

CAPÍTULO IV

EXPERIENCIAS RELEVANTES EN MATERIA DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA

A continuación se describen los principales resultados logrados y que corresponden a iniciativas de mejoramiento del servicio público, dichas acciones están teniendo resultados interesantes para los usuarios del servicio, así como una experiencia para los servidores públicos que se encuentran inmersos en estas acciones.

Sector Gobierno

La Secretaría General de Gobierno, a través de la Subsecretaría de Asuntos Jurídicos y Participación Ciudadana, la Subsecretaría de Desarrollo Político y la Dirección del Programa Estatal de la Mujer, son sólo un ejemplo del quehacer administrativo que debe darse en el gobierno de Veracruz, con rumbo a la modernización de su administración pública.

Las Subsecretarías y Dirección arriba mencionadas, dentro del Programa de Desarrollo Administrativo, están llevando a cabo los siguientes *Subprogramas de Participación y Atención Ciudadana*.

- **Sistema de Información Digital. Automatización del Registro Público de la Propiedad.**

Problemas a Resolver:

- Desarrollar un sistema digital con el objetivo de eliminar, en lo posible, el uso del papel, reducir, agilizar, controlar, monitorear y dar transparencia a los trámites y procedimientos que brinda el Registro Público de la Propiedad del Estado de Veracruz.

- Captar recursos económicos a través del servicio remoto que permitiera recuperar la inversión a mediano plazo, e identificar y reducir las áreas donde pueda existir corrupción.

Alternativa de Solución:

Se desarrolló un sistema de información digital para la inscripción de actos jurídicos, emisión de certificados, verificación y control de información, consulta de información, mantenimiento de archivo histórico y monitoreo de eficiencia de procesos.

Beneficio Social

Se presta un mejor servicio al público, al haber suprimido y modificado los procedimientos no funcionales u obsoletos del Registro Público de la Propiedad, al hacer uso de la tecnología actual, para ejecutar las funciones de manera rápida y eficiente. Se está logrando dar transparencia a los trámites y fijar plazos límites para su resolución, así como identificar los puntos débiles del proceso.

- **075 Línea Amiga**

Problema a Resolver:

Se reconoció que la familia y la mujer en particular ejerce un gran influjo en el desarrollo y personalidad de sus integrantes, especialmente en las niñas, las adolescentes y las jóvenes, por lo que resulta obligado comenzar a ocuparnos por revisar, redefinir y proponer los valores y patrones de conducta social.

La Comisión Federal de Telecomunicaciones, en 1998 autorizó a la Coordinación General de la Mujer el uso del Código 075, de ampliación nacional para proporcionar "orientación y apoyo a la integridad personal".

Este código esta propuesto para ser ejercido por el Programa Estatal de la Mujer en la entidad veracruzana, quienes prestan servicios especiales de orientación, información y canalización sobre salud intrafamiliar, derecho de las mujeres, asesorías jurídicas, atención psicológica, entre otras.

El Programa Estatal de la Mujer de Veracruz suma esfuerzos para entrar en esta propuesta, diseñando, aplicando y monitoreando políticas y programas en donde la mujer sea una parte activa y tenga un papel protagónico en los procesos de desarrollo, garantizando que las mujeres y las niñas tengan derechos y libertades, superando los obstáculos de igualdad de género. La cobertura es en los 210 municipios a través de Lada 01-800.

Propuesta de Solución:

Se impulsó una Central Telefónica de atención a la población femenina, estableciendo una coordinación con instituciones como: CONFE, PRODIS, SEDAP, SALUD y GENERO, UNIVERSIDAD VERACRUZANA, SEDESOL, COMISIÓN DE DERECHOS HUMANOS, INEGI, ISSSTE, COEPO, SECOFI, LEGISLATURA DEL ESTADO, entre otras más.

Beneficio Social:

Se proporciona a las mujeres un servicio social, de calidad vinculando al desarrollo humano de la mujer, convirtiéndola en agente y beneficiario de una realidad dándoles un servicio de información, asesoría y canalización a los diversos problemas de la mujer.

• **Capacitación e Instalación del Sistema de Información para la administración Municipal**

Problema a Resolver:

Ante la necesidad de contar con un Sistema de Administración Municipal eficiente, la Subsecretaría propuso un modelo a menor costo, que los proyectos propuestos por varias empresas privadas, quienes venden esquemas sofisticados con costos muy altos para los ayuntamientos veracruzanos.

Por lo anterior, se hizo necesario llevar a cabo un sistema que empezara a resolver los problemas existentes de información.

Alternativa de Solución:

Se diseñó el Sistema de Información para la Administración Municipal (SIAM), para ayudar a mejorar las tomas de decisiones en los ayuntamientos.

Beneficios:

Se creó una herramienta que permite el registro contable y estadístico de la obra pública. Un sistema con un registro y control de la obra pública. Que los ayuntamientos cuenten con personal calificado en el manejo del Sistema de Información para la Administración Municipal (SIAM).

CONCLUSIONES DEL CUARTO CAPÍTULO

Se puede concluir en este apartado que los avances tecnológicos, como el INTERNET, fax, telefonía celular, computadoras entre otro más, obligan a mejorar el servicio público. Los servidores públicos, cada día manejan más los

sistemas de información o digitales, en donde se han automatizado los distintos servicios que se le brinda a la población.

El avance arriba mencionado ha modificado los procedimientos que no funcionaban por el crecimiento de la población atendida, los mismos sistemas actuales están permitiendo dar transparencia a los trámites e incluso identificar los tramites débiles del proceso administrativo.

Las herramientas técnicas han servido para lograr mejoras a nivel de las dependencias, pero es necesario que dichos avances sean compartidos con los ayuntamientos que carecen de posibilidades económicas y de conocimientos para implantar dichos avances.

Hay aún problemas que resolver como ya se señaló dentro del inciso 2, por lo que es conveniente que los titulares de las dependencias y entidades, los pusieran a consideración de la población, con la finalidad de entender el esfuerzo que hace el gobierno por resolverlos.