



Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites
Administrativos y Derecho Comparado**
(Tesis de Licenciatura)

José Antonio Herrera Domínguez

Guatemala, noviembre 2023

Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia
Licenciatura en Ciencias Jurídicas y de la Justicia

**Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites
Administrativos y Derecho Comparado**
(Tesis de Licenciatura)

José Antonio Herrera Domínguez

Guatemala, noviembre 2023

Para los efectos legales y en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 1°, literal h) del Reglamento de Colegiación del Colegio de Abogados y Notarios de Guatemala, **José Antonio Herrera Domínguez**, elaboró la presente tesis, titulada **Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y Derecho Comparado.**

AUTORIDADES DE UNIVERSIDAD PANAMERICANA

M. Th. Mynor Augusto Herrera Lemus

Rector

Dra. Alba Aracely Rodríguez de González

Vicerrectora Académica

M. A. César Augusto Custodio Cobar

Vicerrector Administrativo

EMBA. Adolfo Noguera Bosque

Secretario General

FACULTAD DE CIENCIAS JURÍDICAS Y JUSTICIA

Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera

Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia

Guatemala, 28 de octubre de 2022

Señores Miembros
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia
Universidad Panamericana
Presente

Estimados señores:

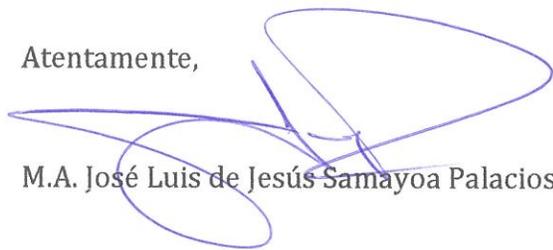
Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como asesor del estudiante **José Antonio Herrera Domínguez** ID **000104621**. Al respecto se manifiesta que:

- a) Brindé acompañamiento al estudiante en referencia durante el proceso de elaboración de la tesis denominada **Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y Derecho Comparado**.
- b) Durante ese proceso le fueron sugeridas correcciones que realizó conforme los lineamientos proporcionados.
- c) Habiendo leído la versión final del documento, se establece que el mismo constituye un estudio serio en torno al tema investigado, cumpliendo con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se continúe con los trámites de rigor.

Atentamente,

M.A. José Luis de Jesús Samayoa Palacios

A handwritten signature in blue ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke, positioned over the typed name of the signatory.

Guatemala, 26 de enero del año 2023

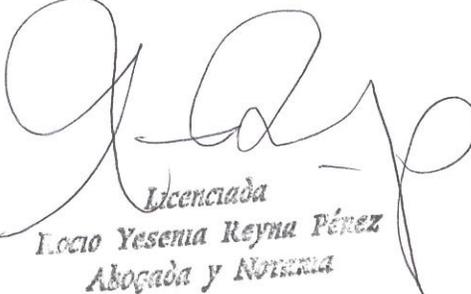
Señores Miembros
Consejo de la Facultad de Ciencias Jurídica y Justicia
Universidad Panamericana
Presente

Estimados Señores:

Tengo el agrado de dirigirme a ustedes, haciendo referencia a mi nombramiento como revisora metodológica de la tesis de la estudiante **José Antonio Herrera Domínguez**, quien se identifica con el ID 000104621, Titulada **Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y Derecho Comparado**.

Al respecto me permito manifestarles que, la versión final fue objeto de revisión de forma y de fondo, estableciendo que la misma constituye un estudio serio que cumple con los requerimientos metodológicos establecidos por la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia para esta modalidad académica.

En virtud de lo anterior, por este medio emito **DICTAMEN FAVORABLE** para que se continúe con los trámites de rigor.



Licenciada
Yesenia Reyna Pérez
Abogada y Notaria

En la ciudad de Mazatenango en el municipio de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez, el día tres de noviembre del año dos mil veintitrés, siendo las ocho horas, yo, **Carlos Aníbal Hernández Martínez**, Notario, número de colegiado trece mil quinientos nueve (13509), me encuentro constituido en la quinta avenida cuatro guion cincuenta y nueve de la zona uno soy requerido por **José Antonio Herrera Domínguez**, de cuarenta y cinco años de edad (45), casado, guatemalteco, bachiller en computación, de este domicilio, quien se identifica con Documento Personal de Identificación (DPI) con Código Único de Identificación (CUI) dos mil trescientos veinte espacio ochenta mil ciento ochenta y seis espacio mil doscientos dos (2320 80186 1202), extendido por el Registro Nacional de las Personas de la República de Guatemala, quien requiere mis servicios profesionales con el objeto de hacer constar a través de la presente **DECLARACIÓN JURADA** lo siguiente: **PRIMERO:** El requirente, **BAJO SOLEMNE JURAMENTO DE LEY**, y enterado por el infrascrito notario de las penas relativas al delito de perjurio, DECLARA ser de los datos de identificación personal consignados en la presente y que se encuentra en el libre ejercicio de sus derechos civiles. **SEGUNDO:** Continúa declarando bajo juramento el requirente: i) ser autor del trabajo de tesis titulado: "**Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos y Derecho Comparado**"; ii) haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; y iii) aceptar la responsabilidad como autor del contenido de la presente tesis de licenciatura. No habiendo nada más que hacer constar, finalizo el presente instrumento en el mismo lugar y fecha de inicio, treinta minutos después, la cual consta en una hoja de papel bond tamaño oficio, impresa en ambos lados, que firmo y sello, a la cual le adhiero los timbres para cubrir los impuestos correspondientes que determinan las leyes respectivas: un

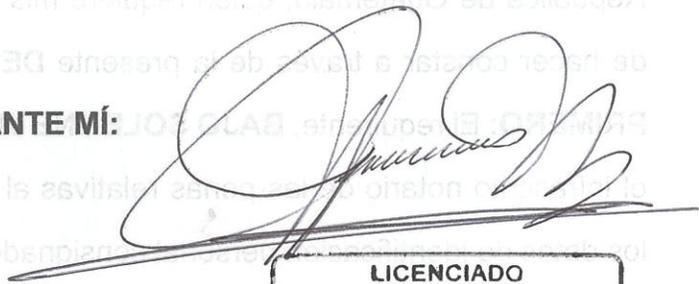


timbre notarial del valor de diez quetzales con serie BK y número cero cuatrocientos trece mil doscientos treinta y siete (BK-0413237) y un timbre fiscal del valor de cincuenta centavos con número de registro cinco millones seiscientos setenta y nueve mil setecientos ochenta y nueve (5679789). Leo íntegramente lo escrito al requirente, quien, enterado de su contenido, objeto, validez y demás efectos legales, la acepta, ratifica y firma con el Notario que autoriza. **DOY FE DE TODO LO EXPUESTO.**

f)



ANTE MÍ:



LICENCIADO
Carlos Aníbal Hernández Martínez
ABOGADO Y NOTARIO



ORDEN DE IMPRESIÓN DE TESIS DE LICENCIATURA

Nombre del Estudiante: **JOSÉ ANTONIO HERRERA DOMÍNGUEZ**
Título de la tesis: **LEY PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS Y DERECHO COMPARADO**

El Decano de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Justicia,

Considerando:

Primero: Que previo a otorgársele el grado académico de Licenciado en Ciencias Jurídicas y de la Justicia, así como los títulos de Abogado y Notario, el estudiante ya mencionado, ha desarrollado el proceso de investigación y redacción de su tesis de licenciatura.

Segundo: Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por el tutor, M.A José Luis de Jesús Samayoa Palacios, de fecha 28 de octubre del 2022.

Tercero: Que tengo a la vista el dictamen favorable emitido por la revisora, Licenciada Rocio Yesenia Reyna Pérez, de fecha 26 de enero del 2023.

Cuarto: Que tengo a la vista el acta notarial autorizada en la ciudad de Mazatenango, departamento de Suchitepéquez el día 3 de noviembre del 2023 por el Notario Carlos Aníbal Hernández Martínez que contiene declaración jurada del estudiante, quien manifestó bajo juramento: *ser autor del trabajo de tesis, haber respetado los derechos de autor de las fuentes consultadas y reconocido los créditos correspondientes; y aceptar la responsabilidad como autor del contenido de su tesis de licenciatura.*

Por tanto,

Autoriza la impresión de la tesis elaborada por el estudiante ya identificado en el acápite del presente documento, como requisito previo a la graduación profesional.

Guatemala, 15 de noviembre de 2023

"Sabiduría ante todo, adquiere sabiduría"


Dr. Enrique Fernando Sánchez Usera
Decano de la Facultad de Ciencias
Jurídicas y Justicia



Nota: Para efectos legales, únicamente el sustentante es responsable del contenido del presente trabajo.

Dedicatoria

A mi hija

Rosángela que desde el cielo me motivas a continuar.

A mi hijo

Jose Antonio porque tus pasos lleguen más lejos que los míos.

A mi esposa

Rosángela por compartir este plan de vida juntos.

A mi madre

Por su constante apoyo incondicional.

Índice

Resumen	i
Palabras clave	ii
Introducción	iii
Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos	1
Legislación análoga de otros países con relación a la simplificación y agilización de trámites administrativos	29
Estudio comparado de las leyes de simplificación de trámites	50
Conclusiones	67
Referencias	70

Resumen

El decreto 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala contiene la Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, la cual entró en vigencia el treinta de agosto del año 2021, promueve la modernización de la gestión administrativa por medio de la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativos, estableciendo el uso y apoyo de tecnologías de la información y comunicación en las distintas dependencias del Organismo Ejecutivo y aquellas Instituciones autónomas o semiautónomas que decidan implementar las nuevas normas y que busquen la modernización y transparencia del Estado guatemalteco. Tres países de la región latinoamericana crearon normativas similares, con el propósito de simplificar los requisitos y trámites administrativos en sus respectivos países.

Se analizaron las leyes vigentes de los países de Costa Rica, Ecuador y Colombia para conocer las similitudes y diferencias relativas al tema y establecer las herramientas de comunicación y tecnología que permitieron que la ley fuera efectiva y conservar el espíritu de convertir instituciones administrativas convencionales en instituciones modernas, eficientes y ágiles en la prestación y ejecución de los servicios y actividades que prestan a los particulares, en busca de una mejor comprensión de las mismas. Se analizó en el Derecho comparado la forma e instrumentos

administrativos que Guatemala debe emplear, para mejorar la celeridad y eficiencia en los tramites, para su planificación, clasificación y el uso de estrategias que permitan la creación del gobierno digital guatemalteco de forma responsable, transparente y competitivo para cumplir los objetivos de desarrollo sostenible mediante las metas estratégicas de desarrollo.

Palabras clave

Trámite administrativo. Simplificación. Derecho comparado.

Procedimiento administrativo. Requisitos.

Introducción

La ley que será objeto de análisis representa la oportunidad para que mediante el uso de la tecnología y la implementación de procedimientos simplificados se pueda disminuir el tiempo de procesamiento de cada gestión administrativa, lo que impactará de forma directa la carga de trabajo en las oficinas e instituciones, reduciendo la mora administrativa y el silencio administrativo institucional. Será importante establecer si la implementación de herramientas informáticas y de comunicación digitales aplicadas por otros Estados son viables y convenientes para que el Estado de Guatemala las implemente dentro de sus procedimientos y tramites dentro de las oficinas y dependencias que la ley señala.

La modalidad que se empleará será el estudio en el derecho comparado dentro del derecho administrativo y radica en determinar y analizar las herramientas que se encuentren a la vanguardia en otras latitudes y que puedan demostrar eficacia en el cumplimiento de la agilización y simplificación de trámites y gestiones públicas. El análisis de derecho comparado que se realizará con instrumentos legales de los países de Ecuador, Costa Rica y Colombia y que comprenden la simplificación y modernización de derecho administrativo, sus instituciones y entidades y que corresponderán a: La Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos de Ecuador, la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos de Costa Rica y la

Ley sobre Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos de Colombia.

Se identificarán los elementos que la integran y aquellos que son aplicables en Guatemala, para lo cual se analizará el Decreto 5-2021 de la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos en el Derecho comparado con las leyes anteriormente citadas, para llegar a determinar la forma e instrumentos administrativos que podrán ser aplicados correctamente en las dependencias del Estado y las herramientas que estas aportarán para mejorar la celeridad y eficiencia en los tramites que se establecen en el Decreto 5-2021 de reciente entrada en vigencia en Guatemala; así como, la identificación de las herramientas actuales, estrategias y planificaciones que implementarán las instituciones guatemaltecas para aplicar la ley.

Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos

La legislación guatemalteca con motivo de los acuerdos alcanzados con el Gobierno abierto y electrónico promueve la agilización y disminución de los trámites y requisitos, además los tiempos que lleva realizarlos dentro de las oficinas y dependencias del Organismo Ejecutivo, por medio de la iniciativa de ley 5766 que dio vida al Decreto 5-2021 que contiene la Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos y que entró en vigencia el 30 de agosto del año 2021, la cual afecta tanto a trámites como a servicios administrativos, por lo que deberán observar la ley con el objeto de simplificarlos y reducir los costos al efectuarlos, evitando la repetición de procesos y propiciando la participación ciudadana dentro de la transparencia del gobierno.

Los requisitos según el diccionario de la Real Academia Española son aquellas “condiciones necesarias para algo (Española, 2010)” pueden ser pasos o acciones determinadas que deberán efectuar los usuarios dentro de un trámite ante las instituciones de la administración pública. Los trámites administrativos son el resultado de un marco legal correspondiente al campo y materia a donde pertenece la norma, con carácter obligatorio para que las personas puedan ejercer o acceder a un derecho, cumplir con una obligación impuesta o realizar la actividad que les corresponda, descrita dentro del marco legal al que se sujeta. Por lo

que se puede afirmar que el trámite es el género y los requisitos la especie que los conforman y ambos en su conjunto buscan ejercer la acción de un derecho o cumplir alguna obligación de los particulares.

Antecedentes

La administración pública es una de las tres funciones principales de todo Estado, en conjunto con la administración de justicia y la función de legislar. El Estado de Guatemala se organiza para realizar la administración pública mediante la observación de la Constitución Política de la República de Guatemala, en donde se establece que en la organización del Estado se debe velar por el bien común de los ciudadanos, asignando al Organismo Ejecutivo como Órgano encargado de realizarla, el cual está liderado por el Presidente de la República y el Consejo de Ministros, quienes a su vez cuentan con las distintas instituciones, secretarías y entidades autónomas, semiautónomas y descentralizadas que tienen a su cargo. Es a estas últimas instituciones a quienes va especialmente dirigida la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos pues son ellos quienes atienden y dan trámite a las solicitudes de los particulares.

A lo largo de las últimas décadas, las oficinas administrativas de gobierno guardan dos tendencias: la de centralización y la documentación, para esta última han utilizado mecanismos donde la forma escrita en papel, predomina como método de almacenamiento, lo cual conlleva riesgos

como el deterioro, daños, pérdida o incendio de los distintos registros existentes en cada entidad; sin embargo, dentro del marco legal que contempla la Constitución Política de la República de Guatemala, permite en su artículo 31 la utilización de cualquier otra forma de registros estatales; así como, su finalidad, rectificación y actualización.

Un ejemplo de ello ha sido la tecnificación de emisión de pasaportes, licencias y documentos personales de identificación en donde los habitantes deben acudir a los centros de emisión para obtener la impresión de los documentos. Abriendo la puerta para el uso de las tecnologías computarizadas, medios electrónicos y digitales con los que se cuentan hoy en día y que gracias a esa amplitud en la técnica es posible extender su uso a las dependencias del gobierno y emplearse en los registros con el propósito de incrementar la eficiencia, mejorar el manejo de la información y la agilidad de las entidades de gobierno y la relación con los administrados en especial la capacidad para gestionar la fundación de nuevas empresas.

Lo anterior atrae inversión extranjera que repercute en la creación de empleos y mejoras en las condiciones de los guatemaltecos al promover una imagen de país eficiente, certero y pronto en cuanto a sus normas y relaciones con la administración. El Decreto 5-2021 del Congreso de la República de Guatemala, que contiene la ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, tiene como objeto que las

instituciones públicas adopten procedimientos más sencillos y transparentes en sus trámites haciendo uso de los medios electrónicos, se dé el intercambio de información interinstitucional y se establezcan las normas que regulen las bases y herramientas que se utilizarán dentro de los procesos de la administración pública que permitan a los guatemaltecos el uso de medios tecnológicos como la utilización de fotografías digitales, emisión de certificación en páginas o portales web, creación y generación de formularios por vía electrónica, pago de impuestos, aranceles o tasas por medio del uso de la banca virtual, la coordinación de entidades gubernamentales para compartir base de datos e información de los administrados y el libre acceso a la consulta de su estado.

Todos estos medios puestos al alcance del particular para efectuar los trámites ante el gobierno y sus instituciones, promueven la efectividad y la reducción de costos en cada gestión realizada, además de beneficiar al medio ambiente con la disminución de la contaminación al evitar el uso del papel y la tinta en virtud de que los trámites realizados en forma electrónica conservan un registro digital de lo actuado y lo resuelto, sugiriendo el inicio de una transición de un gobierno convencional a un gobierno electrónico con el objetivo primordial de aumentar la competitividad y capacidad del país atendiendo al crecimiento poblacional en donde el Estado debe atender mayor cantidad de gestiones

como alternativa al crecimiento de la administración ante el crecimiento de su población.

Principios y doctrina

Para el Banco Interamericano de Desarrollo en América Latina, existe una alta complejidad en los trámites en toda la región, por lo que señala necesaria la regulación en la mayoría de países adscritos a él, que permita controlar el alto costo administrativo y pérdida de tiempo de conformidad con el denominado "índice de haciendo negocios" por su nombre en inglés "Doing Business Index", en el cual economistas del banco mundial asignan una calificación a cada país en base a la facilidad o complejidad para hacer negocios en los países evaluados, lo cual incluye como parte de los requisitos, los trámites previos a la apertura; así como, la obtención de papelería que debe adjuntarse en cada etapa del trámite hasta lograr la aprobación para iniciar operaciones al público y el tiempo que el proceso completo requiere, en donde Guatemala ocupa el puesto número 96 de la lista entre 190 países evaluados.

Como consecuencia de lo señalado por el Banco Interamericano de Desarrollo y la pertenencia de Guatemala a la Alianza para Gobierno Abierto -GAE- que sugirieron la modernización y promoción de la iniciativa que dio origen al Decreto 5-2021 que contiene la Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, con el propósito de mejorar la calificación de Guatemala mediante el ejercicio de la

transparencia como principio rector de un gobierno abierto y electrónico y así aumentar el interés en el país como un Estado facilitador de la inversión e impulsar la modernización de la legislación vigente que conlleven a la simplificación de requisitos y trámites ante la administración pública para propiciar la inversión de capital extranjero en un entorno legal confiable y eficiente. La ley establece los principios fundamentales del derecho, como legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz (artículo 7).

El Decreto 5-2021, que contiene la Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, incluye un apartado específico con principios fundamentales para la administración pública en relación a los trámites y requisitos administrativos, siendo los rectores para las dependencias reguladas por la misma; en concordancia con el propósito de la ley en el tema de los trámites y requisitos administrativos, estos son considerados como los pilares que orientan la conducta de las dependencias en el cumplimiento de sus funciones y responsabilidades y pueden ser organizados según su propósito de la siguiente manera:

Aquellos que establecen la forma de ejecución como el de celeridad, se debe incentivar el uso de medios electrónicos a efecto de que los trámites administrativos se desarrollen con diligencia, de forma eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión y sin dilaciones injustificadas. Consolidación, se debe simplificar los procedimientos,

consolidando los pasos de similar naturaleza dentro de cada trámite administrativo. Coordinación, se debe implementar canales de intercambio de información mediante el uso de medios electrónicos, para la adecuada gestión de los trámites administrativos. Participación ciudadana, para la optimización y modificación de los trámites administrativos, deben contar con la participación de los usuarios; tomando en consideración sugerencias y necesidades.

Los que promueven cualidades de lo actuado como la presunción de buena fe, salvo prueba en contrario, los documentos y declaraciones presentadas por los usuarios, en el marco de un trámite administrativo, se presumirán auténticos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan generar por falta de veracidad en lo declarado, presentado o informado. Publicidad, se garantiza la publicidad de las actuaciones gestionadas en virtud de un trámite administrativo. Simplicidad, los trámites deberán ser claros, sencillos, ágiles y de fácil entendimiento para los usuarios. En caso de duda, las normas se interpretarán a favor del usuario, prevaleciendo los derechos del mismo sobre aspectos de forma, siempre y cuando estos puedan ser subsanados y no afecten derechos de terceros o el interés público.

Transparencia, deberán proporcionar a los usuarios toda la información relacionada con los trámites administrativos que se pueden gestionar en sus oficinas, sitios web o dependencias. Y los que atienden al espíritu de

transparencia y simplicidad de la Ley como la trazabilidad, deberán proporcionar herramientas para que los usuarios conozcan el estado y avance de su solicitud o expediente, también se promueven lineamientos generales que otorgan a los particulares la libertad de acceso a las dependencias y oficinas del Estado donde los registros públicos deberán implementar canales de acceso a la información que le permita a cualquier persona realizar consultas o búsquedas de datos que consten en la institución sobre sí mismo (Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, 2021, artículo 3)

La agilización de trámites se busca mediante análisis, identificación de problemas y propuesta de soluciones; así como, la adaptación continua de los procesos con el fin de mejorarlos; implementando la desconcentración y transfiriendo algunas funciones administrativas a dependencias jerárquicamente inferiores o con distinta ubicación, pero manteniendo el vínculo del proceso al que pertenece y la autoridad que decide sobre el mismo. La digitalización como una de las propuestas mayores de la ley y entendida como aquel procedimiento para convertir la información que consta en registros análogos a registros digitales computarizados que utilizan herramientas tecnológicas e informáticas con eficacia tanto físicas o de hardware, como de programas o software para cumplir los objetivos que la dependencia administrativa superior establezca.

Así como la asignación o bien formen actualmente parte de los que la dependencia presta, convirtiéndolos en procesos más simples mediante la ausencia o disminución de formalismos que los particulares deban cumplir dentro de los trámites que realizan ante una dependencia administrativa u oficina gubernamental. En lo referente al trámite administrativo no se encontró doctrina que desarrolle de forma individual, sino que corresponde a una pequeña porción de la administración en general que comprende la ejecución de la función administrativa, siendo el expediente administrativo, el trámite y los requisitos administrativos, elementos del procedimiento administrativo.

La administración requiere de cierta organización y esta, es la ordenación sistemática de las personas individuales que, a través de la ejecución de las funciones administrativas, alcanzan objetivos, metas y resultados, ajustándose a la ley y al derecho (Castillo, 2004, pág. 2). Por lo que el espíritu de la Ley contempla mejorar la forma de sustanciación del trámite como parte del procedimiento administrativo.

Herramientas e instrumentos de la Gestión Administrativa

Dentro de las herramientas e instrumentos que la Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos contempla para efectuar determinados trámites o procedimientos se incluyen: las firmas en los Formularios Electrónicos sin costo, que deberán facilitar las

dependencias de la administración pública al servicio de los particulares y que constituirán el medio ideal para el inicio de cualquier solicitud de gestión o trámite (Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, 2021, artículo 16). Actualmente solo la Superintendencia de Administración Tributaria ha puesto a disposición de los contribuyentes 96 formularios distintos para efectuar las gestiones ante esta institución, el espíritu de esta ley contempla el evitar que cada institución genere sus propios formularios y reúna en un número limitado de éstos lo necesario para su presentación.

Documentos digitalizados y presentados mediante las herramientas disponibles para realizar trámites en línea y que se encuentren firmados electrónicamente de conformidad con lo establecido en el Decreto número 47-2008 que contiene la ley para el reconocimiento de las comunicaciones y firmas electrónicas, estarán exentos de presentarse en forma física con excepción de los casos de sospecha de falta de autenticidad (Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, 2021, artículo 27). La ley otorga validez y efectos jurídicos a las comunicaciones efectuadas por vía electrónica pero no obliga a las partes a su utilización, es decir que se requiere de un consentimiento previo para su uso; sin embargo, su conformidad podrá ser inferida por su conducta.

Plataforma Interinstitucional, que deberá incluir la totalidad de las actuaciones administrativas permitiendo realizar uno o más trámites en un punto único asignando delegados o funcionarios específicos para la plataforma (Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, 2021, artículo 32). En este sentido y tal y como lo establece la norma, el Gobierno Abierto y Electrónico -GAE- el 16 de agosto del año 2,022, firmó un convenio con la Asociación Guatemalteca de Exportadores -Agexport- para el diseño, desarrollo, implementación y mantenimiento de la plataforma que le permitirá administrar las funciones otorgadas al Gobierno Abierto y Electrónico para fortalecer vínculos interinstitucionales que promuevan la modernización del Estado y la transformación digital garantizando la estabilidad y seguridad de la plataforma, así como su constante actualización y mejora.

