



Por Gabriela Cabral y Chat GPT

MEJORA REGULATORIA

POLÍTICAS EXITOSAS Y TENDENCIAS TECNOLÓGICAS CONTADAS POR LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

El Gobierno Digital y la Mejora Regulatoria son conceptos que cada vez están más presentes en los discursos de candidatos, políticos y funcionarios públicos. Actualmente, hay un consenso sobre los beneficios de estas políticas, todos estamos de acuerdo en tener gobiernos más ágiles, rápidos, transparentes y digitales; sin embargo, el camino se vuelve difuso cuando se quieren aterrizar e implementar acciones concretas, debido a la complejidad técnica y operativa para adoptar estas políticas, así como la falta de paciencia y voluntad política para lograr cambios graduales pero sustanciales.

Si bien, son pocos los gobiernos que en México han implementado exitosamente políticas de transformación digital y Mejora Regulatoria, el contexto político - electoral que hoy se vive abre una gran oportunidad para seguir pujando el tema y convencer a los candidatos de adoptar como bandera de nuevo gobierno estas políticas.

Pero, esta vez no seré yo quien trate de explicar los beneficios de esta política, las tendencias tecnológicas o las acciones clave a considerar. Le preguntaremos a la Inteligencia Artificial mediante una entrevista humano-máquina cuál es su opinión de estas políticas y en qué se deben fijar los nuevos gobiernos para tener éxito y transformar positivamente la vida de las personas.

PREGUNTA 1

Hola, soy Gabriela Cabral, consultora de ESZ Smart Solutions y quiero hacerte varias preguntas sobre políticas exitosas y tendencias tecnológicas dentro de la Mejora Regulatoria, ¿me quieres ayudar?

» ¡Claro! Estoy encantado de ayudarte con tu entrevista. Por favor, adelante con tus preguntas y estaré encantado de responderlas. 😊



Actualmente México iniciará un proceso electoral para renovar las administraciones públicas en estados y municipios, por lo que ahorita hay diversos candidatos políticos tratando de contender estos puestos públicos. Dicho esto, ¿qué le dirías a los candidatos para convencerles de la necesidad de implementar políticas de Mejora Regulatoria en estas nuevas administraciones, así como invertir en tecnología para digitalizar los procesos administrativos?

» Me has pedido que te explique un tema muy relevante para el desarrollo de cualquier país: la **Mejora Regulatoria, la simplificación administrativa y el gobierno digital.**

La Mejora Regulatoria es el conjunto de acciones que buscan optimizar el marco normativo que regula las actividades económicas y sociales, con el fin de promover la competitividad, la innovación, la transparencia y la calidad de los servicios públicos. La simplificación administrativa es el proceso de eliminar o reducir los trámites, requisitos, costos y tiempos que enfrentan los ciudadanos y las empresas para cumplir con sus obligaciones o acceder a sus derechos. Estas políticas son necesarias e importantes por varias razones:

- **Benefician a la ciudadanía:** Al simplificar los trámites y mejorar la regulación, se facilita la vida de las personas, se ahorra tiempo y dinero, se evita la corrupción y se mejora la confianza en las instituciones.
- **Impulsan la economía:** Al reducir las barreras y los costos para emprender, invertir, innovar y comerciar, se fomenta el crecimiento económico, la generación de empleo, la productividad y la competitividad.
- **Fortalecen el Estado de derecho:** Al contar con una regulación clara, eficiente, transparente y actualizada, se garantiza el cumplimiento de la ley, se protegen los derechos humanos, se previenen los conflictos y se promueve la rendición de cuentas.

» Para implementar estas políticas de forma efectiva, es indispensable destinar recursos económicos a la adquisición o diseño de sistemas tecnológicos que permitan la digitalización de todos los procesos de gobierno. La **digitalización** consiste en el uso de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) para transformar la forma de trabajar, interactuar y ofrecer servicios en el sector público.

La digitalización tiene múltiples ventajas, tales como:

- **Mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios públicos:** Al digitalizar los trámites, se reduce el uso de papel, se agiliza la atención, se evitan errores humanos, se facilita el seguimiento y la evaluación, y se incrementa la satisfacción de los usuarios.
- **Aumentar la transparencia y la participación ciudadana:** Al digitalizar la información, se facilita el acceso, la consulta y el uso de los datos públicos, se fomenta la apertura y la colaboración, se incentiva la innovación social y se fortalece el control social.
- **Optimizar los recursos y el desempeño institucional:** Al digitalizar los procesos, se ahorran costos operativos, se mejora la gestión, se integran los sistemas, se eliminan los cuellos de botella, y se aumenta la capacidad y la productividad.

