

## INICIATIVA DE LEY

### “LEY PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS”

#### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

##### ANTECEDENTES

Según el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) a pesar de contar con la necesidad de tener regulaciones, en América Latina se ha generado una complejidad excesivamente alta en trámites, lo cual genera altos *costos administrativos*. ... *a 2013, México era el único país de la región que en el mercado de productos tenía un nivel de complejidad regulatoria inferior al promedio de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE)* (BID y OCDE, 2016). En el índice *Doing Business*, los países de la región latinoamericana han tenido baja calificación, este: *mide la facilidad de hacer negocios en un país en temas como la obtención de licencias para crear una empresa, los permisos de construcción...* En este ranking, en 2017, de los 189 países del mundo solo un país de la región estaba entre los 50 mejores y solo nueve figuraban entre el puesto 51 y el 100.<sup>1</sup>

Guatemala se encuentra en el puesto 96 de este índice, solo superando a Honduras (133) y a Nicaragua (142) en la región, mientras se queda atrás de El Salvador (91), Costa Rica (74) y México (60). En relación con trámites administrativos, este índice mide los siguientes aspectos:

1. Apertura de un negocio
2. Manejo de permisos de construcción
3. Registro de propiedades
4. Obtención de crédito
5. Pago de impuestos
6. Comercio transfronterizo

La industria de la construcción, para poner un ejemplo, tiene un efecto directo en la

---

<sup>1</sup> Roseth, B., Reyes, A., Farias, P., Porrúa, M., Villalba, H., Acevedo, S., . . . Fillotrani, P. (2018). El fin del trámite eterno: Ciudadanos, burocracia y gobierno digital. Banco Interamericano de Desarrollo.

puntuación de los países dentro de este índice. En este aspecto el país tiene deficiencias.

*En Guatemala la obtención de licencias para construcción se demora 205 días en 12 procedimientos, lo que equivale a seis meses y ocho días. Según el Doing Business 2018 del Banco Mundial (BM), es uno de los países donde más se demora la tramitología y se ubica en el puesto 116 de 190 analizados... Dinamarca, por ejemplo, es el país donde se obtiene con mayor rapidez una licencia de construcción, pues los trámites demoran apenas dos meses y cuatro días (64 días) en siete procedimientos...<sup>2</sup>*

La alta cantidad de trámites no es algo exclusivo en el sector de construcción y en todos los países resulta en un mayor involucramiento de actores en los procesos que deben llevar a cabo los ciudadanos. La propuesta de Ley podría también tener un impacto positivo en cualquier área que se relacione con trámites administrativos ya que la introducción de medios electrónicos puede favorecer la productividad del trabajador Estatal.

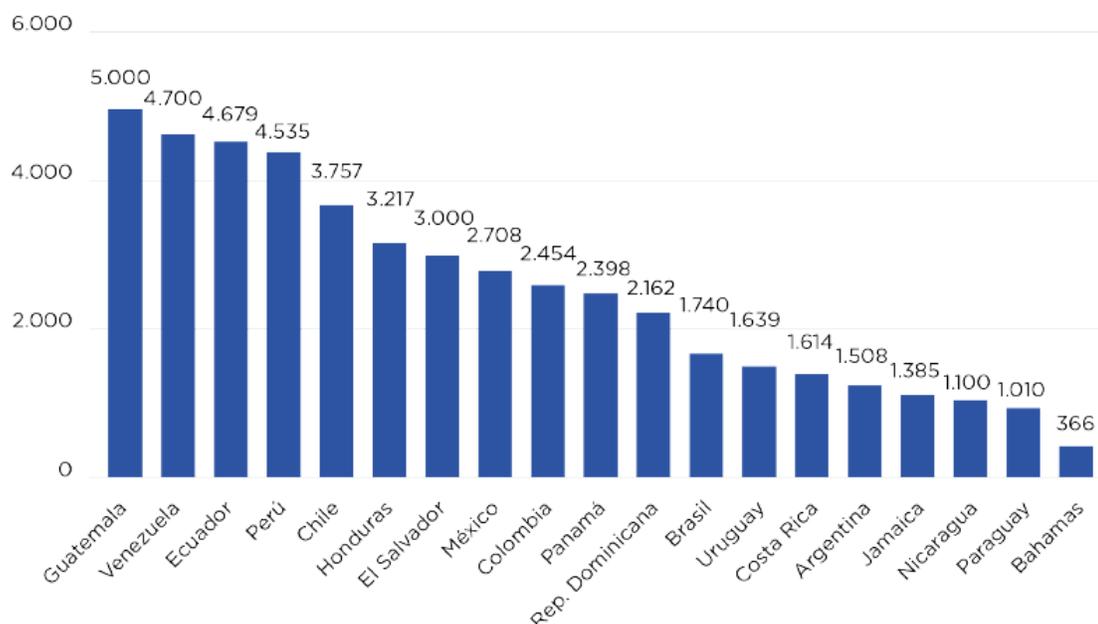
La interacción de un excesivo número de personas abre la puerta a problemas que van más allá del tiempo que toma realizar un trámite. Se pueden dar efectos relacionados como un aumento en los índices de corrupción, pérdida de tiempo de productividad y mayores barreras de entrada a los servicios públicos para las personas con menores ingresos.