Tramites a distancia automatizados mediante la implementación de tecnologías de manera progresiva de los medios electrónicos que permitan la creación de expedientes electrónicos dentro de la plataforma y que constituyan la forma oficial de presentar formalmente una nueva solicitud y la apertura de nuevos expedientes de trámites administrativos (Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, 2021, artículo 23). Esta capacidad institucional de llegar a lugares alejados no se limita a la extensión territorial del país, sino que incluye la capacidad para el nacional o extranjero fuera del territorio de la república a gestionar incluso sin estar dentro de las fronteras guatemaltecas, facilitando la atención al

ciudadano y al sector privado que tenga intenciones de establecerse en el país, mediante gestiones previas efectuadas en forma remota ante las plataformas oficiales e institucionales que se pongan a disposición en horarios más amplios sin restricción del lugar donde se originen los trámites o solicitudes.

Expediente y archivo electrónico, es la colección de documentos digitales que conforman el expediente en trámite que estará disponible para su consulta las 24 horas del día y permite conocer el estado actual del trámite en todo momento sin necesidad de acudir físicamente a las oficinas de la administración, proporcionando la publicidad de los trámites administrativos en todo momento y preservando la transparencia dentro del mismo. De igual forma una vez terminado el proceso normal del expediente, este será almacenado en forma digital dentro de la base de datos que para el efecto disponga la dependencia y que servirá de referencia para que el particular o cualquier otro interesado pueda informarse sobre el estado de lo actuado y si la solicitud fue aprobada, suspendida o rechazada (Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, 2021, artículo 28).

Calificación única, que se realizará al momento de la verificación de los requisitos de forma y fondo y que impedirá la subsanación por entregas parciales de la solicitud, debiendo la autoridad de la dependencia que se trate identificar el listado total de errores o faltantes de manera integral y

evitando revisiones parciales, las cuales no podrán cobrar cargos, costos o aranceles por rechazo del expediente (Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, 2021, artículo 12). Se intenta acabar con un tipo de burocracia como la manifestada por el jurista Agustín Gordillo "Algunas veces se exageran las formalidades, se multiplican sin objeto las intervenciones de distintos funcionarios, se hace tan complicada la tramitación de una gestión administrativa, que los particulares renuncian en ocasión a su derecho" (Gordillo, 2004, pág. 114).

Portales Digitales

La utilización de sitios web para la prestación de servicios como el Impuesto Único sobre Inmuebles –IUSI-, servicios básicos municipales, servicios prestados por el Registro Nacional de las Personas, la Superintendencia de Administración Tributaria, las Universidades, entre otros servicios institucionales privados o públicos, han dado lugar al uso de páginas de internet o sitios web el cual ha ido en aumento cada día creando la necesidad de concentrar distintos servicios en portales digitales que permiten la tramitación de una serie de gestiones ante la autoridad administrativa que los creó a efecto de reducir la necesidad de asistir personalmente a realizar alguna gestión ante esa autoridad o de iniciar múltiples trámites de forma simultánea.

La pandemia del año 2020 aceleró el uso de estos portales electrónicos, evidenciando que los mismos permiten la disminución de afluencia de personas en forma física a las instituciones, protegiendo en doble vía al particular y al empleado o funcionario público que en ellas labora. Durante ese período el Gobierno de Guatemala decretó estados de prevención y calamidad como el 5-2020 que limitó los derechos de locomoción y concentración de personas, asignando al Ministerio de Salud como ente regulador del establecimiento de medidas cautelares que limitaban el aforo de personas dentro de las oficinas y dependencias del Estado, al extremo de prohibir la presencia física del usuario, lo cual aceleró los trámites en línea como medida alternativa a los largos períodos de espera en los distintos sistemas de cita que establecieron algunas entidades.

Con el apoyo de las entidades bancarias y la digitalización de sus servicios para la recepción de fondos o realizar pagos o transferencias, la banca tuvo a bien poner al servicio de las instituciones del Estado un servicio contractual denominado Bancasat, el cual prestan las entidades bancarias para el cobro de impuestos a cargo de la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT- dentro de los portales electrónicos de los bancos del sistema que están interconectados a la plataforma de pagos electrónicos. Aquí la competencia del mercado bancario ha promovido la evolución de estas alternativas que difieren de las plataformas digitales originales por su capacidad del manejo de fondos, trasferencias bancarias,

servicios de banca electrónica, todos ellos sin que el usuario deba comparecer ante la institución bancaria.

Posteriormente se desarrollaron aplicaciones para dispositivos móviles, plataformas basadas en los números telefónicos de cada dispositivo denominadas transferencias móviles, cobros y pagos por cercanía de dispositivos digitales denominada token no fungible o por sus siglas en el idioma inglés -NTF-, tecnología que hoy en día se puede encontrar en billeteras electrónicas, relojes, brazaletes, chips electrónicos y cualquier objeto que sea susceptible de portar un chip NTF en su interior y que tenga la capacidad de acceder a la base de datos del banco para efectuar transacciones que ofrezcan una mayor comodidad a sus clientes y usuarios, reduciendo el tiempo que conlleva el trámite bancario y que a su vez forma parte del pago de trámites administrativos posteriores.

La ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, prevé una serie de normas que buscan agilizar los trámites administrativos como la eliminación de rechazo a los trámites por motivos de faltas ortográficas o mecanográficas cuando los errores no sean de relevancia para el trámite mismo; reducir la necesidad de consultas constantes del estado de la gestión al poner a disposición del usuario plataformas informativas inmediatas ya sea para requisitos o resultados, para el efecto la ley otorga dos plazos, un año para implementar medios electrónicos y dos años para realizar la totalidad del trámite en línea, lo cual beneficiará

a los usuarios en las interacciones o actuaciones que realicen ante las entidades del Organismo Ejecutivo.

Métodos y sistemas tecnológicos

La Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos del Decreto 5-2021, integra métodos y sistemas basados en la tecnología informática que facilitan su implementación por medios electrónicos, para lo cual se apoya en los Portales Electrónicos para prestar servicios generales a las personas de forma remota mediante el uso de sitios digitales o páginas web capaces de recibir, gestionar, administrar y resolver solicitudes; así como, de notificarlas al usuario en los medios de contacto electrónico que este facilitó al momento de iniciar la gestión, también impulsa al Gobierno Electrónico, comprendido como aquél sistema que representa a las distintas instituciones que cuentan con formas de control y supervisión en estos medios digitales, siendo el encargado de impulsar las reformas y normas que busquen la transparencia y modernización del Estado.

Del análisis de las normas vigentes se puede observar que la ley no contempla la forma de organización administrativa o estructura en que la Comisión debe estar conformada, ni de las funciones de cada una de sus dependencias o unidades y se limita a que el mismo debe realizarse con el apoyo del Ministerio de Economía. Esto debido a que en el Acuerdo Gubernativo 360-2012 reformado por el Acuerdo Gubernativo 41-2018

establece que la integración de la Comisión Presidencial de Transparencia y Gobierno Electrónico dependerá de la Presidencia de la República y la integran el vicepresidente de la República y el secretario de Coordinación Ejecutiva de la Presidencia, Ministro de Gobernación, Ministro de Finanzas Públicas y Ministro de Relaciones Exteriores, quienes desempeñaran los respectivos cargos ad honorem.

Métodos contemplados por la ley

La ley contempla distintos métodos o modos ordenados y sistemáticos que podrán ser aplicados en los procedimientos y forma de efectuarlos por las dependencias del Estado, como el uso y validación de la firma electrónica, la cual fue promovida por la Comisión de Naciones Unidas para el Derecho Mercantil Internacional, de la que Guatemala forma parte desde enero 2021 y la Convención sobre “La Utilización de las Comunicaciones Electrónicas en los Contratos Internacionales”, se abrió paso a la transformación de la firma manuscrita o convencional a la firma digital, entendida como un método calificado y específico por el uso de la infraestructura de PKI clave pública y privada y con la participación necesaria de terceros de confianza. (Muñoz, 2015, pág. 79).

Cada dependencia deberá incorporar a sus procedimientos y trámites lo cual proveerá de seguridad jurídica, legalidad y garantía al documento emitido en forma electrónica, el cual prevalecerá sobre su versión impresa dejando el uso de papel físico firmado y sellado por la institución como

válido únicamente si cuenta con un mecanismo preestablecido que permita su verificación y validación por medios externos. En este sentido no se establece que entidad u oficina del Estado tendrá a su cargo el control, registro y validación de firmas electrónicas a través de las distintas instituciones, pues actualmente empresas privadas son las únicas en llevar una base de datos de estas características y la ley no especifica ninguna individual para efectuar dicha función, por lo que las entidades certificadoras están fuera del país.

Pago y cancelación de tributos por la vía electrónica con ayuda de las entidades bancarias y los productos financieros que éstas ofrecen como las tarjetas de crédito o débito, el uso de la banca virtual o E-banking, las aplicaciones móviles bancarias por medios digitales como dispositivos electrónicos con acceso a internet, que emitan de forma electrónica una constancia del pago efectuado u operación bancaria, el cuál será acreditado a su cuenta, registro, boleta de pago o número de gestión, respectivamente pero observando la Integración de documentos de una misma entidad como un derecho de los particulares para que la documentación o información presentada en algún trámite no sea nuevamente requerida por la misma dependencia con motivo de la realización del mismo.

Eliminación de trámites innecesarios o repetitivos mediante la sujeción de las dependencias a un análisis de calidad que identifique, reduzca y elimine todos aquellos procedimientos y trámites que no correspondan al espíritu de la ley e incrementen el costo operacional de la administración pública mediante la supervisión de un gobierno electrónico que garantice el acceso permanente al estado de la gestión, para que promueva la atención al particular fuera de los horarios de cierre de atención de las dependencias físicas, donde todas las horas y días son hábiles para la solicitud, gestión, consulta, seguimiento, actualización, verificación, monitoreo, control y retroalimentación del estado de los trámites administrativos, debiendo observar la facilitación a aquellas personas que no cuentan con el acceso a los medios electrónicos por medios propios para facilitar el acceso a estas plataformas.

Estructura del Decreto 5-2021 Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos

Fue decretado por el Congreso de la República de Guatemala, como La Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, está comprendida por 43 artículos dispuestos en siete capítulos, entró en vigencia el uno de septiembre del año dos mil veintiuno. Capítulo I: Disposiciones Generales. Dentro de la misma se establece como objeto de la ley el facilitar la interacción entre individuos y las dependencias del Estado en lo relativo a la solicitud, ejecución, control, resolución y

notificación de los trámites que realizan los tres organismos del Estado; sin embargo, se establece una aplicación optativa por parte de la Corte Suprema de Justicia y el Congreso de la República, quienes decidirán sobre la aplicación de la ley en los trámites que se realicen dentro de sus dependencias, siguiendo los principios rectores específicos; así como, algunas definiciones prácticas.

Capítulo II: Normas comunes en materia de trámites administrativos. Dentro de las normas comunes en la materia se establecen derechos de los particulares, la forma en que se realizan los trámites administrativos y valida los documentos según su origen, contenido, forma y medio de pago. Eliminándose la necesidad de efectuar una denuncia de pérdida de documentos para su reposición o reemplazo, lo cual reduce la carga administrativa de algunas dependencias del Estado como la policía nacional civil y oficinas del Ministerio Público. Capítulo III: Medios Electrónicos. Supone el uso de medios electrónicos para realizar la solicitud inicial y el proceso de informar acerca del procedimiento, requisitos, costos de los trámites, modalidad a distancia para efectuarlos y el uso y validez de la firma, formularios y documentos electrónicos, siendo la forma electrónica también la manera de almacenar la información y ponerla a disposición de las demás dependencias del Estado para que la misma se encuentre interconectada.

Capítulos IV: Portales Interinstitucionales. El gobierno de la República de Guatemala impulsó la creación, a finales de julio del 2022, de portales electrónicos de transparencia (Comisión del Gobierno abierto, 2022, pág. 1), en donde da a conocer a la población la Comisión presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico. Capítulo V: Régimen Institucional. Promueve la transformación de la gestión pública mediante la transparencia, la participación y la colaboración institucional y ciudadana. Entre sus objetivos está el ser la institución líder que impulsa el gobierno abierto y electrónico a través de la innovación tecnológica y mejora continua, apoyando a los ministerios y sus dependencias para coordinar la aplicación de medidas y estrategias; así como, políticas y planes de acción nacional adoptando tecnologías de información, comunicación, participación ciudadana, rendición de cuentas y transparencia.

