

## FICHA TÉCNICA

### Compromiso 9: Diseño e implementación de la Agenda de Servicios Públicos en Línea (Fase 1)

**Hito 1: Diseño de un modelo de servicios públicos en línea, basado en estándares internacionales y/o mejores prácticas implementadas en Latinoamérica.**

#### 1. Antecedentes de la cooperación para trabajar una herramienta entre PRONACOM y la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Comercio y Desarrollo -UNCTAD-

eRegulations es una herramienta electrónica concebido por la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD) para ayudar a los países a transparentar los procedimientos y facilitar los negocios, el comercio y las inversiones. El sistema eRegulations ha sido instalado en varios países y ciudades en el mundo, desde el 2005, gracias al apoyo económico del Gobierno de Luxemburgo

En Guatemala la herramienta fue discutida desde el año 2008 pero contó con procesos públicos a finales del año 2011. La herramienta ha sido administrada por el Programa Nacional de Competitividad desde el año 2013.

UNCTAD continúa brindando apoyo de diversa naturaleza, actualizando la página web, resolviendo peticiones y solucionando problemas informáticos.

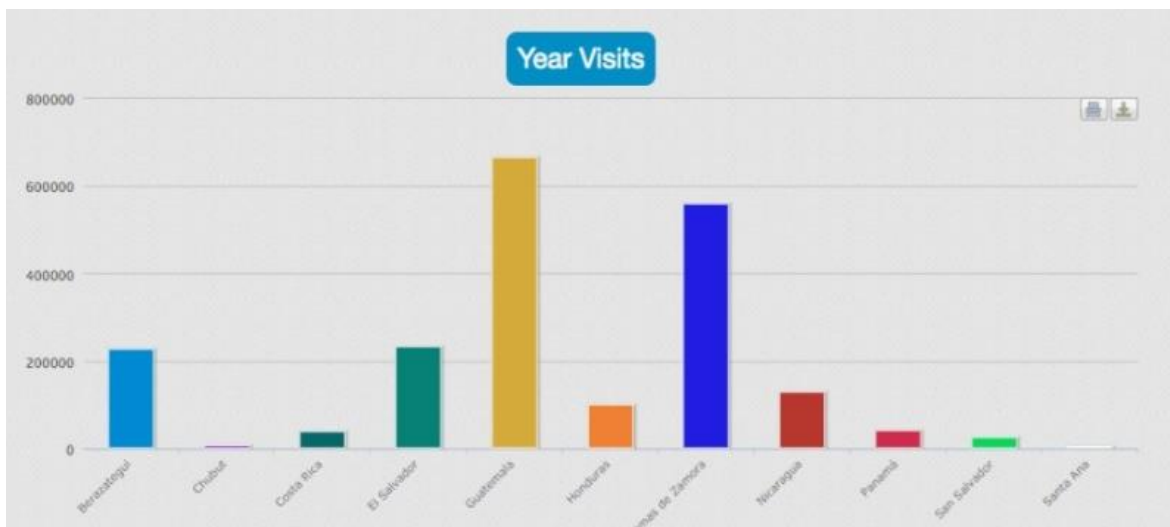
#### 2. ¿Qué otros países en Latinoamérica tienen el apoyo de UNCTAD para el desarrollo de herramientas e-commerce?



En Latinoamérica la plataforma funciona en regiones de Colombia, Argentina y en los países centroamericanos:

Fuente: <https://businessfacilitation.org/#map>

La página guatemalteca es la más visitada, seguida por Lomas de Zamora en Argentina:



Año 2019.

### 3. ¿Qué estándares internacionales impulsa la UNCTAD en las herramientas de e-commerce/servicios públicos en línea?

La aplicación de 10 principios de simplificación:

**1. Publicidad de los trámites:** la administración pública debe brindar a los usuarios una información completa y transparente sobre los trámites administrativos. Para este efecto, cada administración deberá poner a disposición del público, mediante el Internet, el listado de los trámites a su cargo, detallando los pasos y mencionando en cada uno la unidad responsable, los requisitos, lo que se entregará al usuario, el costo, la duración, las vías de quejas y las bases legales.