Además al momento de comparar con el resto de Latinoamérica surge a la luz que Guatemala es el país en el que más trámites se gestionan por el gobierno central. Esto se muestra en la Gráfica 1.1 a continuación. En esta medición, cabe mencionar que no se realiza una distinción entre la cantidad de trámites gestionados por el gobierno central por el grado de centralización de los países y aquellos que son puramente por la cantidad de trámites que exige el país, en otras palabras, la situación de Guatemala podría ser debido a un grado de centralización extraordinario, en comparación con los otros países de la región. Aunque influye la cantidad de trámites que se requieren en el país.

---

<sup>2</sup> Guerra, H. (2018). Una apuesta para acortar plazos de licencias de construcción. Revista Construcción.

**Gráfica 1.1: Número de trámites gestionados por el gobierno central en América Latina y el Caribe**



**Fuente:** Encuesta BID-GEALC (2017)

Conforme el sistema de trámites se hace más amplio y complejo se da un crecimiento en el cuerpo burocrático, esto como respuesta a necesidad de personal que lleve a cabo cada requerimiento. ICEFI utiliza como ejemplo las operaciones aduaneras en las participan diversas instituciones que tienen poca coordinación entre ellas resulta en *muchos puntos de discrecionalidad que pueden reflejarse en el ingreso de contenedores no manifestados, la administración irregular de los parqueos, la falta de control de las puertas de salida de los recintos portuarios... etc.*<sup>3</sup> Además, la alta cantidad de diferenciaciones arancelarias y requerimientos para el ingreso al territorio nacional hace necesario aumentar la discrecionalidad del personal lo que resulta en que las autoridades aduaneras y los empresarios importadores elijan, *legal o ilegalmente, la tasa arancelaria más conveniente a sus intereses. En este escenario, el importador se beneficia logrando que los productos se clasifiquen en la categoría con el arancel más bajo, mientras que el técnico aduanero puede buscar el pago de un soborno para acceder a la clasificación espuria.*<sup>4</sup>

<sup>3</sup> Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales. (2015). La Corrupción: Sus caminos, su impacto en la sociedad y una agenda para su eliminación. Guatemala: OXFAM.

<sup>4</sup> Instituto Centroamericano de Estudios Fiscales. (2015). La Corrupción: Sus caminos, su impacto en la sociedad y una agenda para su eliminación. Guatemala: OXFAM.

Una reforma global que permita la reducción de la tramitología del país tendría un impacto directo en posibles focos de corrupción. No solo es necesaria la reducción de los trámites necesarios para obtener licencias, realizar importaciones, invertir en el país, etc. sino que también se requiere la disminución en la arbitrariedad y capacidad de entorpecer el proceso que actualmente tiene el cuerpo burocrático. Una reforma de este tipo debería buscar minimizar los requisitos de cada proceso hasta dejar lo necesario y que reduzca la interacción del ciudadano con los funcionarios públicos.