Capítulo VI: Régimen Sancionatorio. Establece un catálogo de infracciones a la ley por el incumplimiento de la misma o acciones que riñan con el espíritu que la inspira; así como, las sanciones a imponer a los empleados o funcionarios públicos responsables de la infracción descrita por la ley que inician con amonestaciones verbales y escritas y pueden representar la suspensión del trabajo del funcionario o empleado público de que se trate, para lo cual la dependencia deberá nombrar una autoridad superior jerárquica que tendrá a su cargo la imposición de sanciones. Capítulo VII: Disposiciones Finales y Transitorias. Establece los plazos con que cuentan las dependencias administrativas para ir

ejecutando las acciones que las lleven al cumplimiento de la ley de manera progresiva y les establece un plazo de seis meses para la presentación de planes y políticas que deben presentar de forma individual en relación con las disposiciones de la ley.

Para la Comisión de Gobierno Abierto (2022) se entiende por tecnología de la información:

Proceso de información que se aplica en la adquisición, procesamiento, almacenamiento y diseminación de información, cuyo propósito es el manejo y tratamiento de datos o conocimientos, registrados o transportados sobre soportes físicos de muy diversos tipos (pág. 5)

La comisión presidencial cuenta con cuatro ejes de acción, como el Gobierno Abierto, Gobierno Electrónico, Estándares y Proyectos y la Simplificación de Trámites, dentro de la primera existe una alianza de 77 países que la conforman creada el 20 de septiembre del 2011, por medio de la Declaración sobre Gobierno Abierto, que integra a los Estados miembros a seguir un proceso de transformación de la gestión pública para prevenir la corrupción y fomentar la transparencia y de la cual Guatemala forma parte desde mayo del 2,020. Mientras que el Gobierno Electrónico busca aumentar la eficiencia y productividad de la gestión pública mejorando los servicios en un marco de transparencia gubernamental. De allí que la función de promover iniciativas de ley ante el Congreso de la República recae en el Gobierno Abierto y Electrónico - GAE-; así como, diseñar los planes de acción y promoción del gobierno electrónico.

La implementación de un gobierno electrónico, requiere de educación tecnológica únicamente alcanzable mediante sistemas de capacitación y acompañamiento guiadas o dirigidas por el Gobierno Electrónico que promueva la digitalización de trámites, la utilización de la firma electrónica, la identidad digital y datos abiertos que permitan un desarrollo sostenible como programas permanentes de Gobierno Electrónico mediante las atribuciones otorgadas para proponer planes de simplificación que concentren los trámites pero que disminuyan los procesos; para lo cual, la ley crea la Dirección de Simplificación y Trámites Administrativos con el fin de brindar un servicio ágil y eficiente con la participación de la ciudadanía.

Por medio del acuerdo interno número 004-2022 de fecha 26 de Enero de 2022, se crea el Reglamento Orgánico Interno de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico y basado en las atribuciones que le asigna el Decreto No. 5-2021 que contiene la Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos y para el efecto crea la Dirección de Simplificación de Trámites Administrativos, quien será la encargada de proponer planes, supervisar su ejecución, realizar la evaluación en forma periódica, coordinando y propiciando la colaboración entre dependencias del Estado. También promueve la participación ciudadana y lo relativo a la capacitación.

El propósito de la ley es combinar los esfuerzos y recursos de distintas entidades administrativas para lo cual propone la creación de un portal que centralice la mayor cantidad de información y trámites de varias dependencias del Estado, a efecto de evitar el gasto simultaneo y duplicado entre las instituciones y que impactan los respectivos presupuestos, para desarrollar un portal por institución y que represente un solo lugar en donde el particular interesado en realizar algún trámite ante cualquiera de las dependencias que aglomere este portal, pueda encontrar los distintos servicios y procedimientos de manera digital y que resuelvan su situación mediante la tramitación o procedimientos que convengan a sus intereses y necesidades de manera eficiente y unificada, que además le ahorren tiempo y costos al momento de realizarlos a la institución y principalmente a los particulares.

Para la dirección de este portal y el desarrollo general de la Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, se asigna la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico que designe el Organismo Ejecutivo para realizar las funciones de análisis, proposición y supervisión de los planes de simplificación de trámites, promoviendo la participación y constante capacitación y reconocimiento de los esfuerzos que realicen las diversas instituciones mediante la creación de un catálogo electrónico que centralice los trámites administrativos iniciando con los del Organismo Ejecutivo que podrá incorporar paulatinamente las demás oficinas de gobierno según se extienda la aplicación de la ley o bien

convenga a los intereses de los particulares o las instituciones mediante el acompañamiento que la comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico les brinde.

Para sancionar las infracciones a la ley o aquellas acciones que riñan con el espíritu de esta, ya sea cometidos por particulares o empleados o funcionarios públicos responsables de la tramitación, se aplicará un sistema de amonestaciones verbales y escritas, que pueden representar en el caso de los funcionarios o empleados públicos, la suspensión del trabajo de manera temporal o permanente dependiendo de la resolución emitida por medio de la autoridad superior jerárquica a donde corresponda, quien tendrá a su cargo la imposición de éstas sanciones. La ley establece plazos para que las dependencias administrativas vayan ejecutando las acciones que las lleven a la observancia de la misma, de manera progresiva y en un plazo de seis meses para la presentación de planes y políticas las cuales deben presentar de forma individual, incluyendo el procedimiento interno de sanciones.

Aplicación de la ley en las instituciones de gobierno

En septiembre de 2015 Guatemala hizo el compromiso de cumplir con los Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- que forman parte del Plan Nacional de Desarrollo K´atun Nuestra Guatemala 2032 (Plan Nacional de Desarrollo, 2015, pág. 107), para lo cual dentro de la Política General de Gobierno 2020-2024 se propusieron 5 pilares estratégicos, siendo uno

de ellos el Estado Responsable, Transparente y Efectivo, donde el Estado debe velar por el fortalecimiento de las instituciones y considerando su modernización como un proceso permanente y se procure un ordenamiento jurídico que permita la evolución social de manera eficiente, elevando el nivel de vida para sus habitantes y permitiendo mecanismos de control y reducción de la corrupción, mediante sistemas transparentes y de libre acceso a la ciudadanía.

La aplicabilidad de la ley, parte de las dependencias, he inicia con aquellas que conforman el Organismo Ejecutivo, dejando abierta la opción a los Organismos Legislativo y Judicial, quienes deberán tomar la decisión de implementar las medidas descritas en la ley dentro de sus dependencias y oficinas. Así también las entidades como los registros de cualquier índole, oficinas administrativas de lo laboral, instituciones mercantiles y que normen la creación de empresas, sociedades, licencias, permisos relacionados con el comercio interno o externo, entrarán dentro de la aplicación de la ley, podrán adoptar las medidas que estimen pertinentes. Se promueve la coordinación de instituciones del sector público con las del sector privado, para que estas últimas simplifiquen sus trámites administrativos. Cabe mencionar que la toma de estas decisiones de forma, serán elaboradas por la autoridad superior de cada dependencia, quienes podrán contar con la colaboración y apoyo de la Comisión Presidencial del Gobierno abierto y electrónico.

Procedimiento de implementación

Con la implementación se busca reducir la carga burocrática en los ciudadanos y empresas, facilitando el acceso a servicios y programas o servicios gubernamentales, lo que agilizará la obtención de permisos y licencias, e impulsa el crecimiento económico que crea nuevos empleos. Además, promueve la transparencia en la gestión gubernamental, ya que establece medidas para garantizar la rendición de cuentas y la transparencia en el proceso de gestión y toma de decisiones, ayudando a combatir la corrupción y aumentando la confianza de los ciudadanos en las instituciones gubernamentales, al ser aplicada y creando la posibilidad de realizar trámites en línea, que permitan a los ciudadanos y empresas efectuar trámites de manera más cómoda y eficiente, mejorando la accesibilidad a servicios públicos y reduciendo la necesidad de desplazamientos físicos, contribuyendo a reducir el tiempo y los costos para las personas que necesitan acceder a servicios y programas o servicios gubernamentales.

Para el efecto, el tiempo de los trámites y plazos administrativos son fundamentales en el ámbito jurídico administrativo, estableciendo los límites temporales para que las autoridades administrativas cumplan con sus obligaciones y para que los particulares puedan ejercer sus derechos, son esenciales para garantizar la eficacia y la eficiencia en la gestión administrativa; así como, para proteger los derechos de los particulares.

Los tiempos de los trámites administrativos transcurren desde que se inicia un procedimiento hasta su finalización, establecen los límites temporales para que las autoridades administrativas cumplan con sus obligaciones y para que los particulares ejerzan sus derechos.

La ley establece varios plazos para su implementación, en los artículos 40, 41 y 42, el primer plazo es de seis meses a partir de su entrada en vigencia para la publicación y uso de los formularios electrónicos en las páginas web que cada dependencia debe publicar y poner a disposición de los usuarios. Algunas dependencias ya cuentan con ese requisito como la Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, Registro Nacional de las Personas -RENAP- y el Registro de la propiedad de Bienes Inmuebles de la República de Guatemala. El artículo 41 establece el plazo de un año para la reducción progresiva de los trámites y dos años para poner en marcha los sistemas que permitan la realización de trámites por medios electrónicos. Estos plazos podrán ser prorrogados por un año más si es necesario para su implementación oportuna.

Dentro de estos plazos las distintas entidades gubernamentales deberán analizar los servicios que prestan, tomar las medidas correspondientes para reducir la carga burocrática en los ciudadanos y empresas y facilitar el acceso a servicios y programas gubernamentales que ofrecen. La ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos promueve incluir medidas como la eliminación de trámites innecesarios, la

eliminación de requisitos redundantes, la digitalización de los trámites y la simplificación de los procesos administrativos. Además, busca establecer medidas para garantizar la rendición de cuentas y la transparencia en el proceso de toma de decisiones y fomentar la implementación de la tecnología para agilizar y automatizar los trámites, reduciendo así la carga burocrática, aumentando la eficiencia y reduciendo el costo en la prestación de servicios gubernamentales.

Legislación análoga de otros países con relación a la simplificación y agilización de trámites administrativos

En los países latinoamericanos hay Estados que guardan estrecha similitud con Guatemala en el intento de modernizar su derecho administrativo adjetivo, por lo que cuentan con legislación que facilita y simplifica la relación de los administrados con las distintas dependencias y oficinas de sus entidades, entre ellos está Colombia, Ecuador y Costa Rica, países que han integrado a sus legislaciones conceptos similares a los utilizados en la legislación Guatemalteca utilizando estructuras que aunque con un enfoque distinto en cada caso se apoyan en herramientas que tiendan a facilitar los trámites para mejorar la competitividad de cada país al facilitar los procedimientos que deben llenarse ante las oficinas de sus instituciones, teniendo un impacto positivo ante los ciudadanos, como en los extranjeros que deseen establecer negocios o relaciones de forma local atendiendo las leyes de la materia en cada país.

Para el Estado Guatemalteco la regularización de los trámites administrativos y sus requisitos es de reciente creación mientras que en países como Colombia, Costa Rica y Ecuador ya existen normativas vigentes que desarrollan la necesidad de minimizar los costos y recursos empleados en la realización de gestiones ante la administración pública desde los años 2005, 2002 y 2018 respectivamente, el estudio de la normativa legal de estos tres países permiten el estudio y conocimiento del enfoque que se ha dado en la materia para poder obtener información y detección de problemas que permitan identificar conceptos o variables empleados y que tienen la capacidad de sugerir métodos o herramientas que permitan convertir la actuación administrativa que discurre entre la relación del administrado con la administración, observando debidamente los principios que la inspiran y procedimientos que rigen su desarrollo y sustanciación.

Ley sobre Racionalización de Trámites y Procedimientos Administrativos de Colombia

La ley 962 del año 2005, promulgada por el Congreso de la República de Colombia, entró en vigencia el 8 de julio de ese mismo año, la cual se encuentra constituida por un total de 86 artículos distribuidos a lo largo de quince capítulos y que tiene por objeto facilitar las relaciones de los particulares con la administración en virtud de principios contemplados en la ley como máximas con el propósito de evitar exigencias

injustificadas hacia los administrados. Así como, el uso de la reserva legal de permisos, licencias o requisitos que corresponden al principio de legalidad, se debe observar dentro de las mismas exigencias, requisitos o permisos a imponer dentro de su desarrollo o cumplimiento en las actividades administrativas o que constituyan derechos u obligaciones que estén previamente en la ley que impera en el ramo, excluyendo de esta manera, la potestad de autoridades para solicitar o emitir documentos que competan a autoridades distintas.

