

Mejores prácticas de Gobierno **Digital**

Mtra. Carmen Lemus
cívica.digital



¿Quién es Cívica Digital?

Creamos productos enfocados en ciudadanía y gobierno **digital**.

+40

Productos
lanzados

7

Años de
experiencia

+100k

Usuarios



100%

Equipo de
trabajo
remoto



La importancia de la mejora regulatoria

Gobiernos Tradicionales

Procesos físicos/manuales, sin comunicación entre áreas, con trámites lentos y poco eficientes.

Mejora Regulatoria

2019, normas claras de trámites y servicios simplificados **para beneficio de la ciudadanía.**

Gobiernos Digitales

Utiliza las tecnologías de la información para eficientar la gestión pública, **mejora los servicios e impera la transparencia.**

Escenario actual de la ciudadanía

7 horas

Promedio de tiempo que le toma completar **un trámite**.
Con idas, vueltas y documentos que no necesita.

4 días

Una licencia de construcción en promedio

**Post
Pandemia**

+75% mexicanos conectados a **internet** y **+90%** tienen un **teléfono** inteligente

Lo que la **ciudadanía** busca en los servicios

- **Acceder** desde su celular
- Disponibilidad **24/7**
- **Rapidez** en el servicio
- Fácil e **intuitivo** de usar
- Requisitos **mínimos** en papel
- **100% digital**, sin acudir a una oficina



Retos de las administraciones de gobierno

- **Agilizar y transparentar** sus procesos internos y externos
- **Simplificar** requisitos y trabas para acceder a servicios
- **Mejorar** la satisfacción y confianza de la ciudadanía hacia su gobierno
- **Reducir** el tiempo promedio para realizar un trámite
- **Optimizar** los recursos



- ¿Cómo pasar de los archivos en papel a archivos digitales útiles?
- ¿Cómo erradicar la tramitocracia?





Transformación Digital



La digitalización no es una meta es un camino

Debe ser transversal

Aplica e impacta a todas las áreas, dependencias, secretarías, etc.

La digitalización no es una meta es un camino

Asegura la trazabilidad

Seguir y medir la evolución de cada proceso en cada una de sus etapas.

La digitalización no es una meta es un camino

Democratiza la información

Transparencia y seguridad en la transferencia y manejo de datos.

La digitalización no es una meta es un camino

Erradica la tramitocracia

Reduce el consumo de papel, trámites sencillos evitan la ilegalidad.

¿Cómo iniciar?



Agentes del cambio

Impulsar la **digitalización** de una organización de gobierno requiere de **personas** responsables en áreas **clave** para garantizar su implementación y pronta adopción