### **Objeto de la Ley**

La ley establece normas que le permiten a las entidades públicas el uso de medios electrónicos, de intercambio de información, regulación de bases de datos y servidores y otras normas de simplificación que pueden utilizarse de manera general para los procedimientos administrativos.

La presente ley tiene por objeto:

1. Promover a la digitalización de trámites administrativos, permitiéndole a los guatemaltecos utilizar la tecnología que tienen a su alcance para realizar trámites e interactuar con el gobierno.
2. Regular la simplificación de trámites administrativos que repercuta en una mayor efectividad del gobierno para contestar y brindar resultados a las personas y a la vez, reduciendo los costos de gestión. Estos costos pueden incluir ahorros significativos en tiempo del recurso humano, insumos y/o equipo, además de reducir la contaminación y el excesivo uso de papel, ayudando al medio ambiente.
3. Facilitar la interacción entre personas y entidades del estado a través del desarrollo paulatino de sistemas que logren la transición del país a un gobierno electrónico.

### **Contenido de la Iniciativa:**

La iniciativa consta de 43 artículos divididos en los siguientes 6 capítulos:

1. Disposiciones Generales
2. Normas comunes en materia de trámites administrativos
3. Medios Electrónicos

4. Portales Interinstitucionales
5. Régimen Interinstitucional
6. Régimen Sancionatorio
7. Disposiciones Finales y Transitorias

### **Especificidad**

La ley es específica para el Organismo Ejecutivo y no para el ESTADO en general, esto al considerar que los otros Organismos del Estado tienen procedimientos especiales y no está dentro de sus funciones principales el brindar servicios generales a los ciudadanos. También se consideró que las entidades con diferentes grados de autonomía no necesitan de una ley para poder adoptar las normas que este proyecto presenta, pudiendo tomar las buenas prácticas que se consideran en la ley, por decisión de su órgano superior jerárquico.

### **Principales entidades que no se verían afectadas por la ley**

Entre las entidades que no serán afectadas por la ley encontramos las siguientes:

1. ORGANISMO JUDICIAL
2. ORGANISMO LEGISLATIVO
3. MUNICIPALIDADES
4. RENAP
5. SAT
6. IGSS
7. USAC
8. CONSEJO DE ADOPCIONES
9. INGUAT
10. INAB
11. Consejo para la protección de Antigua Guatemala
12. Superintendencia de Telecomunicaciones
13. INFOM
14. INACOP
15. INGECOP
16. INTECAP

17. FONDO DE TIERRAS
18. CONFEDERACIÓN DEPORTIVA AUTÓNOMA DE GUATEMALA
19. CONAP
20. SIB
21. BANGUAT
22. CHN
23. ZOLIC
24. PUERTOS
25. Ferrocarriles de Guatemala
26. Instituto Nacional de Electrificación

**Principales entidades que se beneficiarán de la ley:**

La ley se aplicará en los Ministerios de Estado, beneficiando a los ciudadanos que realizan trámites administrativos, al realizar un análisis de los trámites más importantes sobresalen:

1. Inscripción de Empresas y Sociedades
2. Registro de Marca y Derechos de Autor
3. Patentes de Invención
4. Garantías Mobiliarias
5. Registro de Fundación, Asociación y/o otras personas jurídicas
6. Trámites de extranjería y migratorios
7. Permisos de trabajo para Extranjeros
8. Licencias de alimentos, medicinas, laboratorios, maquillaje
9. Antecedentes Policiacos
10. Cumplimiento laboral en MINTRAB (Autorización de Libros de Salarios, Contratos, Reglamentos)
11. Denuncias DIACO
12. Licencias Ambientales
13. Permisos de cultura y deporte
14. Trámites y licencias de Minería, Hidrocarburos y Electricidad
15. Permisos de CONRED
16. Permisos de la Dirección de Aeronáutica Civil