Sistema Único de Información de Trámites

Colombia prevé que se observe el procedimiento para establecer los trámites autorizados, que comprende la sumisión del proceso a un departamento administrativo específico de la función pública con ayuda de comités sectoriales y la participación ciudadana, para que acrediten recursos presupuestarios y administrativos en su aplicación, salvo situaciones que requieran medidas urgentes y la Información y publicidad de los actos administrativos. Dicho órgano se denomina Sistema Único de Información de Trámites -SUIT- que será la entidad asesora legal de las dependencias de la administración pública a quien deberán informar sobre los requisitos que pretendan exigir o implementar en forma física al administrado, estas dependencias deberán estar inscritas en el SUIT y es a partir de esa inscripción que se tornará oficial su incorporación.

Fortalecimiento tecnológico para la unión de las actuaciones y la disminución de los tiempos y costos de la realización de trámites por parte de los administrados mediante el uso de tecnología integrada en las entidades y organismos de la Administración Pública. La ley es extensiva a las empresas que presten servicios públicos y a los particulares que ejerzan una función administrativa otorgándole a las personas el derecho a la obtención de información, requisitos, disposiciones, actuaciones, solicitudes o quejas para que puedan conocer el estado del mismo o los documentos contenidos; así como, el acceso a los registros y archivos de la Administración Pública y a abstenerse de presentar documentación que no sea exigida por las normas legales para el procedimiento que efectúan. Además, la implementación de sistemas digitales, la automatización de procesos y la mejora en la comunicación entre las diferentes entidades facilitarán el proceso de tramitación de estos.

Los formularios oficiales serán divulgados sin costo por todas las entidades para lo cual habilitarán mecanismos oportunos para los interesados reglamentando la desescalada de cobros de manera progresiva, poniendo a disposición de los particulares en medios electrónicos todos los formularios de carácter oficial; así como, los trámites y procedimientos en forma segura, a efecto de que se cumplan los principios de igualdad, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad, moralidad y eficacia en la fusión administrativa, empleando medios y aplicaciones electrónicas para el trámite, notificación y

publicación de los actos y que garanticen el cumplimiento de los principios descritos y los de autenticidad, disponibilidad e integridad reemplazando las firmas autógrafas por certificados digitales que aseguren la identidad del suscriptor.

Las normas contenidas en leyes, decretos y actos administrativos deberán de ser puestas a disposición del público por medios electrónicos dentro de los 5 días siguientes de su publicación en el diario oficial, las cuáles se reputarán como auténticas y no será necesario acreditar su existencia, de esta manera, se busca facilitar el acceso a la información legal y normativa para toda la ciudadanía. Las cuáles deberán contener la normativa básica, las funciones que ejercen sus distintos órganos, los servicios que presta, sus locaciones y horarios de atención. Con relación a los horarios las entidades solamente podrán dejar de atender al público hasta haber atendido a todos los usuarios que hubieran ingresado dentro del horario normal de atención que no podrá ser inferior a 8 horas diarias, incluida la comunicación telefónica y los correos electrónicos permanentes.

Y se establece la prohibición de exigir requisitos previamente acreditados o que por el curso de las actuaciones suponga que la anterior fue concluida de forma regular; así como, la comprobación de pagos anteriores o actas de supervivencia. En este sentido los pagos efectuados presumen la constancia de pago cuando se trate de obligaciones recurrentes y en igual sentido el acto de accionar ante la dependencia administrativa por parte

del interesado, presume la supervivencia de la persona de facto al momento de apersonarse a realizar el trámite, eliminando de esta manera la doble comprobación que se acostumbra por medio presencial o físico y documental contenida en actas notariales, eliminando así la necesidad de presentar documentos adicionales, reduciendo tiempos de espera y mejorando la eficiencia en los procesos administrativos, facilitando el acceso a los servicios públicos a los ciudadanos y promoviendo una administración más transparente y eficiente.

La ley invierte la carga de la prueba al establecer que aquella información que la Administración Pública requiera para la solución de un procedimiento o petición de los particulares obre en otra entidad pública, no deberá ser solicitada, permitiendo el intercambio de información interinstitucional como procedimiento normal aplicable entre las distintas oficinas de la Administración Pública, otorgándole, además autenticidad y calidad de prueba a lo actuado en medios digitales. Este extremo es preponderante en sistemas donde el particular se somete a cumplir los requisitos que el funcionario o la institución ante la que se realiza un trámite, sin delimitar los márgenes de actuación o cantidad de requisitos que deberá cumplir. De esta forma se reduce la cantidad de requisitos, documentos y pruebas a acompañar o presentar al momento de realizar la solicitud inicial y permite que los faltantes puedan ser incorporados al expediente por la misma dependencia mediante la comunicación interna.

Para organizar la operación de estas actividades se establece un sistema de turnos que corresponda al orden de presentación de documentos en el cual se dejará constancia a disposición de los usuarios, incluyendo los pagos efectuados y que se encuentre previstos en la ley, será prohibido cualquier pago extraordinario no contemplado en las leyes y se tendrán por notificados el mismo día de su inscripción pública, quedando eliminado el uso de cualquier tipo de sello. La creación de este sistema a nivel interinstitucional de turnos elimina una práctica que por años ha sido utilizada por los particulares, que inicialmente era hacer fila presencial y conforme se ingresaba eran atendidos, hasta los extremos de madrugar varias horas antes o la venta de lugares en la fila por terceros.

Se establece un número para la identificación de las personas denominado Número Único de Identificación Personal o NUIP, el cuál será asignado por la Registraduría Nacional del Estado Civil, al momento de realizarse el registro de nacimiento de cada persona, el cual no podrá cambiar en ningún momento e identificará tanto a menores como a mayores de edad, sustituyendo la cédula de ciudadanía. Este proceso permite la plena identificación de la persona desde su nacimiento y también elimina la necesidad de realizar declaraciones ante juez o autoridad de reconocimiento de persona, bastando únicamente la declaración que rindan las personas bajo la gravedad de juramento ante la autoridad, ya sea por medio de declaración verbal o por declaración que haga llegar por escrito.

Racionalización de trámites para el ejercicio de actividades de los particulares, pueblos indígenas en sede notarial

La ley dispone el uso e implementación de ciertas medidas de muy diversa índole en distintos procedimientos que describe en forma individual, como el uso de las facturas electrónicas y las tecnologías disponibles para desarrollo como una forma de otorgar autenticidad e integridad del comercio en general con el interés de facilitar el funcionamiento de los establecimientos comerciales y los requisitos para su apertura y funcionamiento. Con el fin de reforzar el apoyo a este sector privado el Estado ordena la simplificación del procedimiento de deslinde y amojonamiento de entidades territoriales y se otorga un proceso expedito para la desmembración o delimitación de la propiedad, otorgando de esta manera procedimientos claros y simplificados para poder establecer la propiedad privada dentro del país otorgando la certeza jurídica y legalidad correspondiente a su operación.

El uso de un formulario único para realizar solicitudes a entidades nacionales es una medida que simplifica el uso de formularios específicos para cada gestión, es una medida que disminuye la necesidad del uso de papel, pues las instituciones no deberán hacerse de inventario que incluya un mínimo de copias de cada formulario, ni requerirán el espacio físico de bodegas u oficinas con archivos para su conservación o acomodamiento que produce el manejo de diversos formatos según sea la

gestión o entidad que lo realice, dando la oportunidad de digitalizar el formulario unificado o único para cualquier gestión, en donde se incluya los datos mínimos necesarios para identificar al solicitante, el tipo de gestión o solicitud y los pagos generados.

Se agiliza el trámite del divorcio efectuado ante notario, quién podrá realizarlo en escritura pública donde conste la cesación del matrimonio civil y religioso; así como, los efectos o cesación de estos con las mismas atribuciones y facultades que de manera normal otorgaría un juez en el caso de tramitarse en la vía judicial; sin embargo, se conserva la intervención de un defensor público para los casos donde existan hijos menores de edad dentro del matrimonio para asegurar la protección de estos. De manera intrínseca esta forma de divorcio en sede notarial conlleva la voluntad de las partes como manifestación máxima que deberán otorgar al momento de que se realice la escritura pues no se contempla la posibilidad de realizarse de forma unilateral.

La conformación de asociaciones o autoridades indígenas se efectuará ante una única institución, denominada la Dirección de Etnias del Ministerio del Interior y de Justicia, quién tendrá a su cargo el informar a las demás entidades del Estado de las gestiones presentadas ante ella, facilitando de esta manera la coordinación institucional, bastando para su trámite las actas constitutivas de cada asociación o autoridad de que se trate. Los notarios también tendrán dentro de su competencia las

constituciones de patrimonio familiar y lo relativo a la sociedad patrimonial entre cónyuges y la disposición y manejo de los bienes de menores mientras se encuentren bajo patria potestad de los padres cuando funjan como sus administradores.

La ley le otorga a la administración la facultad de efectuar las correcciones de errores e inconsistencias de las declaraciones o recibos de pago, siempre que no afecte el fondo de la determinación del tributo o valores retenidos en caso de las declaraciones, teniendo la facultad de enmendar inconsistencias en los formularios, tales como, fechas, números de identificación tributaria o errores aritméticos en los cálculos, en cualquier momento modificando para el efecto el sistema interno e informando al interesado de la subsanación de errores que se hubiera realizado y los motivos para tal hecho; de tal manera que, la declaración que sea modificada en esta forma reemplace a la presentada con anterioridad por el contribuyente, quién tendrá un mes calendario contados a partir de su presentación para interponer objeción escrita alguna que estime pertinente a su favor.

La administración no podrá requerir información que haya sido anteriormente suministrada por el contribuyente en cualquiera de los medios establecidos dentro del procedimiento o expediente, a efecto de prohibir el requerimiento de información o pruebas, el contribuyente a su vez, podrá abstenerse de hacerlo sin ser objeto de sanciones, y podrán

unificarse las declaraciones de cada persona natural o jurídica cuando tengan varios establecimientos, sucursales o agencias quienes podrán establecer sistemas de numeración correlativa que tomen como referencia la fecha siempre y cuando se efectúe de manera consecutiva mediante el uso de máquinas registradoras o sistemas consecutivos. En el tema tributario la ley contempla la abreviación y simplificación de trámites relativos al pago de tributos y el procedimiento para declararlos en las distintas actividades que efectúan los contribuyentes.

Sobre la protección social que el Estado debe proveer se ordena la creación de un subsistema de información sobre reconocimiento de pensiones por parte del Sistema de Seguridad Social Integral a cargo del Ministerio de Hacienda y Crédito Público y la Protección Social, quienes en forma coordinada darán cumplimiento a los objetivos y funciones de las entidades que se encargan de reconocer el sistema de pensiones y para lo cual se tomarán en cuenta lo relativo a la invalidez, vejez, sobrevivientes y profesionales en riesgo; así como, su reconocimiento y liquidación. En el aspecto laboral se establece el uso de un carné que las empresas podrán utilizar para la identificación del personal que tengan a su servicio; al igual que de la empresa o contratista a quién le prestan dichos servicios, sin más autorización que de la persona o trabajador a su servicio que lo expide.

Así mismo, asigna que trámites deben las instituciones efectuar o suprimir a efecto de disminuir la cantidad de requisitos e información solicitada por las diversas instituciones del gobierno. Se racionalizan las autorizaciones en los trámites del sector comercio, industria, turismo y los procedimientos en el sector educación, cultura y transporte, para este último se establece un sistema de información central que tenga acceso telefónico para consultar de forma inmediata si un vehículo se encuentra inmovilizado por alguna infracción. Y para el registro nacional del estado civil y de las personas se establece una Registraduría que tendrá presencia en las clínicas y hospitales, además de instituciones educativas para las inscripciones de los registradores civiles.

Las instituciones tendrán un período de seis meses después de la entrada en vigencia de la ley dentro del cual deberán cumplir lo regulado en la misma ya que de lo contrario se sujetan a las conductas descritas por un Código disciplinario único y deberán imponerse las medidas necesarias para poner en funcionamiento sistemas tecnológicos adecuados para otorgar citas de forma automática y mediante un sistema automatizado por turnos sin necesidad de presentación personal de quien lo solicita antes del 31 de diciembre del 2007, artículo 85 (Colombia, 2005, pág. 7). Como se puede destacar en el espíritu de esta norma se contempla el uso de la asignación de turnos de forma digital para la atención de los particulares en forma ordenada.

Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos de Costa Rica

La ley número 8220 del 4 de marzo del 2002, contenida en 14 artículos y aprobada por la Asamblea Legislativa de Costa Rica, tiene como ámbito de aplicación a toda la Administración Pública de dicho país abarcando instituciones descentralizadas, autónomas, semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, municipalidades y empresas públicas, con el propósito de proteger al ciudadano del exceso en los requisitos y trámites administrativos. Para lo cual se establece un sistema de presentación única de documentos en los que las dependencias de la administración no podrán requerir la misma información dentro de un mismo trámite o dentro de la misma entidad u órgano ante quien se tramite; sin embargo, si permite la consulta y solicitud de información, solicitar y recibir copias de los documentos relacionados con el administrado a sus mismas oficinas para que remitan lo que poseen tales como informes, registros, contratos, entre otros del administrado.

Si la información a solicitar proviniera de una entidad ajena a la que maneja el trámite, el administrado deberá autorizar a la misma para que la solicite a donde corresponda y en caso de recibirla no podrá cuestionar lo actuado por otras entidades salvo que adolezca de nulidad por respeto a la competencia de la entidad emisora. Cualquier requisito o trámite debe estar sujeto a la ley, decreto o reglamento que lo contiene, el cual será de

observancia pública y sujeto a la ley promulgada y publicada en el diario oficial de la Gaceta, o bien haber sido divulgados en medios electrónicos por medio de la oficina de información al ciudadano o departamento asignado por obligación de mantener informado al administrado sobre los trámites y requisitos que se efectúen sin necesidad de su presencia física, es decir mediante sistemas de información y divulgación digitales.

Estos sistemas digitales tendrán la capacidad de rastrear y controlar los documentos presentados mediante la asignación de un expediente numerado y se le asignará un código de acceso para que el administrado pueda dar seguimiento del expediente o su reporte, junto con la bitácora del trámite en una hoja de control citando la ley aplicable que norma el estado actual en el que se encuentre y el avance del plazo legal dentro del cual, deberá ser resuelto y será observado por la Administración, suspendiendo el plazo por 10 días hábiles en caso de requerir la aclaración o cumplimiento de algún requisito previo e indicado oportunamente. Transcurrido el plazo y resueltos los requisitos, el administrado podrá mediante declaración jurada solicitar el silencio administrativo positivo, salvo que la autoridad aplique procedimiento de nulidad por requisitos no cumplidos.

La ley promueve la coordinación interinstitucional a efecto de que cualquier información, constancia o certificación que posea otra entidad u órgano público deberá coordinar por los medios a su alcance la

obtención con la institución o entidad sin pedírsela al administrado, dejando la carga de la prueba administrativa en manos de la autoridad sin importar si la oficina pertenece o no a la misma entidad; sin embargo, si un administrado se encuentra en incumplimiento o mora, la entidad a la que le conste tal situación deberá de la misma manera coordinar con las otras instituciones y ponerlas en conocimiento de tal situación de incumplimiento o mora. Esto conlleva a que la realización de un trámite se efectúe en una única instancia administrativa, pues el administrado podrá acudir a una institución administrativa específica y ésta se respaldará con la información que obre en las demás instituciones acerca del mismo para conocer del trámite.

Control del personal

Si el administrado es objeto de alguna falta considerada grave como la exigencia de requisitos que no estén contemplados en la ley, no haber sido informado de forma clara y completa, haber caducado los plazos para resolver, que se realice múltiples instancias administrativas, el rechazo de documentos válidos emitidos por otros órganos entre otros, generará responsabilidad del funcionario y abre la posibilidad de que sea sujeto de medidas disciplinarias mediante una declaratoria de responsabilidad personal que amerite la suspensión de salario por períodos determinados de tres a ocho días por un primer incumplimiento, de ocho a treinta días por un segundo incumplimiento y si reincidiera una tercera oportunidad

el despido; constituyendo así un método de control de los administrados frente a los funcionarios o empleados públicos que garantice la buena atención pronta y eficiente y el mejoramiento de la atención institucional.

De conformidad con la legislación Costarricense la responsabilidad de dar cumplimiento a la ley le es asignada al Ministerio de Economía, Industria y Comercio; así como, la rectoría del proceso de simplificación de trámites y mejora regulatoria que da cumplimiento a la ley de la materia, para lo cual debe hacer uso de oficiales de simplificación de trámites designados a cada órgano o ente del Estado, quienes de forma local actuarán en conjunto con el órgano superior de la institución dando seguimiento y dictando para el efecto los criterios para la aplicación de las normas emitidas por los órganos superiores respectivos ya mencionados, debiendo realizar una evaluación previa para determinar el costo-beneficio de la emisión de una nueva regulación o modificación cuando afecten trámites, requisitos o procedimientos que los administrados deban cumplir como parte de la mejora regulatoria del país.

Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos de Ecuador

La Asamblea Nacional de Ecuador, legisló la Ley orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos, contenida en 36 artículos que incluyen el desarrollo de la Ley y modificación y redacción final de leyes contenidas en otros cuerpos legales vigentes, con el objeto

de disponer la optimización de los trámites administrativos contenidos en ellas, regular su simplificación y reducir los costos de gestionarlos con el fin de facilitar la relación entre los administrados y la Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad de conformidad con su artículo primero (Ecuador, 2018, pág. 1). En el caso de Ecuador el ámbito de la ley se extiende a todos los organismos del Estado instituciones como la Electoral, Control Social, Procuraduría General, Corte de Constitucionalidad, entidades autónomas y especiales, empresas y personas jurídicas y naturales del sector público y privado.

Incorpora al control posterior como uno de los principios que la ley deberá observar por medio del cual se verificará el cumplimiento de las normas aplicables, los objetivos y metas establecidas dentro de todo trámite administrativo y en caso de confirmarse la falta de veracidad o incumplimiento de forma interna o externa mediante auditorías, la autoridad que los debiera emitir podrá verificar la veracidad de la información y el cumplimiento de los requisitos previos y en caso de no encontrarse legítimamente aportados, podrá dejarlos sin efecto hasta que el administrado cumpla con las normas aplicables y se le permita la corrección de las faltas determinadas, sin perjuicio de las sanciones que corresponda aplicársele de conformidad con la legislación vigente. Este control no deberá reñir con el control previo que toda entidad deberá efectuar al momento de iniciarse un trámite de forma cautelar.

En Ecuador la ley establece una serie de elementos que deben ser planificados antes de la aplicación de esta en virtud de lineamientos, políticas, plazos y formatos definidos por la entidad que rige en la materia. Entre esta planificación debe identificarse y clasificarse los trámites que actualmente realizan las instituciones y que constan en un registro único de trámites administrativos, el tiempo que toma y sus requisitos. Se deberá llevar a cabo un diagnóstico de los trámites que tengan costos más elevados y se considerará la carga administrativa para obtener el costo beneficio de cada trámite y el costo de oportunidad. Así como, identificar que trámites serán sometidos a revisión y determinar los objetivos, metas y estrategias de simplificación trazados para determinado período, el cuál será evaluado si se ejecutaron los planes conforme la planificación.

Para la creación de nuevos trámites por parte de la Administración, esta deberá estar basada en ley o bien contar con la aprobación del ente rector de simplificación de trámites, donde el análisis de los costos para los administrados y para las entidades de la administración pública serán determinantes para que se les conceda la autorización, de manera que no se generen cargas innecesarias y que el impacto del nuevo trámite sea positivo junto con los beneficios que generará y para que sea creado el nuevo trámite debe suprimir o eliminar uno o varios trámites existentes y que tengan costos similares, buscando la mejora de procedimientos

mediante la supresión y reducci3n de requisitos y trámites (Ley orgánica para la optimizaci3n y eficiencia de trámites administrativos, 2018, art. 7).

Un aspecto que resaltar en la normativa ecuatoriana es la incorporaci3n de criterios de riesgo, en donde la legislaci3n debe utilizar criterios de riesgo que consideren la naturaleza de la actividad para la que se requiere un título habilitante y las contingencias que pueden ocurrir en su ejercicio y periodicidad. Pudiendo identificarse un claro ejemplo de proactividad de la ley pues desde su creaci3n se atiende a los efectos futuros que esta genere situando al derecho contenido en la norma antes del conflicto, exigiendo a su vez de los administrados, declaraciones responsables para efectos de que la informaci3n que presenten sea veraz, contando con presunci3n de veracidad los documentos, declaraciones o actuaciones que estos realicen dentro de los trámites administrativos.

Se hará uso del Sistema Nacional de Registro de Datos Públcos, en donde se almacene la informaci3n de los administrados, teniendo acceso al mismo las entidades administrativas o entidades del sector privado que tengan a su cargo trámites ciudadanos, que se encuentren reguladas con anticipaci3n por la ley, de manera que puedan realizar las consultas o acceder a la informaci3n para garantizar la prestaci3n del servicio y hacer un uso adecuado de la informaci3n para ese propósito. Dentro de los documentos a solicitar para realizare los trámites administrativos debe

determinarse cuál es el de mayor importancia para que las entidades se limiten a solicitarlo y los demás los tengan de forma directa en el Sistema, observando las medidas de seguridad informática que se establezcan por el ente rector y que mantenga informado al administrado.

Además de la obligación de informar del estado de los trámites a los particulares, la ley establece un sistema de compensación fiscal que permita compensar o extinguir las obligaciones tributarias vencidas de proveedores de bienes o servicios del sector público, que a su vez será apoyado por un sistema de pagos en línea para trámites de todas las entidades reguladas por la ley, a efecto de generar el comprobante electrónico respectivo, permitiendo los trámites en línea completamente a través de todas las etapas del procedimiento que inician con la solicitud y pueden incluir gestiones, pagos, seguimiento o control hasta su resolución, sin necesidad de exigir la presentación de documentos en original o la presencia del administrado.

Se crea el registro único de trámites administrativos que será la unidad rectora de la simplificación de trámites por parte de la administración pública y conglomerará las entidades públicas que deben someterse a la ley de optimización de trámites administrativos, a efecto que se utilice un Sistema nacional de Registro de Datos Públicos, donde conste de forma ordenada y periódica la información de los diferentes trámites administrativos; así como, su normativa, requisitos, tiempos y detalles

relacionados que deberán coincidir con los publicados en los distintos portales o páginas web de las instituciones de manera individual, dicho registro estará sujeto a control, auditoría y vigilancia de forma continua y permanente, debiendo informar de los trámites que supriman o modifiquen mediante el sistema único de información de trámites.

Se da una homologación de los documentos para la acreditación de las personas naturales, la cual podrá ser demostrada por la cédula de identidad o ciudadanía, el documento nacional de identidad, el pasaporte o la licencia de conducir de manera indistinta, lo cual quiere decir que basta la presentación de uno de esos cuatro documentos para tenerse por acreditada la identidad de la persona natural. Y a la vez permite la utilización de mecanismos electrónicos en entidades públicas o privadas como los lectores biométricos o similares que podrán ser utilizados como métodos de autenticación personal en cuyo caso no será necesaria la presentación de los documentos mencionados anteriormente, pues la prueba física de que el lector biométrico confirme la identidad de la persona bastará como método de identificación.

En materia de derecho internacional privado se les otorga plena validez a los documentos provenientes del extranjero por el cuerpo diplomático Ecuatoriano fuera del país, o aquellos documentos que hayan cumplido con el proceso de apostillado establecido en el Convenio celebrado en la Haya del cual el Estado de Ecuador es parte, estos documentos tendrán

plena validez en el territorio ecuatoriano sin necesidad de nuevos requisitos o acreditaciones de ninguna entidad. Y para aquellos documentos que se encuentren redactados en idioma distinto, podrán ser incorporados y se tendrán por válidos mientras no se demuestre lo contrario con la simple traducción efectuada y firmada, que se encuentre autenticada por un notario, cónsul o juez del ramo civil.

Estudio comparado de las leyes de simplificación de trámites

Retos en la gestión de trámites

Dentro de la gestión de trámites la Ley contenida en el Decreto 5-2021, intenta superar la estructura organizacional actual de las diversas instituciones públicas, algunas de las cuáles han permanecido inmutables por largos períodos de tiempo inclusive, desde su creación, lo que las convierte en estructuras pétreas de compleja adaptación a las nuevas necesidades y formas de prestación de servicios, pues no fueron en principio, creadas para proveer un desarrollo y bienestar de la población, sino para prestar un servicio considerado esencial, importante o necesario, según la coyuntura social del momento en el que la norma fue emitida, dicho antecedente hace necesaria una revisión de sus procesos, reglamentos y funciones para la adecuación de la institución a los medios tecnológicos que permitan que el Estado cumpla sus funciones desde una

proyección moderna que atienda a las necesidades actuales de la población y para lo cual permita su modernización y transparencia.