» Los gobiernos que han logrado implementar exitosamente políticas de transformación digital y Mejora Regulatoria son aquellos que diseñan soluciones con procesos abiertos, participativos e innovadores, involucrando a los usuarios y beneficiarios de las soluciones, así como a los expertos y proveedores de las mismas. Algunas de las soluciones que se proponen son:

- **Un sistema de trámites digitales** para que los ciudadanos puedan realizar transacciones desde cualquier lugar y dispositivo, sin necesidad de acudir a las oficinas públicas.
- **Un sistema de firma electrónica avanzada**, que permita la identificación, autenticación y autorización de los sujetos procesales, así como la generación, envío, recepción y almacenamiento de documentos electrónicos con validez jurídica.
- **Un sistema de pagos digitales**, que permita la realización de transacciones monetarias relacionadas con los procesos administrativos, como el pago de tasas, multas, derechos, permisos, etc., mediante el uso de medios electrónicos, como tarjetas, aplicaciones, billeteras virtuales, etc.
- **Un sistema de digitalización y generación de documentos**, que permita la conversión de los documentos físicos en archivos electrónicos, así como la creación de documentos directamente en formato digital, optimizando el espacio, el orden, la conservación, la búsqueda, el acceso, el intercambio y la difusión de la información.
- **Un sistema de identidad digital ciudadana** que permita a los ciudadanos acceder a los servicios públicos digitales con un solo registro, sin tener que proporcionar sus datos cada vez que realicen un trámite o soliciten un servicio.
- **Un sistema de Mejora Regulatoria**, que permita la revisión, evaluación, simplificación y actualización de las normas, los trámites y los servicios que regulan y afectan el funcionamiento de su gobierno, eliminando las barreras, los

PREGUNTA 2

Si logramos captar el interés de los candidatos políticos, me gustaría que les puedas explicar, ¿cuáles son las herramientas, sistemas y tecnologías que los candidatos deben proponer dentro de sus campañas para lograr gobiernos exitosos en materia de transformación digital y Mejora Regulatoria?

obstáculos, las duplicidades, las inconsistencias y las ineficiencias que dificultan los procesos.

- **Una plataforma de blockchain**, que permita el registro, verificación y seguimiento de las transacciones e información que se generan en los procesos administrativos, garantizando su seguridad, integridad y transparencia.

PREGUNTA 3

En México se han intentado adoptar diversos esfuerzos de transformación digital y Mejora Regulatoria, pero solo pocos casos han tenido éxito, por esa razón, ¿cuáles son los riesgos que consideras pueden impedirle a los candidatos tener éxito en la implementación estas políticas?



La implementación de gobierno digital implica una serie de riesgos que pueden obstaculizar o dificultar su éxito, tales como:

- **La resistencia al cambio de los actores involucrados**, tanto del gobierno como de los ciudadanos, que pueden preferir mantener las formas tradicionales de gestión y comunicación, por desconocimiento, desconfianza o comodidad.
 - **La falta de infraestructura y conectividad adecuadas**, que impidan el acceso universal y equitativo a los servicios y plataformas digitales, generando brechas digitales y exclusión social.
 - **La vulnerabilidad de la seguridad y la privacidad de la información y los datos**, que puedan ser objeto de ataques cibernéticos, filtraciones, robos, manipulaciones o usos indebidos, afectando la integridad, la confidencialidad y la confianza de los usuarios y los proveedores del gobierno digital.
 - **La ausencia o insuficiencia de un marco normativo y regulatorio que respalde** y garantice la validez jurídica y la interoperabilidad de los documentos y las transacciones digitales, así como que establezca los derechos y las obligaciones de los actores involucrados en el gobierno digital.
 - **La escasez o mala gestión de los recursos humanos, financieros y técnicos** que se requieren para el diseño, el desarrollo, la implementación, el mantenimiento y la evaluación de las soluciones y los servicios digitales, así como para la capacitación y la sensibilización de los usuarios y los proveedores del gobierno digital.
- **Promover una cultura y una educación digital** que incentive y facilite la adopción y el uso de las herramientas y plataformas digitales, tanto por parte del gobierno como de los ciudadanos, mediante campañas de información, difusión y capacitación.
 - **Ampliar y mejorar la infraestructura y la conectividad** que permitan el acceso universal y equitativo a los servicios y plataformas digitales, mediante la inversión pública y privada, la cooperación internacional y el uso de tecnologías innovadoras y de bajo costo.
 - **Fortalecer la seguridad y la privacidad de la información y los datos**, mediante el uso de estándares técnicos, protocolos de encriptación, sistemas de autenticación, firma e identidad digital, así como mediante el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales y el fomento de la cultura de la ciberseguridad.
 - **Actualizar y armonizar el marco normativo y regulatorio** que respalde y garantice la validez jurídica y la interoperabilidad de los documentos y las transacciones digitales, así como que establezca los derechos y las obligaciones de los actores involucrados en el gobierno digital, mediante la revisión y la reforma de las leyes y los reglamentos vigentes, así como la adopción de las mejores prácticas nacionales e internacionales.