17. Trámites de arma de fuego (DIGECAM)
18. Control de Áreas de Reserva del Estado (OCRET)
19. Maquila y Zona Franca
20. Constancias y trámites Educativos en MINEDUC
21. Permisos Zoosanitarios y Fitosanitarios
22. Permisos relacionados con exportación e importación
23. Aplicar a Beneficios de Programa Social (MIDES)
24. Registros de Precalificados (CIV)
25. Trámites de la Inspección de trabajo
26. Trámites para trabajadores (Cartilla laboral, constancias de salud, etc.)
27. Consultas y/o certificaciones de entidades del Ejecutivo

En Guatemala ya existen casos de éxito en la implementación de gobierno electrónico, entidades como el Registro Mercantil, Renap, Municipalidad de Guatemala, DIACO, Ministerio de Economía, Ministerio de Trabajo, entre otras, cuentan con sistemas electrónicos que han beneficiado a miles de usuarios y han servido también para mejorar los ingresos y reducir los gastos de dichas instituciones.

A pesar de contar con casos de éxito, se ha identificado que no se cuenta con la normativa necesaria para que los proyectos existentes puedan llegar a perfeccionarse, o para que surjan nuevos proyectos. La falta de normas que permitan la implementación del gobierno electrónico producen dictámenes desfavorables, dudas, preocupación y otros impedimentos en los procesos de simplificación que buscan el uso de la tecnología y medios electrónicos en beneficio del Estado y los ciudadanos que interactúan con sus entidades.

Por último, ante la amenaza del virus COVID-19, conocido como Coronavirus, y cualquier otra enfermedad que surja a futuro con las mismas características de propagación, el Estado de Guatemala en su papel protector de las personas y familias debe propiciar las condiciones que le permitan a sus ciudadanos cumplir con las recomendaciones básicas de salud. La Organización Mundial de la Salud, ante el COVID-19 ha recomendado el distanciamiento social, que permita cómo mínimo estar a un metro de distancia de otras personas, sobre todo

si esas personas muestran señales de problemas respiratorios o fiebre<sup>5</sup>. La utilización de medios electrónicos reduce la conglomeración de personas en oficinas públicas, previniendo y/o disminuyendo el esparcimiento de cualquier enfermedad que pueda contagiarse a través del aire, en beneficio de los ciudadanos y de los servidores y/o funcionarios públicos con los que interactúan.

Diputados Ponentes,

---

<sup>5</sup> <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public>

**DECRETO NÚMERO \_\_\_\_-2020**  
**EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de la República de Guatemala reconoce al Estado, como responsable de la promoción del bien común, de la consolidación del régimen de legalidad, seguridad, justicia, igualdad, libertad y paz.

**CONSIDERANDO:**

Que los artículos del 28 al 31 de la Constitución Política de la República de Guatemala establecen el derecho de los habitantes de dirigir individual y colectivamente peticiones a la autoridad, la que está obligada a tramitarlas y resolverlas conforme a la ley; el libre acceso de las personas a las dependencias y oficinas del Estado para ejercer sus acciones y hacer valer sus derechos; y, el derecho a obtener en cualquier tiempo, informes, copias, reproducciones y certificaciones que soliciten y la exhibición de los expedientes que deseen consultar respecto a los actos de la administración pública.

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 119 de la Constitución Política de la República de Guatemala, establece las obligaciones fundamentales del Estado para lograr el fortalecimiento de la economía nacional, dentro de la que destaca la contenida en la literal n), que enfatiza que el Estado está obligado a crear las condiciones adecuadas para promover la inversión de capitales nacionales y extranjeros; por lo que se hace necesario impulsar la modernización de la legislación vigente, para concretar acciones que promoverán beneficios para la población mediante la simplificación de trámites ante la administración pública.

**CONSIDERANDO:**

Que es imperativo promover acciones integrales en favor de la optimización de los recursos del Estado; impulsar la agilización, desconcentración y digitalización de los procedimientos en la atención a la población guatemalteca en su condición de usuarios de la administración pública, atendiendo a los principios de celeridad, eficacia y sencillez; de tal manera que el cumplimiento de las regulaciones y la concreción de los trámites, sea un efectivo coadyuvante al desarrollo general del país.

