



FEBRERO 2025 - NÚMERO 2

# TRANSFORMACIÓN DIGITAL

## UN MODELO INNOVADOR EN LA CIUDAD DE MÉXICO

La transformación digital ha sido clave para modernizar los gobiernos en América Latina. En la Ciudad de México, este proceso ha sido liderado por la **Agencia Digital de Innovación Pública**, cuyo enfoque ha permitido optimizar recursos, agilizar trámites y garantizar acceso equitativo a servicios digitales.

El modelo de transformación digital adoptado por la Ciudad de México ha guiado la implementación de estrategias clave para mejorar la interacción entre el gobierno y la ciudadanía. El impacto de estas estrategias se refleja en la **reducción de burocracia, la agilización de trámites y una mayor confianza ciudadana en las instituciones**. La inversión en tecnología propia ha mejorado la gestión de recursos y ha sentado las bases para un gobierno más independiente y eficiente en el futuro.

Para lograr una administración digital eficiente se requiere **centralizar funciones** que tradicionalmente están dispersas entre diferentes autoridades, creando una institución con capacidad tanto para el diseño, como para la ejecución de políticas. La **Agencia Digital de Innovación Pública (ADIP)** se consolidó como la entidad responsable de la digitalización gubernamental en la Ciudad de México. Esta institución nació tras la aprobación de la Ley de Operación e Innovación Digital para la Ciudad de México el 31 de diciembre de 2018.

Algunas **funciones y atribuciones de la ADIP** incluyen:

1. Centralizar y coordinar las estrategias digitales del gobierno.
2. Desarrollar soluciones tecnológicas que agilicen trámites y servicios públicos.
3. Implementar políticas de conectividad para garantizar el acceso a internet gratuito.
4. Promover la transparencia y el acceso a la información mediante plataformas de gobierno abierto.

### ¿QUIÉNES SOMOS?

#### ESZ SMART SOLUTIONS

Somos una empresa dedicada a la consolidación de **gobiernos y ciudades inteligentes combinando políticas públicas y tecnología** para dotar a los gobiernos de las herramientas para hacer más fácil la vida de los ciudadanos. Nuestro propósito es elevar la calidad de vida de las personas, consolidando gobiernos eficientes que minimicen los costos que les imponen las regulaciones y maximicen los beneficios en el corto, mediano y largo plazo.

ESZ Smart Solutions opera en tres líneas estratégicas. **1) Smart Governance:** Competitividad y mejora del ambiente de negocios a través de regulaciones eficientes, participación ciudadana y trámites digitales. **2) Smart Development:** Enfoque en el bienestar social mediante programas y servicios que promueven la movilidad social. **3) Smart Living:** Mejora de servicios públicos esenciales como movilidad, transacciones digitales y servicios urbanos.

A lo largo de nuestra trayectoria, hemos implementado proyectos de tecnología, consultoría y acompañamiento jurídico, en coordinación con más de 30 clientes, dentro de los que destacan Entidades Federativas, ThinkTanks, Organizaciones Empresariales y Organismos Autónomos.



esz.com.mx



ESZ Smart Solutions



@ESZ\_smartgov



smartsolutionsESZ

# ¿CÓMO LOGRARON UNA ADMINISTRACIÓN DIGITAL EFICIENTE?

## 1) CENTRALIZAR ESTRATEGIAS DIGITALES

Para lograr exitosamente llevar a cabo este modelo, la ADIP realizó la unificación de áreas clave como:

- **Gobierno Digital:** Implementación de plataformas electrónicas para facilitar trámites y servicios gubernamentales en línea.
- **Conectividad:** Garantizar acceso universal a internet y mejorar la infraestructura tecnológica pública.
- **Operación Tecnológica:** Desarrollo y mantenimiento de sistemas críticos para la administración pública.
- **Diseño UX/UI:** Creación de interfaces accesibles y eficientes para la interacción digital entre ciudadanos y gobierno.
- **Atención Ciudadana:** Optimización de canales de comunicación para resolver inquietudes y peticiones de la población.
- **Arquitectura de Datos:** Gestión y organización de datos gubernamentales para mejorar la toma de decisiones.
- **Ánalisis de Datos para Políticas Públicas:** Uso de datos en tiempo real para desarrollar estrategias basadas en evidencia.
- **Gobierno Abierto:** Promoción de la transparencia y el acceso a la información pública.
- **Mejora Regulatoria y Simplificación Administrativa:** Reducción de trámites y eliminación de requisitos innecesarios para mayor eficiencia.

## 2) SIMPLIFICACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

La simplificación administrativa busca hacer más accesibles y eficientes los trámites gubernamentales, reduciendo la burocracia y mejorando la experiencia del ciudadano. Esto se logra mediante:

- **Eliminación de requisitos innecesarios:** Reducción de documentos y pasos administrativos.
- **Interoperabilidad:** Integración de sistemas para evitar duplicidad en la solicitud de información.
- **Digitalización de trámites:** Minimiza la necesidad de interacción física y reduce el riesgo de corrupción o errores humanos.

## RESULTADOS ACTUALES

En 2018, solo 10 trámites podían realizarse en línea; hoy son **197 de los 500** que quedarán tras la simplificación administrativa.

