

# SIMPLIFICAR ANTES DE DIGITALIZAR

La Tecnología como Herramienta para  
Mejorar la Eficiencia Administrativa



*¿Por qué debemos realizar trámites? Definitivamente una de las actividades más engorrosas está relacionada con la presentación de solicitudes ante dependencias gubernamentales. Sin importar el ámbito de gobierno, las personas suelen vincular los trámites con actividades tardadas, burocráticas y que parecieran estar diseñadas para molestar a la ciudadanía.*

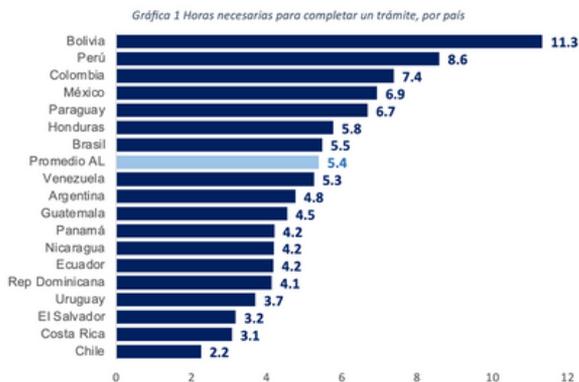
Sin embargo, no hay que perder de vista que los trámites son la forma en que el gobierno establece que las personas cumplan las regulaciones. Es decir, los **trámites son la materialización de la normatividad** y, como tal, establecen las reglas del juego para poder realizar nuestras actividades económicas y cotidianas; más que ser una pérdida de tiempo para la ciudadanía, son la manera en que se garantiza la seguridad y la certeza jurídica en la vida cotidiana.

Ahora bien, debe considerarse que, en América Latina la situación no establece las mejores condiciones. En la región, en 2017, el número promedio de horas necesarias para completar un trámite fue de 5.4, estando México por encima de la media con 6.9 horas (Roseth et al., 2018).

Además, el porcentaje de trámites que requirieron al menos tres interacciones entre ciudadanía y gobierno, en América Latina fue de 25%, es decir, en 1 de cada 4 trámites, las personas tuvieron que acudir al menos tres veces a una oficina gubernamental (Roseth et al., 2018).

Y lamentablemente, la digitalización de trámites aún se encuentra lejos de ser una realidad ya que, en el mismo año 2017, el país más avanzado en la materia fue Argentina en donde solo el 12% de los trámites se pudo realizar parcialmente de manera digital, y menos del 5% en su totalidad por medios digitales; México, por su parte, solo mostró niveles del 3% en cuanto a procesos completos digitales (Roseth et al., 2018).

Más allá de los temas vinculados con la eficiencia administrativa, los trámites también se convierten en un espacio para el actuar discrecional de los servidores públicos, al ser engorrosos y no dejar las reglas claras, siendo un nicho para la corrupción (Flores, 2019).



Fuente: Roseth, B. Reyes, A. Santiso, C. (2018). Fin del trámite eterno: ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Banco Interamericano de Desarrollo.

De acuerdo con datos de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG), en México en 2021, la tasa de prevalencia de corrupción en trámites por cada 100 mil habitantes fue de 14,701 personas.

### ¿Qué podemos hacer al respecto?

En general, existen dos fases para alcanzar la eficiencia administrativa en la realización de trámites. Por un lado, y como primer paso, la simplificación de los procedimientos inherentes a las resoluciones solicitadas por los particulares; por otro lado, y en segundo momento, la digitalización de los trámites simplificados, es decir, su automatización y posibilidad de solicitud y resolución a través de internet.

La digitalización de trámites sin simplificación equivale a automatizar la burocracia: procedimientos duplicados y requisitos innecesarios, pero ahora en una plataforma virtual.

La **simplificación de trámites** implica diversas actividades, dentro de las que destacan la eliminación de documentos repetidos, descarte de pasos innecesarios en la resolución interna del procedimiento, disminución de tiempos de atención, información clara y completa para brindar certeza jurídica, uso de afirmativa ficta, entre otros.

La puesta en marcha de actividades de simplificación, que, si bien puede requerir esfuerzo en la modificación de las rutinas de las instituciones, crea un conjunto de beneficios, tanto para la administración pública como para la ciudadanía. En cuanto a los beneficios para los particulares solicitantes se encuentran el ahorro en tiempo y recursos, menor cantidad de modificaciones en sus actividades cotidianas, mejora de la atención y, en general, mayor certeza sobre la transparencia del procedimiento (Numenti, 2020). Por la parte de las instituciones gubernamentales, la simplificación ofrece aumento en la productividad, facilita el seguimiento de las actividades, mejora la eficiencia en el manejo de los recursos humanos y, sobre todo, genera una percepción positiva a la ciudadanía (Henco, 2023).

Con la simplificación de trámites, se busca que el camino compuesto por 10 pasos logre disminuir a la menor cantidad posible, digamos 3 pasos, y con la mayor transparencia posible. Sin embargo, no hay que perder de vista que todo proceso siempre tendrá áreas de oportunidad, por lo tanto, la simplificación de trámites es siempre un proceso de mejora continua.