Gobernatura
o Presidencia
Municipal

Tesorería y/o
Finanzas

Mejora
Regulatoria

Tecnologías
de la
Información

Jurídico

Comunicación

10

pasos para iniciar la **digitalización**
de trámites y servicios

Paso 1

Decide **SÍ** a la **Digitalización**

Paso 2

Elige un **aliado o socio** tecnológico

Paso 3

Crea **dirección** de digitalización

Paso 4

Organiza el plan de **acción**

Paso 5

Asigna **presupuesto**

Paso 6

Elige trámites de **impacto**

Paso 7

Decide sobre **funcionalidades clave**

Paso 8

Capacita a tu equipo

 Paso 9

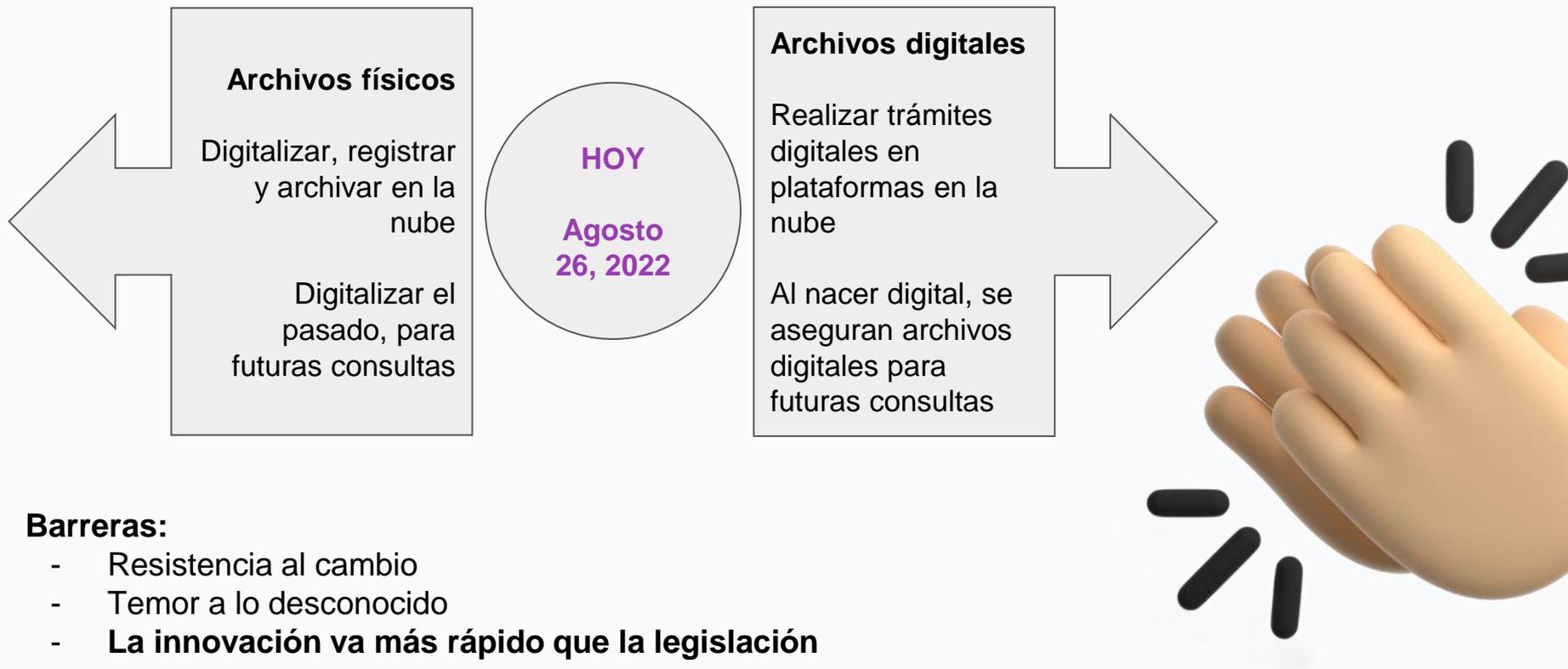
Comunica a la ciudadanía

Paso 10

Aprende e itera



¿Y para los **archivos**?





Historias de clientes (casos reales)





GUADALUPE
GOBIERNO
MUNICIPAL
2021 - 2024

+12

Secretarías

+100

Trámites

Ventanilla Virtual de Guadalupe, NL

El Gobierno de Guadalupe, Nuevo León inició un proyecto de **mejora regulatoria y transformación digital desde 2019**, hoy +60 funcionarios brindan servicio con la misión de ofrecer una mejor calidad de vida a su comunidad.

El foco de su administración es **digitalizar aquellos trámites orientados a facilitar la creación de empresas**. El éxito de la continuidad de este proyecto ha sido el trabajo de todas las áreas, **empujadas por la Alcaldesa Lic. Cristina Díaz**.



131

Parques
Evaluados

288

Evaluaciones
Realizadas

Chatbot EVA, CVNL

El **19 de agosto**, CVNL lanzó el **Chatbot EVA**, una iniciativa para que a través de la participación ciudadana desde **WhatsApp** se puedan identificar, mapear y **EVALUAR** los parques y jardines del Estado de Nuevo León.

- **¿Por qué surge?** Por servicios públicos deficientes y falta de áreas verdes/deportivas (problemas reportados por los ciudadanos, encuesta cómo vamos 2021).
- **Piloto de SEP-DIC 2021**
- **¿Qué sigue?** Analizar la información y con los resultados empujar por cambios que mejoren dichos parques.



San Pedro Garza García

+50

Trámites
digitales

4.8 ★

Evaluación
Ciudadana

Ventanilla Virtual de San Pedro Garza García, NL

El Ayuntamiento de San Pedro Garza García **usa la tecnología de URBEM para digitalizar solicitudes de becas a estudiantes** del municipio, junto a otros +50 trámites en línea.

Realizaron un caso de estudio del **gasto que representa el uso de oficios en papel**, motivo por el cual empujan la digitalización.

También, **WhatsApp** se convirtió en su principal canal de atención ciudadana desde su primer mes de lanzamiento, ganando el **premio a la innovación en 2020**.

¡Gracias!

ESCRÍBENOS A:



+52 81 1577 5135



hola@civica.digital

VISÍTANOS EN:



civica.digital