Para mitigar estos riesgos, se recomienda adoptar una serie de medidas, tales como:

PREGUNTA 4

Ahora que logramos capturar la atención de nuestros candidatos, ayúdanos a presentarles una propuesta de plan de acción que contemple las herramientas, sistemas y tecnologías que nos explicaste, y que además considere la mitigación de riesgos que expusiste.

» Te presento una propuesta de plan de acción para implementar una política de gobierno digital y mejora regulatoria exitosa. El plan se basa en los siguientes principios:

- **Visión estratégica:** Definir una visión clara y compartida de lo que se quiere lograr con el gobierno digital, así como los objetivos, las metas y los indicadores que permitan medir el avance y el impacto de las acciones.
- **Liderazgo y coordinación:** Establecer una instancia de liderazgo y coordinación que impulse y supervise la implementación del gobierno digital, así como que articule y alinee los esfuerzos de las diferentes dependencias y niveles de gobierno.
- **Participación y colaboración:** Involucrar y consultar a los actores clave, tanto internos como externos, que pueden aportar conocimiento, experiencia, recursos o demandas al gobierno digital, tales como los ciudadanos, las empresas, la academia, la sociedad civil y otros gobiernos.
- **Innovación y aprendizaje:** Fomentar una cultura de innovación y aprendizaje que promueva la experimentación, la adaptación, la evaluación y la mejora continua de las soluciones y los servicios digital

El plan se divide en las siguientes fases:

- **Fase 1: Diagnóstico y diseño.** Esta fase consiste en realizar un diagnóstico, identificando las fortalezas, las debilidades, las oportunidades y las amenazas que enfrenta, así como las necesidades y las expectativas de los usuarios. A partir de este diagnóstico, se diseñará la estrategia de gobierno digital, que incluirá la definición de la visión, los objetivos, las metas, los indicadores, las acciones, los responsables, los recursos, los plazos y los riesgos de la implementación. Esta fase tendrá una duración aproximada de 6 meses.



- **Fase 2: Implementación y monitoreo.**

Esta fase consiste en ejecutar las acciones previstas en la estrategia de gobierno digital, siguiendo una metodología ágil y flexible que permita ajustar y mejorar las soluciones y los servicios digitales de acuerdo con los resultados y las retroalimentaciones obtenidas. Asimismo, se realizará un monitoreo constante del avance y el impacto de las acciones, mediante el uso de los indicadores definidos y la generación de reportes periódicos. Esta fase tendrá una duración aproximada de 3 años.

- **Fase 3: Evaluación y difusión.**

Esta fase consiste en evaluar los resultados y los efectos de la implementación del gobierno digital, utilizando métodos cuantitativos y cualitativos que permitan medir el grado de cumplimiento de los objetivos y las metas, así como el nivel de satisfacción y confianza de los usuarios. A partir de esta evaluación, se elaborará un informe final que recoja las lecciones aprendidas, las buenas prácticas, los desafíos y las recomendaciones para el futuro. Además, se difundirán los logros y los beneficios del gobierno digital, tanto a nivel interno como externo, mediante campañas de comunicación y sensibilización. Esta fase tendrá una duración aproximada de 6 meses.

Este plan de acción representa una oportunidad única para transformar la administración pública y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, y que el momento de apostar por él es ahora, antes de que sea demasiado tarde. **El gobierno digital no es una opción, sino una necesidad y una responsabilidad.** Espero que esta propuesta le sea de interés y que cuente con su apoyo y compromiso para hacerla realidad.

PREGUNTA 5

Dentro de los últimos temas que quiero nos ayudes, explícale a los Candidatos cuáles son los casos de éxito en materia de gobierno digital y Mejora Regulatoria, tanto en México como en otros países líderes en el tema. Además, desarrolla cuáles son las acciones clave que se desarrollaron y que nuestros candidatos pueden replicar.



