se crean tres subprocuradurías regionales.
Secretaría de Ecología, Recursos Naturales y Pesca (3)	Con la finalidad de tener presencia en la zona costera y poder así, atender de la manera más rápida y eficiente al sector pesquero, en sus demandas y solicitudes, se cuenta con la Dirección de Fomento Pesquero con sede en el Municipio de Tapachula, Chiapas.
Secretaría de Gobierno (3)	Se implementó un curso-taller denominado "Integración y Capacitación de las Unidad Municipales de Protección Civil", en el cual se solicitó a los presidentes municipales de los 111 municipios que nombraran a un coordinador municipal de protección civil a fin de atender a la ciudadanía oportunamente. Se han implementado diversos programas y campañas especiales, con la finalidad de acercar los servicios del Registro Civil hasta las comunidades que lo requieran. El Servicio Estatal de Empleo cuenta con dos oficinas móviles que <u>sirven para el traslado a las colonias y localidades más apartadas del estado.</u> Se creó el Instituto de Catastro para desarrollar eficientemente la sistematización de procesos, desconcentración de funciones y efectividad de controles de las actividades en la material. Se creó la Delegación Vehicular de Tapachula para atender eficientemente el segundo padrón vehicular más grande del estado.
Secretaría para la Atención de los Pueblos Indígenas (3)	Con la finalidad de establecer un contacto directo y permanente con las comunidades y grupos sociales, se opera con seis delegaciones y cinco subdelegaciones regionales, cuya cobertura geográfica y demográfica obedece a la ubicación de las regiones étnicas del estado.

Colegio de Bachilleres de Chiapas (3)	A fin de apoyar y coordinar las actividades de los directores de planteles y colaborar en la toma de decisiones en los asuntos y planteamientos que presenten los alumnos y padres de familia, se han creado 6 coordinaciones de zona de planteles de la entidad.
Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (3)	Para dar mayor atención a los problemas, demandas y necesidades de los centros educativos, se crearon 5 coordinaciones sectoriales.
Comisión Estatal de Derechos Humanos (3)	Con el propósito de atender de manera directa la queja de los ciudadanos, por presuntas violaciones a sus derechos y tomando en cuenta la situación geográfica del estado, se crearon cinco oficinas.
Instituto de Promoción para la Vivienda en el Estado de Chiapas (3)	En el municipio de Yajalón, se estableció una delegación especial con el propósito de mejorar la cobertura y calidad de trámites o servicios de vivienda que demanda la población de la zona.
Red Radio Chiapas (4)	Se han implementado reuniones periódicas para otorgar facultades a los gerentes de las estaciones, tanto de radio como de televisión de Tuxtla Gutiérrez, San Cristóbal de las Casas, Ocosingo, Palenque, Tapachula, Tonala, Tecpatán, Cintalapa y Comitán.
Secretaría de Ecología, Recursos Naturales y Pesca (4)	Los delegados regionales tienen la facultad para llevar al cabo la realización de diferentes trámites legales, así como convenios con las autoridades municipales en materia de residuos sólidos y aguas residuales.
Secretaría de Gobierno (4)	En los 111 municipios que integran el estado, se montó una oficina denominada "Unidad Municipal de Protección Civil", para que el coordinador municipal atienda las peticiones de la ciudadanía.
Secretaría de Hacienda (4)	Se transfirieron recursos a los municipios para constituir los Fondos General de Participaciones, Fomento Municipal, Impuesto sobre Tenencia o Uso de Vehículos, Impuestos Especiales, Impuestos sobre Automóviles Nuevos, Impuestos Administrados y Rezagos del Impuesto Predial, Aportaciones para el Fortalecimiento Municipal e Infraestructura Social Municipal.
Secretaría de Agricultura y Ganadería (5)	Se han autorizado convenios con instituciones de educación superior (Universidad Autónoma de Chapingo, CONALEP e Instituto Tecnológico de Tuxtla Gutiérrez) para asegurar el intercambio de asistencia técnica y académica en materia económico-administrativa y agroindustrial, así como transferencia de tecnología a productores y agroempresarios.