**2. Legalidad:** Los requisitos y pasos que no tienen fundamento legal serán eliminados de los trámites; por cada requisito, las administraciones deberán indicar que control permite ejercer y justificar que el mismo está fundamentado por ley.

**3. Pertinencia:** los requisitos serán limitados a los indispensables para realizar el control previsto por la ley. No se pedirán múltiples requisitos cuando uno es suficiente para ejercer plenamente el control previsto.

**4. Presunción de buena fe:** Cuando la ley no describe los trámites con precisión y faculta a la administración para definirlos, esta distinguirá un caso general y excepciones. El caso general, con requisitos mínimos, será aplicado a la mayoría de los solicitantes, cuya buena fe será presumida. Requisitos gradualmente más exigentes serán previstos y aplicados, cuando los funcionarios a cargo del control tengan un motivo serio para dudar de la buena fe del solicitante. También, requisitos adicionales podrán ser pedidos en el marco de controles aleatorios

aplicados a un porcentaje pequeño (menos del 5%) de los solicitantes del caso general.

**5. No redundancia:** la administración no podrá pedir al usuario un documento emitido por ella misma o que le haya sido entregado por el usuario en un trámite anterior, ya que estos deben formar parte del expediente (físico o electrónico) del usuario en la entidad.

**6. Formularios claros, gratuitos y descargables:** todos los formularios necesarios para los trámites serán gratuitos, libremente descargables por el Internet, y podrán ser llenados electrónicamente o a mano, a elección del usuario. Los cobros que hasta ahora se realizaban por los formularios serán

efectuados en concepto de presentación del formulario y no por la obtención del mismo. Todo formulario, instructivo y documento similar que las instituciones públicas pongan a la disposición del usuario, debe ser elaborado en lenguaje preciso, sencillo y claro.

**7. Originales, copias simples o certificadas:** la administración pública deberá indicar si los documentos requeridos deben presentarse en original, copia simple o autenticada por notario público, según lo exija la ley. Cuando un trámite ante la administración pública requiere un documento autenticado o una firma autenticada, y que la ley o el reglamento definiendo este trámite no exige que la auténtica sea hecha por un notario, los funcionarios de la administración a cargo del trámite podrán autenticar el documento cuando hayan visto el original del documento, y podrán autenticar la firma cuando haya sido hecha en su presencia y que el firmante haya presentado el original de un documento de identidad oficial donde figura su firma.

**8. Interacciones mínimas:** se minimizarán las visitas que los usuarios deben realizar a la administración pública, agrupando los pasos de la misma naturaleza (tales como entrega de documentos, pagos, retiro de documentos). En particular, se promoverá la creación de ventanillas únicas, físicas o virtuales, agrupando las diferentes unidades o entidades administrativas involucradas en un mismo trámite y proponiendo un lugar único para la presentación de las solicitudes, los pagos y el retiro de los documentos administrativos solicitados.

**9. Solicitudes en línea:** las administraciones ofrecerán a los usuarios la posibilidad de presentar sus solicitudes en línea.

**10. Desmaterialización de los documentos administrativos:** las administraciones entregarán los documentos que emiten en formato digitalizado a los usuarios que lo soliciten.

#### 4. Mencione otros proyectos que esté impulsando UNCTAD en Guatemala.

UNCTAD está colaborando con la herramienta minegocio.gt, que actualmente se denomina e-Servicios:

¿Quiénes somos? Contacto INICIE SESIÓN CREE SU CUENTA

**e-SERVICIOS**  
REGISTRO MERCANTIL

## Inscripciones Electrónicas

CREE SU CUENTA

Este sitio permite inscribir sociedades en línea en el Registro Mercantil, SAT, IGSS y Ministerio del Trabajo

Para enviar su solicitud deberá crear una cuenta de usuario o de notario, completar los datos de la solicitud, adjuntar los documentos escaneados y escoger al notario que autorizó los documentos. Los notarios registrados aparecen disponibles para ser seleccionados, si aún no tiene una cuenta, cree una de forma gratuita haciendo click en el botón de crear cuenta.

