



INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
**COMUNICADO DE PRENSA**

---

COORDINACIÓN DE COMUNICACIÓN SOCIAL

México, D.F., a 20 de febrero de 2014

## **CREAN SISTEMA INFORMÁTICO PARA MEJORAR GESTIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

- **Contribuirá a optimizar la prestación de servicios públicos, incluso desde el hogar, aseguró su creador, Israel Patiño Galván, quien obtuvo promedio de diez en el Doctorado en Ciencias Administrativas**

### **C-046**

Galardonado por el Instituto Politécnico Nacional (IPN) por obtener un promedio de diez en el Doctorado en Ciencias Administrativas, el egresado de la Escuela Superior de Comercio y Administración (ESCA), Unidad Santo Tomás, Israel Patiño Galván, desarrolló un sistema informático para contribuir a mejorar la prestación de servicios públicos municipales.

Su propuesta, que podría convertir en una herramienta útil para agilizar y realizar trámites desde el hogar, se enfoca a optimizar la prestación de servicios públicos en el municipio de Ecatepec, Estado de México, como el alumbrado público, asistencia social, tratamiento de aguas residuales, rastros y panteones, entre otros.

Patiño Galván desarrolló este proyecto como parte de la tesis doctoral titulada “Propuesta de un modelo para el control de gestión de los servicios públicos municipales mediante un sistema de información”.

Indicó que la alcaldía de Ecatepec cuenta con una regulación para la prestación de servicios públicos, pero no tiene la suficiente tecnología para muchos trámites que aún se llevan a cabo manualmente. “La parte medular de la propuesta es incorporar la tecnología para agilizar los procesos y como consecuencia mejorar la atención al público”, señaló.

Dijo que el sistema informático está integrado por cuatro componentes: tecnológico, organizacional, estratégico y educativo; todos ellos orientados a contar con una herramienta altamente eficiente.

“El componente principal tiene que ver con las tecnologías de la información y el segundo es de tipo organizacional. Consiste en la creación de una dirección para la atención de los servicios municipales y mediante el módulo estratégico es posible medir el rendimiento de los procesos de los servicios públicos, así como la eficiencia del sistema del componente tecnológico, en tanto que el educativo permite capacitar al personal para la operación adecuada del sistema de información”, detalló.

El egresado politécnico expresó que para realizar trámites a cada persona se le asigna un número de usuario y un *password* para acceder al catálogo de servicios públicos municipales con la finalidad de dar de alta la solicitud; con ese mismo número la ciudadanía podrá dar seguimiento a sus trámites.

“Se pretende que con un visto bueno concluya el trámite y el usuario pueda imprimir su documento desde la comodidad del hogar; también se propone que el servicio esté disponible las 24 horas del día”, apuntó.

Patiño Galván mencionó que presentará el proyecto a las autoridades municipales de Ecatepec para que lo evalúen y, en su momento, aplicarlo para facilitar a la población la gestión de sus trámites sin necesidad de acudir a las oficinas.

Comentó que en algunos municipios existen esfuerzos por incorporar la tecnología, pero es un proceso que no se ha consolidado. “La ONU clasifica cuatro niveles de evolución en la utilización de las tecnologías y actualmente en la mayoría de las alcaldías están en el nivel dos, es decir, hay una interacción con el usuario de manera unidireccional ya que solamente

se muestra información, pero no puede dar su punto de vista, tiene que hablar por teléfono para solicitar atención y seguimiento del trámite”.

Por ello, el egresado politécnico subrayó que su propuesta aporta una alternativa de solución y, además de los servicios públicos municipales, se podría ampliar a estatales y federales siempre y cuando se respete la normatividad y los procedimientos que deben existir.

**===000===**