Secretaría de Desarrollo Económico (5)	Con base al acuerdo para desregular la actividad empresarial en el estado de Chiapas, se han revisado los proyectos de disposiciones legislativas y administrativas, y se han firmado los acuerdo de coordinación entre el ejecutivo del estado y los ayuntamientos en la materia.
Secretaría de Desarrollo Económico (6)	Se elaboró el Manual de Trámites y Servicios al Público que concentra la información diferente a requisitos, tiempos de respuesta, costos y base jurídica bajo los cuales se proporcionan al público usuario, reflejando claridad en la gestión de documentos.
Secretaría de Ecología, Recursos Naturales y Pesca (6)	Toda la documentación que se maneja en la dependencia, es respaldada con los requisitos que las dependencias normativas como la Oficialía Mayor, IMSS, Contraloría General o Secretaría de Hacienda soliciten de acuerdo a las normas y reglamentos, para que el servicio sea rápido y se tengan respuestas claras y oportunas.

Secretaría de Educación (6)	<p>El gobierno del estado creó el Comité Administrador del Programa Estatal de Construcción de Escuelas, órgano encargado del programa de construcción de escuelas en la entidad.</p> <p>La SEP y SE ampliarán las donaciones de equipo de cómputo a las escuelas de educación primaria, secundaria y normales, con el propósito de coadyuvar en el proceso educativo mediante el uso interactivo de medición de cómputo y telecomunicaciones.</p> <p>La SEP dotó de equipo de cómputo a las escuelas de educación básica, media y superior, con la finalidad de efectuar la captura de los datos de cada alumno inscrito.</p> <p>Se ha instrumentado en los actos de cada uno de los servidores públicos de la dependencia, se efectúe con estricto apego a la normatividad correspondiente, procurando toda tramitación que se efectúe, se le de al solicitante o peticionario una respuesta oportuna debidamente fundamentada y motivada.</p> <p>Se ha instrumentado la difusión entre los trabajadores documentos que señalan sus derechos y obligaciones, así como los esquemas a seguir en diversos actos relativos a su encargo.</p>
Secretaría de Hacienda (6)	<p>Con el objeto de racionalizar el gasto público, se está efectuando una evaluación mensual de la información contable y presupuestal, con apego a las normas y procedimientos establecidos para la correcta aplicación de los recursos ministrados.</p> <p>Con el objeto de dar transparencia a la gestión pública, la dependencia ha implementado la autorización de su manual de organización y formulado los manuales de organogramas funcionales y de inducción.</p>
Talleres Gráficos del Estado (6)	<p>A través del manual de servicios, se pretende que el público que solicita los servicios que ofrece la entidad, obtenga de una manera clara y concisa la información y los requisitos necesarios para obtener cualquiera de los servicios que se imparten.</p> <p>A través del reglamento interno y del manual de inducción, se han difundido los derechos y obligaciones de los servidores públicos de la entidad.</p>
Secretaría de Gobierno (7)	<p>Cada empleado de la Dirección de Protección Civil que realiza inspecciones a las diferentes empresas para aplicar la Ley de Protección Civil en materia de seguridad y prevención, cuenta con una tarjeta de identificación que coadyuva el buen desempeño de sus actividades.</p>
Contraloría General (8)	<p>Se instaló la Comisión Estatal de Seguimiento al Problema Informático del año 2000, dándose los lineamientos para la conversión informática respectiva, que incluye las fases de concientización, evaluación, dimensionamiento, renovación, validación e implementación.</p> <p>Se puso en marcha el Sistema Electrónico de Contrataciones Gubernamentales denominado <i>COMPRANET</i> Chiapas, que opera a través de la red mundial de <i>INTERNET</i>, donde las unidades compradoras de las dependencias y entidades estatales, dan a conocer por medios informáticos sus demandas de bienes, servicios, arrendamientos y obras públicas; actualmente se están registradas en este sistema todas las dependencias y entidades del estado y los ayuntamientos de Tapachula y Tuxtla Gutiérrez.</p> <p>El objetivo principal de <i>INTRANET</i> es el de disponer de un medio de comunicación electrónica integral de datos, voz e imagen que permitan una mayor agilización de trámites administrativos entre las diferentes Contralorías Internas y Unidades de la Contraloría General.</p> <p>Actualmente se reciben las aportaciones de personal de la Contraloría General para que en el contenido de la página <i>web</i>, se presenten los servicios más importantes que brinda la dependencia, acordes a los requerimientos de la ciudadanía.</p>

