

Cómo la tecnología genera confianza en las instituciones

por Guillermo García Alcocer

Comisionado Presidente de la Comisión Reguladora de Energía (CRE)

¿Cómo pueden las instituciones gubernamentales ganarse la confianza de los ciudadanos? El Siglo XXI nos ofrece la posibilidad de dar pasos de gigante en esta tarea fundamental. El uso de la tecnología y el trabajo constante en la sistematización de procesos de atención son herramientas indispensables para dar certidumbre y construir confianza.

Para fortalecer el mandato de la Comisión Reguladora de Energía (CRE), a saber, el de garantizar el abasto suficiente de energía para las industrias, comercios y hogares, el Poder Legislativo dotó a la Comisión de nuevas responsabilidades. Pasó de tener 31 atribuciones a 121, ampliando su campo de acción para emitir reglas en los mercados de petrolíferos, gas natural, gas LP y electricidad.

El aumento de dichas atribuciones vino aparejado de un incremento significativo de los permisos otorgados y de las actividades administrativas asociadas a ellos. En 2013, la CRE administraba 1,159 permisos; hoy en día la Comisión administra 22,213 permisos. En esta transformación institucional, la tecnología ha sido una aliada indispensable.

Para responder a esta nueva realidad, la CRE ha implementado una estrategia de atención basada en el uso intensivo de la tecnología, lo cual le ha permitido promover una agenda de honestidad e integridad institucional.

La Oficialía de Partes Electrónica (OPE) es la principal herramienta tecnológica de contacto entre la Comisión y las empresas que regula. A través de esta plataforma de comunicación en línea, los interesados realizan su registro y acreditación, presentan trámites, registran obligaciones y reciben notificaciones, de tal manera que el cien por ciento de los trámites se realizan de forma electrónica. Diariamente, se realizan más de 25 mil transacciones electrónicas y se firman más de 300 oficios.

Así, la OPE ha sido esencial para ampliar la capacidad de la Comisión en la administración de los permisos, pero lo más importante es que ha permitido establecer procedimientos de contacto abiertos y transparentes.

Por otra parte, uno de los ejes de trabajo más importantes en la Comisión es su política de puertas abiertas. Cualquiera que desee obtener información o retroalimentar a la CRE, puede solicitar en línea una reunión con el equipo técnico o una audiencia con los Comisionados, las cuales se llevan a cabo conforme se solicitan –primero en tiempo, primero en derecho-.

Otro mecanismo que ha coadyuvado en la construcción de la confianza institucional es la transmisión por Internet de las sesiones del Órgano de Gobierno, en las cuales, los Comisionados otorgan permisos y anuncian nuevas reglas para los mercados. En estas sesiones, los Comisionados también informan sobre sus agendas de trabajo fuera de la Comisión, de tal manera que las participaciones en foros, congresos o aulas universitarias, se hacen públicas.

Para la CRE es fundamental acercar a los interesados la información sobre los trámites para solicitar un permiso, toda vez que uno de sus objetivos es establecer un piso parejo para los participantes en los mercados energéticos. Para ello, la CRE publica tutoriales en línea, realiza talleres presenciales y ofrece información en la mesa de ayuda telefónica.

Todas estas herramientas digitales le acortan la distancia al interesado, ahorrándole tiempo y dinero en la contratación de gestores, a la vez que le dan la certeza de que será atendido de manera integral para que lleve a buen puerto su proyecto.

Adicionalmente a la atención a las empresas reguladas, la Comisión ha desarrollado dos aplicaciones tecnológicas para dotar de información a los consumidores de gasolinas –Gasoapp- y gas LP –AmigasLP-. Con estas aplicaciones para móviles, disponibles en Google Play y Apple Store, los usuarios pueden comparar precios y reportar anomalías en los servicios, empoderándose así para elegir al proveedor que le ofrezca mejores condiciones.

Finalmente, es de mencionar que recientemente la Agencia de Seguridad de Energía y Ambiente (ASEA) presentó su Plataforma Digital, una herramienta de servicios para formalizar trámites de manera digital en toda la cadena de valor del sector hidrocarburos. Es un ejemplo del avance institucional en la eliminación de la discrecionalidad en los servicios gubernamentales.

En los últimos años, la CRE ha establecido una estrategia de atención basada en el uso de la tecnología para acompañar su proceso de transformación institucional. Hoy en día sería impensable regresar a las cajas de cartón y a los turnos otorgados por funcionarios. Para la Comisión, el trabajo permanente en la sistematización de procesos de atención digital ha sido fundamental para dar certeza, construir confianza frente a la sociedad y generar un entorno de honestidad e integridad.

El artículo se publicó en El Economista <https://www.eleconomista.com.mx/opinion/Como-la-tecnologia-genera-confianza-en-las-instituciones-20181002-0020.html>