También se debe mejorar la calidad de los servicios administrativos, considerando dos aspectos, la situación de cada institución o dependencia administrativa en relación a la coordinación que debe existir entre ellas para abarcar los procedimientos que cada una realiza por su lado y unificarlos en una sola plataforma mediante sistemas tecnológicos que deberán ser atendidos por el mismo personal solo que en condiciones muy distintas a las convencionales, pues requieren de habilidades tecnológicas e informáticas esenciales para su prestación. Y la escasa cobertura actual de los servicios, pues aún se cuenta con entidades administrativas centralizadas que trasladan las gestiones de los particulares a una unidad central para su realización y al descentralizar digitalmente los servicios existe la probabilidad de aumentar la carga administrativa con la que cuentan.

Implementación de la tecnología

Para que la implementación de la ley se realice de manera eficaz, se debe superar la falta de recurso humano y de habilidades necesarias en el ámbito técnico y administrativo que corresponde a la carencia de procesos formativos como capacitaciones o cursos impartidos a lo interno de cada institución que permitan el adiestramiento y prácticas de aprendizaje, lo cual no está siendo cuantificado por la falta de procesos evaluativos o

procesos por competencia del personal institucional; así como, la ausencia de la planificación y gestión del recurso humano, desincentivando la constante autoformación o formación grupal aunado a la falta de una carrera administrativa que incentive la búsqueda de ascensos por desempeño, esfuerzo, eficiencia o liderazgos. A lo cual la falta de cumplimiento de las capacidades y asignación de puestos por desempeño vienen a sumarse en esa dirección.

Posteriormente la inversión pública en los procesos tecnológicos e informáticos que se han desarrollado tanto en la legislación nacional como la extranjera requiere de análisis profundos en forma individual por cada institución o dependencia del Estado para su adquisición, desarrollo, implementación, mantenimiento y actualización. Debido a que el uso de la tecnología en este campo obliga al Estado a incursionar en campos que de otra forma no han existido en el devenir histórico de nuestro país por su reciente creación y que en su mayoría dependen de instituciones privadas para su desarrollo, las cuales se encargan de dar forma a la voluntad del Estado y aplicación de la tecnología para la prestación de sus servicios.

Implicaciones de la aplicación de la tecnología en los trámites y procesos administrativos

En el caso de Colombia, cuya legislación describe una serie de trámites individualizados para su simplificación que no guardan relación entre sí y se convierten en una serie de reformas diversas a varios cuerpos legales en manera dispersa y complejas de rastrear pero que a su vez están listadas en el mismo cuerpo legal colombiano. Para la legislación costarricense no se crea ninguna institución responsable de la simplificación de trámites, sino que se delega en el Ministerio de Economía, Industria y Comercio, existente agregando esta función a sus actividades normales. Y en el caso ecuatoriano no se establece un plazo en el que las entidades deban someter sus planes al ente rector de simplificación de trámite con excepción de las reformas específicas contenidas en la ley, los trámites no incluidos y sus instituciones no tienen un plazo establecido para su revisión, planificación o mejoramiento.

En contraposición con la legislación colombiana, Guatemala adopta un enfoque distinto en la manera de abordar la simplificación de trámites y requisitos administrativos al legislar un cuerpo normativo específico para la materia, que recoge el espíritu de la ley de simplificación tanto en la organización como en lo relativo a la planificación. Y para lo cual Guatemala va un paso más allá que Costa Rica al nombrar con exclusividad a la Comisión Presidencial del Gobierno Abierto y

Electrónico, como entidad encargada de la aplicación e implementación de los cambios que la nueva legislación promueve, en lugar de asignárselo a una entidad ya existente, y que observará los plazos establecidos por la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos, evitando de esta manera la carencia de plazos que adolece la legislación promulgada por el Estado Ecuatoriano.

Beneficios de la aplicación de la ley en esta materia

En el caso de Colombia se encontraron ventajas en el uso de formularios sin costo, la publicación de las leyes en forma digital y la atribución de las instituciones públicas para corregir errores menores sin que impliquen la denegatoria del trámite o su suspensión. Para Costa Rica la mayor ventaja es la reducción del silencio administrativo a un período de diez días el cual podrá ser solicitado mediante declaración jurada. Y para Ecuador la ley incluye las reformas a los distintos cuerpos legales que contienen trámites de la administración pública ya con los procedimientos simplificados sin necesidad de someter planes o procedimientos a revisión, lo cual agiliza su implementación, también representa una ventaja para los Ecuatorianos el derecho de las personas naturales a identificarse con 4 documentos personales distintos de forma oficial como la cédula, documento personal, pasaporte o licencia.

Diferencias y similitudes con las normas de otros Estados: Colombia, Ecuador y Costa Rica

Se determinó que en la legislación colombiana la observancia de la ley es similar a la guatemalteca, ya que es imperativa para la administración pública pero opcional para las entidades privadas; sin embargo, hay tres aspectos que el Estado guatemalteco no incluye como la eliminación de las actas de supervivencia en donde la mera presencia de la persona supe la función legitimadora y da fe pública de la autoridad como requisito administrativo. La inversión de la carga de la prueba donde serán las entidades públicas quienes confirmen en sus registros u otras entidades públicas la información que soliciten y de esta manera facilitar el tercer aspecto con la eliminación de la doble solicitud de información que ya consta en otros registros de las oficinas públicas que deben coordinarse internamente para compartir la información de los particulares.

En relación a la normativa costarricense el Estado de Guatemala comparte aspectos en común, como el apoyo que deben prestarse las instituciones, a efecto de compartir y proveer la información de registros y sistemas de información para disminuir la cantidad de información que el administrado deberá entregar; sin embargo, un aspecto fundamental que la normativa guatemalteca no contempla es el control del personal administrativo, ni las formas de sanción por el incumplimiento de la ley, por el contrario en Guatemala se ha afianzado la inamovilidad de los puestos públicos de funcionarios y empleados mediante el uso de plazas de servicio reguladas por la Ley del Servicio Civil contenida en el Decreto 1748 y que carece de mecanismos de control o evaluación de la calidad

enfocada en la atención al usuario, en la evaluación de la prestación del servicio dentro de las diversas instituciones y sus dependencias para la mejora de la planificación.

Al analizar la normativa ecuatoriana contenida en la Ley de optimización de trámites se pueden observar aspectos que la guatemalteca debería incorporar para su fortalecimiento y mejoramiento entre los que se encuentra el hecho de que la simplificación de trámites se lleve en forma general en todos los sectores e instituciones de nivel público y privado, lo cual amplía el ámbito de la ley y la convierte en una ley de observancia general ya que actualmente la legislación guatemalteca permite la discrecionalidad de las instituciones ajenas al Organismo Ejecutivo para la aplicación de la ley. El facilitar el procedimiento para la incorporación de documentos provenientes del extranjero o documentos escritos en otros idiomas también debe considerar ser implementado, ya que actualmente este trámite en Guatemala tarda alrededor de diez días y requiere que la tramitación se realice mayormente en la ciudad capital.

Entre los aspectos más importantes a implementar están el adoptar un período de planificación, clasificación y estrategias a tomar para simplificar los trámites, normalmente regido por el superior jerárquico de la entidad que se trate por parte de las distintas instituciones públicas, esto permite la búsqueda de métodos y soluciones idóneas y adaptadas a

nuestra realidad para realizar los cambios de forma efectiva y eficiente siendo cada dependencia concedora de sus procedimientos y trámites los responsables de proponer los cambios y medidas a implementar a su superior jerárquico y la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico tomando en cuenta la implementación de valorar los criterios de riesgos para prever el impacto que pueden tener los cambios dentro de la institución pública, para los administrados; así como, los beneficios en los tiempos y costos de cada trámite.

Propuesta de la planificación previo a la aplicación de la Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos en Guatemala

La planificación previa es esencial para simplificar los trámites administrativos. Algunas recomendaciones incluyen: Identificar los trámites administrativos existentes y evaluar su eficacia y eficiencia. Establecer metas claras y objetivos para la simplificación de los trámites. Identificar las barreras y obstáculos que impiden la simplificación de los trámites. Establecer un plan de acción para remover las barreras y obstáculos identificados. Implementar un sistema de seguimiento y evaluación para medir el progreso y el impacto de la simplificación de los trámites. Trabajar en colaboración con otros departamentos y agencias gubernamentales para asegurar la continuidad y la eficacia de los trámites simplificados. Revisar y actualizar regularmente los trámites simplificados para asegurar su relevancia y eficacia. Involucrar a los

usuarios en el proceso de simplificación de los trámites administrativos para obtener retroalimentación valiosa.

Dentro de la etapa de planificación se deben establecer objetivos y los medios para alcanzarlos, escogiendo los más apropiados con el menor esfuerzo estableciendo los pasos y listar los trámites exclusivos de la institución y sus dependencias de que se trate a efecto de determinar si cumplen con los principios que la ley establece, los métodos que actualmente utiliza, su estructura y las oficinas o dependencias por las que los trámites deben pasar y los tiempos establecidos para cada etapa, con lo cual se podrá identificar las deficiencias o retos que cada trámite dentro de la institución padece, ponderando si dicho trámite es susceptible de automatizar, eliminar o agilizar mediante el uso de tecnología disponible para preparar su ejecución y asignación de recursos, en esta fase no hay acciones ejecutadas en concreto aún, pero si conformarán parte de la evaluación de resultados para confirmar si se logró agilizar y simplificar cada trámite dentro de la institución.

Principiando desde la forma de iniciar, tramitar y finalizar el trámite, este podrá realizarse mediante formularios digitales dentro de la plataforma interinstitucional contenida en el Decreto 5-2021 de la Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos, mediante los cuales se generarán de forma automática un número de gestiones que serán empleadas para consultar el estado, resolución e historial de las

mismas, aumentando la accesibilidad y la participación ciudadana en el proceso. Dentro de los requisitos que actualmente se solicitan ha de diferirse cuáles son realmente indispensables para la tramitación de la cuestión y cuáles pueden ser automatizados a simples validaciones automáticas por el sistema, mediante la consulta electrónica de la información que obra en la base de datos general de las instituciones y a la cual el portal electrónico deberá tener el acceso garantizado y seguro, permitiendo que más personas puedan acceder a los servicios públicos de manera más fácil y rápida.

Debe determinarse quienes son las personas que intervendrán en la tramitación para validar si su función o intervención puede ser reemplazada por una comprobación digital, un programa o algoritmo de validación, pues la disminución de personas que intervienen en un proceso o gestión impacta directamente en el tiempo que toma realizarlo y a mayor número de personas mayor será el tiempo en trasladar, elevar o delegar la gestión correspondiente. Sin embargo, debe considerarse el volumen de gestiones efectuadas en intervalos anuales, mensuales y diarios para medir el tiempo a emplearse en resolver las gestiones y poder determinar dentro de este proceso de planificación la cantidad de personal indispensable para cubrir la demanda y calidad; así como, la preparación y habilidades requeridas para desempeñar el puesto o función sin alejarse del objetivo y naturaleza de la gestión y los resultados que se pretenda obtener con ella.

En este sentido la entidad o dependencia administrativa debe de preparar con antelación un sistema informativo que ponga a disposición de la misma institución la información de forma fácil y expedita, sin mayores retardos en su obtención y disminuyendo el tiempo de inicio del trámite, para lo cual deberá procurar que los pasos a seguir del procedimiento sean de conocimiento general por medio de la promoción de los mismos por parte de la entidad a efecto que los usuarios conozcan de antemano las etapas y el tiempo que cada una toma y que conforman los pasos por las que atravesará el trámite y los actores o instituciones que intervendrán en él, constituyendo los medios digitales y electrónicos el medio eficaz para impulsar la actividad y trámite del mismo.