Gubernatura del Estado (8)	<p>Se elaboró el proyecto de desarrollo informático para la representación del gobierno en el D.F., con lo que se automatizaron los procesos de envío de archivos vía <i>INTERNET</i>, incorporándose computadoras con impresoras y digitalizadores de imágenes.</p> <p>Se elaboró el folleto de desarrollo informático para la Secretaría Técnica, reforzándose las áreas de atención para la coordinación de giras.</p> <p>Se implantaron sistemas de información para el área de recursos materiales, mejorando el control interno de los activos y control vehicular, encontrándose en la fase terminal el sistema de almacén.</p> <p>Se impartió capacitación en el manejo de <i>software</i> a la Coordinación de Comunicación Social.</p>
Oficialía Mayor (8)	<p>Se efectuó el sistema de control de inventario de equipos de cómputo a nivel estatal que permite tener un verdadero control del inventario físico en el menor tiempo posible.</p> <p>Actualmente se dan a conocer a través de <i>INTERNET</i> el desarrollo turístico, económico, social y cultural del estado, ya que cada dependencia elabora su página <i>web</i> la cual es enviada a la Oficialía Mayor para su inclusión y publicación en el sitio oficial.</p>
Procuraduría General de Justicia (8)	<p>Se reestructuró las dependencias generándose los Departamento de Administración de Redes y Desarrollo de Sistemas con el objeto de modernizar los sistemas automatizados de información que enlazaron las subprocuradurías regionales a las oficinas centrales vía fax-modem, obteniendo rápidamente la información que anteriormente tardaba hasta una semana en llegar además de ser procesada con fines estadísticos.</p> <p>Se diseñó un sistema integral de información y telecomunicación con el cual se dará respuesta inmediata a la población, ya que en este sistema estará la averiguación previa computada, por lo que el tiempo máximo de respuesta para levantar un acta administrativa o una averiguación previa será de 30 minutos; así también, el procurador podrá consultar cualquier información que requiera sobre las averiguaciones previas levantadas en cualquier Agencia del Ministerio Público existentes en el estado.</p>
Secretaría de Agricultura y Ganadería (8)	<p>Se estableció una base de datos en las Delegaciones Regionales que permite obtener una clasificación de la incidencia de la dependencia en el campo, así como conocer el avance que se tiene en los proyectos productivos implementados, para su posterior análisis y evaluación de los mismos. Esta base requirió la instauración de normas y procedimientos de apoyo y del uso del sistema de inversión agropecuaria.</p> <p>En la dependencia se utiliza <i>INTERNET</i> y el correo electrónico como herramientas modernas de comunicación.</p> <p>Se encuentra en proyecto de instalación de una red de comunicación que permitirá eficientar los sistemas entre las direcciones y delegaciones regionales de la dependencia.</p>
Secretaría de Desarrollo Agrario (8)	<p>Mediante sistemas informáticos se realiza el informe mensual, con datos relacionados con las actividades que desarrolla las direcciones y delegaciones, de acuerdo a la meta anual establecida.</p> <p>Mediante carpetas municipales se actualizan las bases de datos relacionadas a la situación agraria de los poblados y municipios.</p> <p>La actualización de los escenarios agrarios permiten concentrar información de los asuntos del estado que presentan mayor problemática agraria, política y social que requieren atención especial.</p>
Secretaría de Desarrollo Turístico (8)	<p>Se instrumentó un sistema de información único en el estado, con inclusión de música y video, además de contar con una base de datos de prestadores de servicios turísticos.</p>

	<p>Se encuentra en proceso de implementación un sistema de control de gestión.</p> <p>Se diseñó un sistema de seguimiento del Programa Operativo Anual, incluyendo fotografías de todas las acciones realizadas.</p>
Secretaría de Desarrollo Urbano, Comunicaciones y Obras Públicas (8)	<p>Se cuenta con un programa denominado sistema integral de control de obras y programas en el que todas las áreas responsables e involucradas en la información de cada una de las obras, intervienen para actualizar periódicamente la base de datos, obteniendo con ello grandes avances para mejorar la toma de decisiones en forma fundamentada y oportuna.</p>