#### **e-Servicios**

e-Servicios es una herramienta de gobierno electrónico que atiende a más de 24,000 usuarios registrados y permite inscribir sociedades mercantiles, comerciantes individuales y empresas en el Registro Mercantil, SAT e IGSS a través de internet. La herramienta ayuda a los comerciantes y emprendedores a formalizar su empresa a distancia, facilitando también trámites relacionados y reduciendo los costos, pasos y tiempo en el proceso de inscripción.

#### 5. ¿Cómo surge la idea de desarrollar la plataforma asisehace.gt?

Surge de UNCTAD, quienes concibieron hacer que los procedimientos administrativos sean transparentes, rápidos y eficientes como parte esencial de un entorno propicio para el desarrollo del sector privado, la buena gobernanza y el Estado de derecho.

La UNCTAD desarrolló la herramienta para ayudar a los gobiernos a hacer que las normas y procedimientos sean totalmente transparentes y para facilitar a las empresas, el comercio y las inversiones.

## 6. En breves palabras, ¿cuál es el objetivo de asisehace.gt?

Proveer total transparencia sobre las reglas y procedimientos mostrando una descripción detallada, práctica y actualizada de los pasos que hay que seguir, desde el punto de vista del usuario. Facilita la simplificación de los procedimientos. Las visitas de terreno que se realizan durante la recolección de la información, son una buena ocasión para las agencias gubernamentales de revisar y simplificar los procedimientos. Una vez que estén documentados en línea, se vuelve fácil identificar pasos y requisitos innecesarios. Promueve conocimiento público de, y estimula un diálogo público-privado sobre, las reglas y procedimientos.

## 7. ¿Cuáles son las principales funciones de asisehace.gt?

Los procedimientos están presentados paso-a-paso, desde el punto de vista del usuario. Cualquier interacción necesaria entre un funcionario del servicio público y el usuario se considera como un paso. El sistema muestra toda la información necesaria para realizar un paso: • Nombre del paso • Resultado del paso • Entidad/departamento/persona a cargo, junto con los datos de contacto • Requisitos (formularios y documentos) • Costos • Duración (mínima y máxima) • Entidad/departamento/persona a cargo de atender quejas, junto con los datos de contacto • Justificación legal • Autoridad certificando la exactitud de la información del paso Para cada procedimiento el sistema presenta una lista de los pasos y un resumen mostrando las entidades a cargo, resultados esperados, requisitos, duración mínima y máxima del proceso y todas las bases legales.

## 8. ¿Cómo beneficia esta herramienta la relación entre la ciudadanía y los servicios que el Estado le ofrece?

En primer lugar, provee información sobre cómo acceder a los servicios estatales por lo que facilita la obtención de resultados, asimismo, logra ser un medio de control para que los usuarios reporten si los procesos han cambiado o cualquier problema que tuviesen en la institución.

## 9. ¿Fueron priorizados bajo alguna metodología los trámites/servicios que se encuentran publicados en la plataforma?

Los trámites se han documentado optando por las entidades que han tenido una mayor apertura y con la premisa con la que inició el sistema, los trámites deben relacionarse a la economía e inversión.

## 10. ¿Cuál es la metodología de integración de trámites/servicios en el sitio web?

El procedimiento consta de las siguientes acciones:

### 1. Identificar la existencia de un trámite

En este instante dentro de la estructura de documentación y actualización se analizan los procesos que se pretenden realizar siempre que cumplan con:

- Mejora a la productividad de la economía en general
- Desarrollo empresarial
- Apoyo a la inversión
- Mejora a la productividad de empresas

Toda vez analizado el trámite administrativo y que cumple con alguno de los campos arriba mencionados se procede a documentar o actualizar el proceso, el tema de la actualización de un trámite administrativo es muy parecido a hacerlo de nuevo.