La segunda fase para alcanzar la eficiencia administrativa en los procesos de los trámites, es por medio de la digitalización. Es muy importante no perder de vista que solamente después de un ejercicio de simplificación se puede proseguir con el uso de herramientas digitales, ya que si no se realiza de esta manera, no solamente se estaría **digitalizando la burocracia**, sino al no tener claridad ni procesos simples, el costo y tiempo del desarrollo tecnológico se incrementa, generando plataformas engorrosas que no son utilizadas por los ciudadanos.

A modo de ejemplo, se puede citar una licencia de funcionamiento de giro de bajo riesgo estándar: la simplificación permite que en lugar de tener que visitar tres dependencias (desarrollo económico, desarrollo urbano y protección civil), acudas solo a la **ventanilla única**; la digitalización del proceso simplificado implica realizar el trámite desde tu computadora, sabiendo que al interior de la dependencia el trámite se solventará en la menor cantidad de tiempo posible. Una sola **ventanilla virtual**.

Puntualmente, la **digitalización de trámites** genera beneficios como un portal disponible las 24 horas y 365 días a la semana, transparencia y trazabilidad del procedimiento al quedar registrado todo movimiento en una bitácora, reducción en el uso de consumibles de oficina, y protección de los datos; además, a las organizaciones gubernamentales les permite reducir el tiempo de atención, mejorar la calidad del servicio y, sobre todo, cambiar el rostro de la administración pública ante la ciudadanía.

Queda claro que la simplificación debe realizarse previo a la digitalización de trámites, y también los múltiples beneficios que esto ofrece tanto a las personas como al gobierno, pero si es así, **¿por qué no es una práctica común en México?** La respuesta general es que no es sencilla; pero es en la especificidad del análisis, en el detalle, donde está la explicación.

El ejercicio para simplificar un trámite requiere, al menos, la eliminación de requisitos, documentos y pasos, acompañado de modificaciones en los procedimientos rutinarios adoptados por los servidores públicos; todo lo anterior debe de estar acompañado de las modificaciones normativas en manuales internos y de procedimientos que se deben implementar para dar validez al proceso, pudiendo llegar al extremo de tener que modificar leyes y reglamentos que den mayor flexibilidad al proceso.



Y una vez superadas las barreras de la simplificación, viene la digitalización que supone diferentes complicaciones, derivado de la especificidad de cada trámite, como lo son las modalidades y puntos de vinculación con otras áreas y dependencias diferentes. Por ejemplo, la obtención de la licencia de construcción suele requerir un permiso de uso de suelo, que a su vez puede estar vinculado a una licencia de funcionamiento, que a su vez requiere permisos de protección civil, y la historia sigue.

Por eso, se hace hincapié en que la simplificación debe ocurrir antes la digitalización. En ese mismo sentido, para los trámites encadenados o vinculados, primero se debe identificar que los trámites están relacionados al ser requisitos unos de otros, que las áreas internas en las dependencias son las mismas que emiten los resolutivos y que es posible armar un flujo de interacciones, solamente después de llegar a ese flujo de interacciones es cuando la digitalización se convierte en un proceso de configuración de procedimientos vinculados, por medio de un sistema informático. **La simplificación nos permite la digitalización.**

Lo anterior, transforma el reto de digitalización en la creación de una plataforma de gestión de trámites digitales que permita configurar procesos de diferente naturaleza, como renta de espacios deportivos o permisos ambientales, sin que esto implique un costo adicional.

En ESZ Smart Solutions se logró la construcción de una herramienta que se adapta a las condiciones de flujo de cualquier trámite, permitiendo modelar dentro de un mismo sistema informático los procesos necesarios para brindar una única ventanilla virtual para la ciudadanía y los funcionarios.

Esta herramienta se llama **Sistema de Gestión de Trámites y Servicios** por sus siglas **SIGETyS**, pensando en las diversas necesidades que, aun siendo los mismos trámites, entre cada municipio o estado interactúan dependencias y personas diferentes, la herramienta es capaz de adaptarse a cualquier necesidad de trámite, lo que permite que, sin importar la modificación de procesos derivado de la simplificación administrativa, su adecuación en la plataforma digital se puede realizar por los mismos funcionarios, sin necesidad de intervención adicional. La propuesta es: **digitalizar todos los trámites de gobierno, con una sola plataforma.**

Como en todas nuestras plataformas, la implementación de la herramienta se acompaña del servicio de consultoría, es decir, de manera conjunta se construye el proceso detallado de cada trámite, se documenta, se simplifica por medio de acciones en Programas de Mejora Regulatoria, se realizan las propuestas de modificaciones normativas al nivel más detallado posible por medio de Memorándum de Reformas, y se realiza un trabajo de sensibilización con los servidores públicos para la adopción de los nuevos procedimientos.

Sabemos que nosotros somos expertos en simplificación de trámites, pero los funcionarios son los expertos en cómo hacer cada trámite específico, y SIGETyS se puede adaptar a cualquier condición.

**La digitalización de trámites es posible.**

Formamos

# Ciudades Inteligentes



[esz.com.mx](http://esz.com.mx)



@ESZ\_smartgov