Secretaría de Educación (8)	<p>Actualmente existen 27 sistemas de información desarrollados por personal adscrito a la dependencia; de los 27 sistemas, 17 son utilizados para procesos administrativos, 9 son utilizados para procesar servicios al público usuario y 1 es utilizado para prestar el servicio de atención directa al público usuario.</p> <p>Fue automatizado el sistema de constancias del magisterio que permite emitir los documentos solicitados con la debida agilidad, dándole al público usuario atención inmediata.</p> <p>Se han llevado al cabo cursos de capacitación en el manejo de equipos y <i>software</i> de aplicación de <i>Windows '95</i>, <i>Word</i> básico, <i>Excel</i> básico y <i>Power Point</i> básico.</p> <p>Se ha rediseñado la red de área local que existía en la dependencia, de modo tal que soporte cualquier tecnología en un período mayor de 10 años, además de haber adquirido <i>software</i> con las licencias necesarias para ayudar a soportar la mayoría de las tareas de la dependencia.</p> <p>Se adquirió un nuevo servidor de archivos con el doble de capacidad que el anterior, así como 4 equipos de cómputo portátiles con facilidad de comunicación local y remota con el servidor de archivos, adicionándose a la infraestructura existente más de 25 computadoras personales con la tecnología más reciente con capacidad de comunicación en red.</p> <p>Se han adquirido impresoras láser de trabajo pesado y con conexión a red, con capacidad de impresión de más de 30 páginas por minuto.</p>
Secretaría de Gobierno (8)	<p>La Dirección del Registro Civil adquirió 135 microcomputadoras, 118 impresoras y paquetes informáticos.</p> <p>Se dio capacitación al personal de las Oficinas del Registro Civil con referencia a las computadoras y al uso básico de las mismas.</p> <p>Se instrumentó la capacitación al personal sobre la operación y certificación de nacimientos del Sistema Integral del Registro Civil. Se inició la primera etapa del proyecto de captura del archivo histórico del Registro Civil, a la cual se han capturado 500,000 registros de nacimiento, encontrándose actualmente en el proceso de validación de la información, misma que será utilizada para la expedición de certificaciones, pretendiendo automatizar en esta primera etapa a 31 oficinas del estado.</p>
Secretaría de Hacienda (8)	<p>Se implementó el sistema de emisión de cheques en formas continuas, obteniendo rapidez y confiabilidad en cuanto a limpieza, captura y registro de asuntos contables.</p> <p>Se adquirió equipo de cómputo y accesorios para la Dirección de Geografía y Estadística con el objeto de mejorar los procesos de automatización, captación, procesamiento y difusión de la información.</p> <p>Se implementó el Sistema de Automatización Financiera de la Deuda Pública, con el objeto de mantener actualizada la información con oportunidad, veracidad, eficacia y confiabilidad.</p> <p>Se implementó el Sistema de Automatización de la Cuenta de Deudores del Erario con el objeto de agilizar los resultados.</p> <p>Se llevó al cabo la conexión de máquinas a la línea de red, se hicieron adecuaciones al sistema informático que sirve como base de datos de</p>

	periódicos oficiales y diarios oficiales de la federación para responder adecuadamente a las necesidades de la Dirección de Administración Financiera.
Secretaría para la Atención de los Pueblos Indígenas (8)	Se integró la dependencia a la red de correo electrónico con el objeto de agilizar el proceso de transferencia de datos, sobre todo al estar esta secretaría descentralizada de la capital del estado.
Colegio de Bachilleres de Chiapas (8)	En atención a las demandas de agilización de los procesos administrativos, se instaló en las oficinas centrales una red interna de computadoras que permitirá eficientar de manera relevante estos procesos y dar respuesta oportuna a las demandas de los diversos usuarios, así como apoyar a los directivos en una mejor toma de decisiones al contar con la información en forma inmediata. Esta red a su vez se conectó a <i>INTERNET</i> , lo que pone a disposición de los administradores, el acceso a bancos de información, así como la comunicación desde lugares remotos, al poder enviar y recibir correos electrónicos.
Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (8)	Con la finalidad de cumplir en tiempo y forma los requerimientos, necesidades, e información, se tiene el proceso un sistema de información integral financiera-académica, en donde se involucren todas las direcciones y áreas de la entidad, con el propósito de contar con la información necesaria para la adecuada toma de decisiones. Con la finalidad de proporcionar un mejor servicio a los alumnos para la consulta de material bibliográfico, se está implementando un sistema computarizado en todas las bibliotecas de los planteles denominado SIABUC.
Comisión Estatal de Agua y Saneamiento (8)	La Unidad de Informática ha modernizado y actualizado los sistemas de cómputo en cuanto a su funcionamiento y diseño, mejorando la calidad de los trabajos; con lo anterior, se ha logrado obtener una mejor atención al público, además de proporcionar el seguimiento adecuado a todos los equipos y sistemas sobre el problema informático del año 2000. Se implementó el sistema de información cartográfica para la elaboración de estudios, proyectos e infraestructura, así como obtener un banco de información estadística como apoyo técnico.
Comisión Estatal de Caminos (8)	Se han actualizado e implementado el sistema auxiliar de bancos el sistema de almacén, cuyos procesos optiman y simplifican las actividades operativas de la entidad. Se ha expandido la red de cómputo interna, habiendo otorgado el equipamiento y asesoría informática a las 9 delegaciones regionales. Se han otorgado cursos de capacitación de <i>software</i> a los operadores de los equipos de cómputo de las diferentes áreas.
Consejo Estatal para la Cultura y las Artes de Chiapas (8)	Actualmente se cuenta con equipo de tecnología de punta y un enlace dedicado DSO de 64 KB lo que permite tener acceso a <i>INTERNET</i> , contando con su propia página (www.coneculta.org.mx) en la que se puede consultar la cartelera cultural del estado, así como los eventos trascendentales que se llevan a cabo año tras año. Cabe destacar que por la misma naturaleza del enlace, se cuenta con una <i>INTRANET</i> que permite tener un correo interno para la optimación de tiempos y reparto de tareas entre los usuarios de la red. La red del CONECULTA, Chiapas bajo el ambiente de <i>Novell 4.11</i> y <i>Windows NT</i> , la convierte en una de las Instituciones más actualizadas del Estado.
Instituto de Historia Natural (8)	Se ha actualizado y adquirido equipo de cómputo que permite sistematizar y mejorar los resultados de los programas de exhibición, atención al público, educación ambiental, investigación y conservación; asimismo, se han actualizado los inventarios y situación de los equipos con la finalidad de evitar el efecto del año 2000.

Instituto de Promoción para la Vivienda en el Estado de Chiapas (8)	Se tienen instalados equipos de cómputo en todas las áreas de atención al público, contando la mayor parte con la herramienta de <i>INTERNET</i> .
Instituto de Seguridad Social de los Trabajadores del Estado de Chiapas (8)	El Instituto ha estado a la vanguardia de los avances tecnológicos para el mejoramiento informativo de las actividades operativas de todas las áreas, que por la naturaleza de las funciones cuentan con equipo de cómputo, para lo cual ha sido necesario la adquisición de nuevos equipos que permitan ampliar la cobertura y elevar la eficiencia en el manejo de la información. Se han implementado y actualizado los sistemas de apoyo a los usuarios, para mejorar la atención directa e indirecta a la población derechohabiente.
Red Radio Chiapas (8)	Se adquirieron equipos de cómputo para el área de noticias lo cual moderniza y agiliza el trabajo del personal, también se conectó el equipo de <i>INTERNET</i> lo que permite que la información sea más oportuna y veraz; se implementó un área específica de monitoreo que permite checar las 24 horas del día a todos los medios de comunicación televisivos con información nacional y e internacional.
Talleres Gráficos del Estado (8)	Se ha reforzado el Departamento de Diseño de la entidad con equipo y programas de cómputo especializados, lo que ha redundado en brindar una mayor calidad en los trabajos que realizan.
Universidad Autónoma de Chiapas (8)	La Universidad ha iniciado acciones tendientes al establecimiento de una infraestructura satelital y de cómputo, que posibilite la conexión a sistemas más amplios y mantenga conexión con los acontecimientos nacionales e internacionales del mundo académico. Se están eliminando los procesos manuales por la automatización en la calificación de exámenes de admisión, la entrega de listados de alumnos de nuevo ingreso, manejo de calificaciones en los cursos curriculares, altas, bajas y demás procesos académicos; asimismo, se amplía la red de usuarios de <i>INTERNET</i> y la educación virtual con Tapachula, San Cristóbal y Tuxtla Gutiérrez.