Los trámites digitalizados concentran el **85% de los usos** por parte de la ciudadanía.

La digitalización ha reducido los requisitos de **14 a 7**, optimizando los procesos administrativos.



## PROYECTOS EXITOSOS

La estrategia de transformación digital de la Ciudad de México ha dado lugar a innovaciones clave como:

• **App CDMX:** Plataforma móvil que centraliza servicios como transporte, pago de agua, trámites y consultas ciudadanas.

• **Llave CDMX:** Sistema de autenticación digital que permite a los ciudadanos acceder a múltiples servicios con una sola identidad digital.

• **Portal de Datos Abiertos:** Espacio donde se publican datos gubernamentales accesibles para la ciudadanía, promoviendo la transparencia.

• **Open311:** Plataforma de atención ciudadana que permite reportar problemas urbanos y dar seguimiento a solicitudes en tiempo real.

### 3) DESARROLLO AUTÓNOMO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS

Contar con una **fábrica de software dentro del gobierno** es crucial para garantizar el desarrollo de soluciones tecnológicas adaptadas a las necesidades locales, reduciendo costos y mejorando la eficiencia operativa. La **Experiencia de Usuario (UX)** juega un papel clave en la optimización de los sistemas para garantizar accesibilidad y usabilidad. Los principales tipos de sistemas desarrollados incluyen:

- **Portal CDMX y Chatbot Victoria:** facilitan la consulta de información gubernamental y la resolución de dudas ciudadanas.
- **Portal TheCity:** Centraliza información relevante para residentes y visitantes.
- **Ventanilla Única de Establecimientos Mercantiles:** Agiliza la apertura y regulación de negocios.
- **Ventanilla Única de Construcción (VUC):** Facilita los permisos y trámites del sector inmobiliario.
- **Nuevo Portal de Trámites y Servicios de la Ciudad de México:** Simplifica el acceso a múltiples servicios en línea.
- **Registro Electrónico de Trámites y Servicios (RETyS):** Unifica la gestión de trámites administrativos.

### 4) POLÍTICA DE CONECTIVIDAD

**Conectividad y Ciudad de México: La Ciudad Más Conectada del Mundo.** La Ciudad de México es líder mundial en conectividad con más de 34,000 puntos Wi-Fi gratuitos en espacios públicos, lo que ha permitido:

- Acceso equitativo a la información para todos los ciudadanos.
- Facilitación de trámites digitales al reducir barreras tecnológicas.
- Inclusión digital de sectores vulnerables.

El modelo de transformación digital de la Ciudad de México es una referencia para otras ciudades y gobiernos en América Latina. Su enfoque integral, basado en la unificación institucional, la digitalización de trámites, la transparencia y la autonomía tecnológica, demuestra que la tecnología puede ser un instrumento poderoso para mejorar la vida de las personas. A futuro, la consolidación de este modelo requerirá un compromiso continuo con la innovación y la mejora constante de los procesos digitales. La evolución de la tecnología ofrece oportunidades para seguir optimizando la gestión pública, fortaleciendo la relación entre gobierno y ciudadanos. La experiencia de la Ciudad de México demuestra que **la transformación digital no es un fin en sí mismo, sino un medio para construir una sociedad más equitativa, eficiente y transparente.**

#### Bibliografía:

Merino, J., y Muñoz del Olmo, M. (2025). Transformación digital: el modelo de la Ciudad de México. <https://doi.org/10.18235/0013575>

\*Esta es una adaptación de una obra original del Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Las opiniones y puntos de vista expresados en la adaptación son responsabilidad exclusiva del autor o autores de la misma y no cuentan con el respaldo del BID.

### 5) TRANSPARENCIA Y GOBIERNO ABIERTO

Gracias a estas herramientas, la Ciudad de México se posiciona como un referente en materia de Gobierno Abierto, fortaleciendo la relación entre ciudadanos y gobierno a través de la transparencia y la participación digital. La Agencia Digital de Innovación Pública ha desarrollado el **Ecosistema de Gobierno Abierto**, un conjunto de herramientas para garantizar la transparencia y la participación ciudadana:

#### 1 Portal de Datos Abiertos y el Ecosistema de Datos Abiertos Ajolote:

**Ajolote:** Permite acceder a información gubernamental, facilitando su análisis y utilizarla para la toma de decisiones.

#### 2 Sistema de Información para el Bienestar (SIBIS):

Centraliza información sobre los programas sociales del gobierno, permitiendo su gestión y consulta en tiempo real entre diferentes entidades gubernamentales.

**3 Plaza Pública:** Plataforma de participación ciudadana en la que se llevan a cabo procesos deliberativos en línea. La ciudadanía puede opinar sobre políticas públicas y participar en consultas gubernamentales.

**4 Tu Dinero:** Portal que brinda transparencia presupuestaria, permitiendo a los ciudadanos conocer el destino de los recursos públicos y acceder a información sobre ingresos, gastos y remuneraciones de servidores públicos.

**5 Tianguis Digital:** Herramienta clave en la modernización de la contratación pública. Digitaliza los procesos de compra y garantiza mayor transparencia y equidad en la selección de proveedores gubernamentales.