Propuesta de la clasificación del trámite administrativo que debe someterse a la Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos en Guatemala

La cuál se debe llevar a cabo de manera sistemática y con un enfoque de mejora continua, que incluya: Identificación de los trámites: Identificación de todos los trámites administrativos existentes en la organización y clasificarlos según su nivel de complejidad, frecuencia de uso e impacto en los ciudadanos o empresas. Priorización de trámites: Una vez identificados los trámites, se deberían priorizar aquellos que tienen un alto impacto en los ciudadanos o empresas y una alta frecuencia de uso. Análisis de trámites: Se deberían analizar los trámites seleccionados para

identificar las oportunidades de simplificación y eliminar redundancias o pasos innecesarios. Implementación de cambios: Una vez identificadas las oportunidades de simplificación, se deberían implementar los cambios necesarios para mejorar la eficiencia y la transparencia de los trámites. Monitoreo y evaluación: Se debería monitorear y evaluar los cambios implementados para asegurar que están cumpliendo con los objetivos de simplificación y mejora continua.

Según su origen o tipo los trámites que una institución o sus dependencias realizan, debe llevarse mediante un control e historial de cada uno, agrupándolos por criterios de semejanza o tipo, además de priorizarlos de tal forma que la intervención del personal en los trámites de consulta, obligación, servicio, conservación o inicio de procedimientos pueden ser resueltos en base a tres criterios: los que sea posible resolver de forma automática o que no requieran intervención humana para su autorización o compulsión como las consultas y certificaciones de información, datos o registros que consten en el sistema digitalizado de la institución o plataformas interinstitucionales. Están también los que requieran intervención mínima de algún funcionario o empleado público que deba otorgar fe o autenticidad al trámite o bien constituya un análisis técnico jurídico sobre la procedencia o no del trámite.

Dentro de este tipo se encuentran aquellos que requieren una acción del funcionario o empleado público, en donde su participación sea ineludible para alimentar los registros de la institución, la inscripción de derechos u obligaciones o bien el Estado haya delegado en ellos estas facultades. Y los que requieren la participación completa del funcionario o empleado público y en donde se deben correr audiencias, reuniones o evaluaciones por cuerpos administrativos calificados, cuya conclusión tenga incidencia directa en la resolución del mismo o formen parte de procesos mayores o con más complejidad como en los procesos administrativos para el otorgamiento de licitaciones, permisos, autorizaciones o licencias, en donde debe haber un órgano colegiado calificador de conformidad con los requerimientos técnicos, legales o causen un agravio a determinados derechos o garantías.

Existe otra clasificación que atiende a su onerosidad o gratuidad donde el requisito indispensable esté ligado al pago o ausencia de éste en relación a tributos o impuestos que la administración recauda para autorizar la prestación de un servicio o cubrir los costos que su ejecución ocasionan, siendo a cargo del solicitante o particular la responsabilidad de cubrir los costos y demás gastos en que incurriere y para los cuáles se deben establecer mecanismos de pago que pueden apoyarse en los sistemas bancarios o digitales que se encarguen de recaudar el monto a cancelar por el particular o interesado y lo retienen o trasladan a la institución. Mientras que los que no generan ni están sujetos a transacciones

monetarias de ningún tipo o pago en el que se incurre, su expedición estará sujeta únicamente a las responsabilidades que la administración debe cumplir como parte de sus funciones normales.

Propuesta de estrategias al aplicar la Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos en Guatemala

En términos generales las estrategias que cada institución aplicará deben incluir aspectos como: Identificación y evaluación de trámites existentes para identificar aquellos que son redundantes, complejos o innecesarios. Implementar tecnologías como la automatización de procesos, sistemas de gestión de trámites y plataformas en línea pueden ayudar a simplificar los trámites administrativos. Capacitar al personal encargado de brindar atención al público para que brinden un servicio más eficiente y ayudar a los ciudadanos a entender mejor los trámites. Emplear una comunicación eficaz de manera clara y sencilla en los trámites que se deben realizar, así como los documentos necesarios y los pasos a seguir.

Evaluar y mejorar continuamente en función de las necesidades de los ciudadanos y las mejores prácticas. Permitir la participación ciudadana en forma activa para recibir retroalimentación y sugerencias sobre cómo mejorar los trámites administrativos. Reducir los tiempos de espera en las oficinas públicas, como el uso de sistemas de citas previas o el establecimiento de horarios extendidos. La primera estrategia es la

optimización y eficiencia de los trámites administrativos mediante la digitalización de la información ciudadana a efecto de contar con acceso las 24 horas a la base de datos de los usuarios y que limite o elimine en su totalidad el uso del papel para iniciar las gestiones si el usuario o solicitante se identifica plenamente y la dependencia cuenta con acceso a la base de datos personales e institucionales para su validación y verificación en línea.

El uso de formulario electrónico único para el inicio de los trámites ante las dependencias administrativas el cual será accesible vía electrónica mediante el portal interinstitucional que propone la Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos. Esta digitalización de los servicios conlleva la implementación de recursos para proveer el acceso no solo al equipo físico sino al virtual de almacenamiento y dotar de acceso a internet a las dependencias. La segunda es el desarrollo de aplicaciones institucionales que implementen un sistema de gestión y seguimiento en línea de las solicitudes, notificaciones, acceso y trámites realizados por los ciudadanos.

A efecto de lograr acceso y optimización efectiva de los mismos y permita que desde un dispositivo electrónico portátil con una interfaz intuitiva y fácil de usar, el usuario pueda accionar e interactuar ante la institución respectiva en forma remota y sin necesidad de apersonarse ante la institución a realizar colas o procesos burocráticos, para solicitar,

cancelar, pagar o modificar los servicios con la entidad encargada de prestarlos, lo cual fomenta la prestación de servicios con calidad y excelencia, y una gestión eficiente y de calidad, además de disminuir la falta de atención, expresiones negativas y tonos no apropiados durante la atención al usuario. Sin embargo, el desarrollo de estos programas o aplicaciones conlleva la contratación de personal especializado que se encargará de su desarrollo.

Apoyo a la apertura de nuevos negocios mediante la creación de plataformas en línea es la tercera estrategia, que permita la inscripción de manera virtual para aquellas empresas o negocios que ofrecen productos o servicios en forma física o digital y que aumentan proporcionalmente con el aumento demográfico, así de esta manera se erradica la competencia desleal entre empresas que operan sin cumplir los requisitos formales de inscripción para operar y las que han obtenido los permisos correspondientes facilitándoles la legalización de sus operaciones.

Es una función de mayor interés el que también ayude a incentivar la inversión de capital extranjero o expansión de empresas en territorio nacional y la obtención de pago de tributos correspondientes a las nuevas empresas. Estas plataformas constituyen un medio integral que aglomeren la totalidad de servicios para que la plataforma logre proveer de la totalidad de servicios que cada institución presta.

El beneficio de la aplicación de estas estrategias permitirá la modernización del Estado que impulsa la creación del gobierno transparente y electrónico mediante una racionalización de los trámites que permita su elaboración de forma sencilla, que incida en forma directa en la facilitación y accesibilidad de la administración pública por los particulares logrando una desconcentración efectiva que impulse su agilización, por lo que cabe resaltar que la simplificación de trámites no es solamente una reducción en su cantidad, sino implica la evolución de la forma en que se realizan y un cambio cultural de los ciudadanos y funcionarios o empleados públicos en donde el compromiso y esfuerzo este dirigido a la mejora constante y continua de la administración pública.

Conclusiones

En el primer objetivo específico que se refiere a establecer los instrumentos administrativos y procedimientos que contempla la implementación del Decreto 5-2021 en Guatemala que contiene la Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, se concluye que son el uso del documento digital para la tramitación y gestión administrativa, la realización de la función notificadora mediante el uso de medios o formas electrónicos, el desarrollo de una plataforma interinstitucional que comparta la información, desarrollo y gestión de los diversos trámites y sus expedientes en forma electrónica y el almacenamiento de documentos de forma electrónica en bases de datos a las cuales las instituciones deban tener acceso de forma conjunta y permita su actualización constante de forma indistinta a la institución que la consulta o modifica.

El segundo objetivo específico buscaba identificar las herramientas actuales de las que se puede hacer uso en la aplicación de la ley mediante el estudio de otros ordenamientos jurídicos de países como Colombia, Costa Rica y Ecuador, en derecho comparado de las que el Estado guatemalteco puede hacer uso para la mejora constante y oportuna en la aplicación de la ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos. De lo desarrollado por otros países se identificó que es necesaria la planificación y evaluación de criterios de riesgo, el uso de un

sistema único de trámites que aglomere a las distintas instituciones y coordine un registro nacional de datos público para reducir o eliminar la solicitud de requisitos que obran en él, permitiendo la inversión de la carga de la prueba y el derecho del particular donde no deba probar nuevamente lo que ya obra en los registros institucionales que compartan información.

Dentro del objetivo general se buscaba analizar la Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos en el derecho comparado, para determinar la forma e instrumentos administrativos con que puede ser aplicada correctamente en las dependencias del Estado en comparación con la legislación extranjera vigente y las herramientas que estas han aportado para mejorar la celeridad y eficiencia de los trámites, se puede concluir que fue el marco de los objetivos de desarrollo sostenible que forman parte del plan nacional K'atun nuestra Guatemala 2032 y la creación del gobierno abierto y electrónico en Guatemala, lo que impulsó la Ley para la simplificación de requisitos y trámites administrativos, estableciéndose que puede ser aplicada en todas aquellas dependencias que sostienen una relación con el particular desde la primera solicitud de cualquier trámite en que entren a conocer.

Así como, en la forma de tramitación y recolección de los requisitos que conlleven la resolución del trámite solicitado, buscando que se realice en forma eficiente, pronta y eficaz mediante la intercomunicación

institucional y la utilización de mecanismos y procedimientos que empleen medios digitales y electrónicos para su almacenamiento, procesamiento, control y consulta como los registros unificados y el acceso interinstitucional, la utilización de portales y documentos electrónicos que permitan el registro, seguimiento y conservación de lo actuado dentro de cada trámite administrativo indistintamente de la entidad o dependencia gubernamental ante quien fuera iniciado y tenga la responsabilidad de darle trámite y resolverlo en su totalidad.

Referencias

- Aguirre, M (2009). Tesis de grado: *La necesidad de desconcentrar la administración pública Centralizada en las gobernaciones departamentales en Guatemala*. Editorial: Universidad San Carlos de Guatemala. Guatemala
- Castillo, J.M. (2004). *Derecho Administrativo Guatemalteco*. Editorial: Impresiones Gráficas. Guatemala.
- Electrónico, C. d. (27 de julio de 2022). *Transparencia*. Obtenido de Gobierno Abierto: <https://transparencia.gob.gt/>
- Española, R. A. (2010). *Diccionario*. Madrid.
- Gordillo, A. A. (2004). *Tratado de Derecho Administrativo - Tomo I*. Buenos Aires: Fundación de Derecho Administrativo.
- Gordillo, A. A. (2013) *Tratado de Derecho Administrativo y obras selectas*. Editorial: Fundación de derecho administrativo. Argentina.
- Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales. (2015). *La corrupción: sus caminos, su impacto en la sociedad y una agenda para su eliminación*. Editorial: OXFAM. América Latina

Menchen, A (2010). *Informática para la gestión y administración básico*. Editorial: Starbook Editorial. Madrid.

Muñoz, A. C. (2015). *De la firma manuscrita a las firmas electrónica y digital*. Bogota: u. Externado de Colombia.

Reyes, R. (2018). *El fin del trámite eterno*. Editorial: Banco Interamericano de Desarrollo. Estados Unidos

SEGEPLAN (enero 2015). *Política Nacional de Desarrollo K'atun Nuestra Guatemala 2032*. Obtenido de Gobierno Abierto: <https://www.transparencia.gob.gt/wp-content/uploads/2017/07/KATUN-2015-001.pdf>

Legislación Nacional

Asamblea Nacional Constituyente. (1985). *Constitución Política de la República de Guatemala*.

Ejecutivo, O. (12 de diciembre de 2012). Acuerdo Gubernativo No. 360-2012. *Acuerdo Gubernativo No. 360-2012*. Guatemala, Guatemala, Guatemala.

Guatemala, C. d. (2021). *Ley para la simplificación de trámites y requisitos administrativos - Decreto 5-2021*. Guatemala: Congreso de la Republica de Guatemala.

Legislación Internacional

Asamblea Legislativa. (2002). Ley Número 8220. *Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos* de Costa Rica

Colombia, E. C. (8 de julio de 2005). Ley 962 de 2005. *Disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los órganos y entidades del Estado*. Bogotá, Colombia.

Ecuador, A. N. (16 de Octubre de 2018). Ley Orgánica para la optimización y eficiencia de trámites administrativos. *Ley para la optimización y eficiencia de trámites administrativos*. Quito, Ecuador.