Secretaría de Agricultura y Ganadería (9)	Se convino con el FOCIR, la creación de un centro virtual promotor de agronegocios que cuentan con una ventanilla única de atención a productores y empresarios, conjuntando acciones encaminadas a la promoción, identificación, apoyo, asesoría, organización y financiamiento de agroasociaciones.
Secretaría de Desarrollo Agrario (9)	Se suscribieron convenios de colaboración con la Procuraduría Agraria, el RAN y la CORETT, para fortalecer los programas encaminados a la regularización de la tenencia de la tierra en propiedad social, que ha hecho posible la atención y gestoría de planteamientos agrarios y no agrarios, así como el intercambio de información y experiencias entre las instancias afines al sector.
Secretaría de Desarrollo Económico (9)	Se capacitó al personal de las presidencias municipales de Motocintla y Tonalá con el propósito de establecer ventanillas únicas de gestión empresarial, para proporcionar los servicios que permitan a los empresarios de la región, iniciar o regularizar actividades productivas.
Secretaría de Desarrollo Turístico (9)	Se encuentran instalados 20 módulos de información dentro de las rutas turísticas de mayor afluencia de requerimientos informativos.

Secretaría de Desarrollo Urbano, Comunicaciones y Obras Públicas (9)	Se instalaron ventanillas únicas de vivienda en los municipios de Tuxtla Gutiérrez, Tapachula, Comitán, San Cristóbal y Palenque, cuyos interesados tramitan únicamente ante estas oficinas municipales sin tener que acudir a otras dependencias federales o estatales.
Secretaría de Ecología, Recursos Naturales y Pesca (9)	En materia de coordinación interinstitucional con las dependencias que se tiene relación, se cuenta con la calendarización de actividades a realizar.
Secretaría de Educación (9)	Para llevar al cabo las actividades extramuros de salud reproductiva para adolescentes, prevención de adicciones, prevención de la violencia intrafamiliar y cursos sobre salud mental, se han coordinado actividades con la Secretaría de Salud, DIF, INDEJECH, CIJ y la Organización Panamericana de la Salud. Los trámites de certificación, titulación y becas se han realizado en ventanillas únicas, siempre apegados a la normatividad y a tiempos de calendario, mejorando las relaciones internas y de atención al público.
Secretaría de Gobierno (9)	La Dirección de Protección Civil cuenta con una ventanilla única para recepción y entrega de documentos y solicitudes, mismas que son atendidas oportunamente. La Dirección del Registro Civil coordina programas especiales con el DIF y ayuntamientos municipales. Se encuentra en firma un convenio con la Secretaría de Gobernación y entidades federativas, a fin de establecer el sistema nacional para la solicitud, trámite y obtención de copias certificadas. El Servicio Estatal de empleo creó una ventanilla única de información donde se orienta a la población desempleada que tiene deseos de crear un taller o microempresa donde se orienta a los egresados de los cursos de capacitación en oficios específicos como carpintería, soldadura, corte y confección, panadería, y talabartería entre otros, con el propósito de fomentar el autoempleo.
Secretaría para la Atención de los Pueblos Indígenas (9)	La dependencia ha establecido coordinación con instancias estatales y federales, a efecto de no duplicar las acciones, dado su carácter multi-sectorial, sosteniendo reuniones de trabajo en coordinación con las dependencias que conforman el Subcomité Especial de Atención a Zonas Indígenas.
Colegio de Estudios Científicos y Tecnológicos del Estado de Chiapas (9)	Se ha implementado el pago por derecho de expedición de constancias de estudio, exámenes extraordinarios, y colegiaturas entre otros, realizándose estos trámites en cada uno de los planteles educativos.
Instituto de Promoción para la Vivienda en el Estado de Chiapas (9)	Se tiene establecida, en coordinación con el Ayuntamiento de Tuxtla Gutiérrez, la ventanilla única de gestión de vivienda, cuyo propósito es disminuir tiempos de respuesta, costo y número de trámites en la materia.