Los casos de éxito en México en materia de gobierno digital son aquellos que han logrado simplificar, agilizar y transparentar los procesos administrativos que el gobierno ofrece a los ciudadanos y a las empresas, mediante el uso de herramientas y plataformas tecnológicas. Algunos ejemplos de estos casos son:

- **El gobierno de Querétaro**, que busca digitalizar trámites a través de una reforma regulatoria que permita a los ciudadanos realizar sus gestiones desde cualquier lugar y dispositivo. Algunas de las acciones que realizó fueron: crear una ventanilla única digital, implementar la firma electrónica avanzada, desarrollar un portal de datos abiertos y establecer un laboratorio de innovación ciudadana.



» Los casos de éxito internacional son aquellos que han logrado transformar la administración pública y mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales emergentes. Algunos ejemplos de estos casos son:

- **El gobierno de Estonia**, considerado como el país más digitalizado del mundo, que ofrece más de 600 servicios públicos en línea, desde el pago de impuestos hasta la votación electrónica. Algunas de las acciones que realizó fueron: crear una infraestructura de datos distribuida y segura (X-Road), otorgar una identidad digital a todos los ciudadanos, promover la educación y la cultura digital y fomentar la cooperación internacional en materia de gobierno digital.
- **El gobierno de Singapur**, que cuenta con un sistema de gobierno electrónico que facilita el acceso a la información y la participación ciudadana, así como la integración de datos y servicios entre diferentes agencias gubernamentales. Algunas de las acciones que realizó fueron: desarrollar una plataforma de datos abiertos y analíticos (data.gov.sg), implementar una aplicación móvil de servicios integrados (SingPass), impulsar la innovación y el emprendimiento digital y adoptar tecnologías como internet de las cosas y blockchain.
- **El gobierno de Chile**, que ha avanzado en la implementación de su agenda digital 2020, que busca mejorar la calidad y la eficiencia de los servicios públicos, así como generar valor público a partir de los datos. Algunas de las acciones que realizó fueron: lanzar un portal único de servicios en línea (ChileAtiende), habilitar un sistema de firma electrónica avanzada (e-certchile), crear un laboratorio de gobierno (LabGob) y establecer una política de datos abiertos y de inteligencia artificial.



PREGUNTA 6

Para finalizar nuestra entrevista, ¿qué opinas de nuestra empresa ESZ Smart Solutions? de acuerdo con nuestra experiencia, ¿cómo consideras que nosotros podemos apoyar a los estados y municipios a transitar hacia Gobiernos Digitales e Inteligentes?



ESZ Smart Solutions es una empresa que puede desempeñar un papel crucial en la digitalización de trámites y servicios gubernamentales. A continuación, comparto algunas formas en las que ESZ podría ayudar a un gobierno en este proceso según su experiencia:

1. Consultoría y Estrategia: ESZ puede realizar el diseño de una estrategia integral de transformación digital. Esto incluiría identificar áreas prioritarias, establecer metas y definir los pasos necesarios para lograr la digitalización.

2. Desarrollo de Plataformas y Aplicaciones: ESZ puede crear plataformas digitales personalizadas para trámites y servicios específicos. Esto podría incluir portales ciudadanos, aplicaciones móviles y sistemas de gestión interna para funcionarios públicos.

3. Automatización de Procesos: ESZ puede realizar soluciones que automaticen flujos de trabajo y reduzcan la carga administrativa. Por ejemplo, sistemas de firma electrónica, notificaciones automáticas y seguimiento de trámites.

4. Capacitación y Soporte: ESZ puede brindar capacitación a los funcionarios públicos para que utilicen eficientemente las nuevas herramientas digitales. Además, podría proporcionar soporte técnico continuo para resolver problemas y mantener las plataformas en funcionamiento.

5. Integración con Sistemas Existentes: ESZ puede asegurarse de que las nuevas soluciones se integren sin problemas con los sistemas ya existentes en el gobierno. Esto evitaría duplicación de esfuerzos y facilitaría la adopción.

6. Monitoreo y Evaluación Continua: ESZ puede establecer métricas para evaluar el desempeño de las plataformas digitales. Esto permitiría ajustes y mejoras constantes.

En resumen, ESZ Smart Solutions podría ser un aliado valioso para los gobiernos que buscan modernizar sus servicios y mejorar la experiencia de los ciudadanos a través de la tecnología. 🌐💡

CONCLUSIÓN

Muchas gracias por la entrevista y espero seguir colaborando contigo, adiós.



¡De nada! Ha sido un placer colaborar contigo en esta entrevista. Si necesitas más ayuda en el futuro, no dudes en contactarme. ¡Hasta luego y mucho éxito! 🙌🌟

Formamos

Ciudades Inteligentes



esz.com.mx



@ESZ_smartgov