Instituto de Administración Publica del Estado de Chiapas, A.C.

Maestría en Administración y Políticas Públicas

Estadística Administrativa

**Trabajo Final**

**Propuesta de intervención para la mejora de los servicios de la Dirección de Tránsito del Estado para la reexpedición de las licencias de manejo en el Estado de Chiapas.**

Dr. Enrique Antonio Paniagua Molina

Marco Antonio Cortes Velarde

Tapachula, Chiapas a 04 de Septiembre de 2015.

**1.- Problemática encontrada:**

Los usuarios de este servicio manifiestan que existe mucho burocratismo y exceso de trámites, pérdida de tiempo y no existe difusión en los diferentes medios de comunicación.

Actualmente, el trámite de reexpedición de licencia se lleva a cabo de manera engorrosa, tardía y con un exceso de copias, mismas que son solicitadas de manera arbitraria por el personal del gobierno estatal (dirección de tránsito del Estado), todos estos procesos provocan e inducen a que los usuarios del servicio se vean en la necesidad de recurrir a las famosas mordidas (dar dinero para agilizar un trámite que es gratuito), en todas las ocasiones el usuario pierde la mayor parte del dia.

**2.-Propuesta de solución:**

Actualmente existen muchos medios tecnológicos al alcance de la población como son el internet, dispositivos móviles (celulares), cajeros automáticos con el fin de evitar los excesos de trámites y pérdida de tiempo.

Mediante el uso de la tecnología se ha eficientado de manera oportuna el servicio que presta el Gobierno Express en Chiapas, al implementar la **“Propuesta de intervención para la mejora de los servicios de la Delegación de Transito del Estado para la reexpedición de las licencias de manejo en el Estado de Chiapas”** se pretende darle agilidad al trámite y que el usuario pueda realizar las operaciones desde la comodidad de su trabajo, hogar o en cualquier lugar usando el celular.

**3.- Explica tu propuesta de solución:**

De acuerdo a la respuesta de la entrevistada coincidimos en implementar una herramienta mediante el uso de las tecnologías de la información y comunicación en diferentes niveles de gobierno que permitan brindar una mejor atención a la ciudadanía.

Con la implementación de una página web se pretende brindar información sobre los requisitos que debe tener el usuario en el momento de realizar el trámite vía internet, así también después de llenar el formato de solicitud la página web, esta enviara una cadena o línea de captura para realizar el pago en alguna institución bancaria, tienda de autoservicio o departamental; una vez realizado el pago el usuario podrá acudir personalmente a cualquiera de las oficinas de tránsito del estado para solicitar la impresión de su licencia. Otra opción podría ser, solicitar la licencia a su domicilio.

**a) La dimensión en la que estás interviniendo (de acuerdo a la estrategia digital nacional).**

I. **Transformación Gubernamental:**

La Transformación Gubernamental es la construcción de una nueva relación entre la sociedad y el gobierno, basada en la experiencia de los ciudadanos como usuarios de los servicios públicos.

Esta relación se construirá a partir del uso y adopción de las TIC en el Gobierno.

**Plan de Acción:** Se impulsarán acciones que mejoren la eficiencia gubernamental, la transparencia en la gestión pública y la rendición de cuentas, ciudadanas y de las organizaciones. al mismo tiempo que incrementen la capacidad de respuesta del gobierno a las demandas

**b) Tipo de tecnología que utilizarías para tu propuesta de solución (Internet, Dispositivos Móviles, Plataformas, etc.)**

Para implementar un nuevo sistema de reexpedición de la Licencia de manejo por la Dirección de Tránsito del Estado de Chiapas, se propone utilizar una página web que cuente con todos requisitos para realizar dicho trámite, así como indique el procedimiento para llevarlo a cabo donde el usuario tenga acceso de forma sencilla así como la certeza de cuenta con todo los documentos que se requieren, el lugar y la forma en que puede pagar este servicio. Evitándose el exceso de trámite, pérdida de tiempo y gastos innecesarios.

***c) Alcance de tu propuesta:***

*Este proyecto es viable, posible y factible al alcance, usuario en general que tenga el interés de obtener la reexpedición de la licencia de manejo.*

**d) Limitante o inconvenientes a considerar:**

Desconocimiento del uso de las nuevas tecnologías, falta de capacitación del personal de la dependencia, indiferencias de las autoridades responsables de las políticas públicas, falta del equipamiento necesario para ponerlo en marcha, desconfianza de los usuarios en la aplicación de las nuevas tecnologías.

**4.- Conclusiones:**

De acuerdo a la estrategia digital gubernamental en la que se tienen los principios fundamentales, para impulsar un proyecto con el uso de las TIC, con el propósito de aprovechar al máximo las potencialidades de los medios de comunicación actual en beneficio de los usuarios de los diversos servicios que presta el gobierno y que en el caso de nuestro trabajo enfocado a la reexpedición de licencias de manejo con la implementación de una página web; contextualizando en la realidad se observó que existe desconocimiento, tanto de los servidores públicos como de los usuarios de las diferentes herramientas tecnológicas que se pueden utilizar, optimizando el tiempo, los recursos materiales y económicos por lo que es una oportunidad para para aprovechar el desarrollo de este proyecto buscando las estrategias y los mecanismos para que sea implementado a corto plazo en el proyecto del gobierno actual y de esta forma alcanzar a la brevedad un avance relevante en el incremento de la cultura del uso de la TIC, en beneficio de los usuarios, aplicación correcta de los presupuestos la rendición de cuentas y de la transparencia.

**5.- Referencias.**

Estrategia Digital Nacional

file:///C:/Users/Portatil%20Lenovo%20G475/Downloads/EstrategiaDigital22DIc2014.pdf

Entrevista al personal de la Delegación de Transito del Estado en Acapetahua, Chiapas.