### 2. Contactar a la autoridad dentro de la Institución donde se levantará el proceso

Con el trámite identificado en el paso anterior se inicia la fase de contacto con la autoridad por parte de la institución en la cual se desarrolla el trámite administrativo, por lo general esta fase se hace acompañar con un documento por escrito de las autoridades del Programa para que haya más amplitud en el tema.

Con el tema de la Actualización de los trámites administrativos este paso se facilita puesto ya se tienen identificados quienes son los actores claves en el proceso.

### **3. Obtener el primer acercamiento con la institución donde se levantará el proceso**

Realizada la fase de contacto, se procede a asistir a la primera reunión con autoridades de la Institución con el objetivo de dar a conocer y difundir, que el Programa Nacional de Competitividad encuadrado en el marco componente de Clima de Negocios y Entorno Productivo y como se relaciona la página [asisehace.gt](http://asisehace.gt).

### **4. Explicar ¿Qué es la página [asisehace.gt](http://asisehace.gt)? y solicitar que se designe a un contacto administrativo.**

En esta fase el asesor encargado para la documentación y simplificación de la página explica de manera detallada a las autoridades, el funcionamiento de la herramienta y las virtudes de la misma, por ejemplo, que se hace en cada paso y cuanta gente la visita semanalmente.

De esta manera se logra asegurar un entendimiento certero por parte de las instituciones estatales en caso de haber una duda en su funcionamiento y como puede favorecer a la transparencia y difusión de conocimiento del Estado.

Derivado de lo anterior se solicita que la autoridad de la Institución nombre a un delegado que será la contraparte en el proceso de documentación ya sea para la creación de un proceso nuevo o para la actualización del mismo.

### **5. Iniciar con el proceso de documentación o actualización según corresponda**

En esta fase se delimita el proceso y se procede a llenar paso por paso con el delegado por parte de la institución Estatal indicando todos los elementos de cada uno de los pasos, los cuales son:

- Resultados
- Contacto
- Requisitos
- Costo
- Tiempo
- Base legal
- Es bueno Saber
- Recursos
- Pasos en físico y en línea



## **6. Obtener todos los documentos necesarios para subir en la página administrativa de la herramienta**

Derivado del desarrollo de cada uno de los pasos que se plantean desde el proceso desde el punto de vista de los usuarios, se deben obtener ciertos documentos que reflejan en la página los ejemplos y los resultados finales del mismo. Esto para que el usuario sepa que es lo que obtendrá al final del procedimiento.

## **7. Obtener las fotografías de los contactos y ubicación de las personas involucradas en el mismo.**

Esta fase va muy de la mano con la número 6 ya que, a manera de transparencia, con los procesos y la institución en general se solicitan las fotografías de las personas que atenderán a los usuarios en los diferentes puestos en que interactúan así como, la ubicación real de las oficinas de la institución administrativa.

## **8. Introducir la documentación obtenida y los datos relacionados al proceso en la página administrativa de Asisehace.gt**

La parte administrativa de la página es la que permite al asesor implementar todos los documentos recopilados y la estructura del proceso, de esta manera genera un orden lógico en la creación de cada dato que se verá reflejado en la página pública.

## **9. Publicar en la interfaz publica el proceso documentado o actualizado**

En esta fase, el proceso ya puede ser visto por la institución en fase de edición y por los usuarios que desean iniciar los trámites que ya están en la página.

## **10. Verificar con la contraparte en la institución si el proceso es el adecuado**

El paso más tardado y complicado es el poder validar con las instituciones y sus autoridades los procesos puesto que se requiere de cambios al igual de las actualizaciones o desean que exista más información en cada paso que a veces es complicado publicar.