**POR TANTO:**

Con fundamento en el artículo 119 literal n) y en ejercicio de las atribuciones que le confiere la literal a) del artículo 171, ambos de la Constitución Política de la República de Guatemala.

## DECRETA:

La siguiente,

### LEY PARA LA SIMPLIFICACIÓN DE REQUISITOS Y TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

#### CAPÍTULO I DISPOSICIONES GENERALES

**Artículo 1. Objeto.** La presente ley tiene por objeto promover la digitalización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir los costos de gestión, facilitando la interacción entre personas y entidades del Estado.

**Artículo 2. Ámbito de aplicación.** La presente ley es aplicable a todos los trámites administrativos que se gestionen en las dependencias del Organismo Ejecutivo y sus entidades desconcentradas.

El Organismo Judicial, Organismo Legislativo, Municipalidades u otras entidades autónomas, semiautónomas o descentralizadas podrán aplicar cualquier disposición contenida en la presente ley por decisión de su autoridad máxima.

**Artículo 3. Principios.** La presente ley tiene como principios rectores los siguientes:

1. **Celeridad:** las entidades reguladas por esta ley deben incentivar el uso de medios electrónicos a efecto de que los trámites administrativos se desarrollen con diligencia, de la forma eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión y sin dilaciones injustificadas.
2. **Consolidación:** las entidades reguladas por esta ley deberán simplificar sus procedimientos, consolidando los pasos de similar naturaleza dentro de cada trámite administrativo.
3. **Coordinación:** las entidades reguladas por esta ley deberán implementar canales de intercambio de información mediante el uso de medios electrónicos; para la adecuada gestión de los trámites administrativos.
4. **Participación ciudadana:** para la optimización y modificación de los trámites administrativos, las entidades deben contar con la participación de sus usuarios; tomando en consideración sus sugerencias y necesidades.
5. **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 verdaderos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan generar por falta de veracidad en lo declarado, presentado o informado.

6. **Publicidad:** se garantiza la publicidad de las actuaciones gestionadas en virtud de un trámite administrativo.
7. **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. Los derechos de los usuarios prevalecerán sobre aspectos de forma, siempre y cuando estos puedan ser subsanados y no afecten derechos de terceros o el interés público.
8. **Transparencia:** las entidades deberán proporcionar a los usuarios toda la información relacionada con los trámites administrativos que se pueden gestionar en sus oficinas, sitios web o dependencias.
9. **Trazabilidad:** las entidades deberán proporcionar herramientas para que los usuarios conozcan el estado y avance de su solicitud o expediente.

Las cuestiones relativas a materias que se rijan por la presente ley y que no estén expresamente resueltas en ella, serán dirimidas de conformidad con sus principios rectores.

**Artículo 4. Definiciones.** A los efectos de esta ley se entenderá por:

1. **Documento digitalizado:** Documento que nació a la vida jurídica de forma física o tangible y que luego se trasladó a un formato electrónico.
2. **Documento electrónico:** Documento que nació a la vida jurídica de forma electrónica.
3. **Entidad o Entidades:** Dependencias del Organismo Ejecutivo reguladas por la presente ley.
4. **Portal Interinstitucional:** Los Portales Interinstitucionales son puntos de acceso, instalados, ya sea en oficinas físicas o en internet, por las diferentes entidades que intervienen en un mismo trámite administrativo, en trámites administrativos de similar naturaleza o en trámites administrativos que persiguen un mismo fin.
5. **Resultado final:** cualquier beneficio, servicio, resolución, certificación, documento, desplegado, licencia, respuesta de índole administrativa o entregable que una o más entidades genera tras la gestión de un trámite administrativo, ya sea de forma física o electrónica.
6. **Simplificación:** La reducción de procedimientos, costos, requisitos y tiempo de los trámites administrativos con el fin de brindar un servicio ágil y eficiente, utilizando para ello cualquier medio que le facilite el trámite al usuario.
7. **Trámite administrativo:** El procedimiento realizado por uno o más usuarios ante las entidades con el objetivo de obtener un resultado final.
8. **Usuario:** Persona que por sí misma o en representación de otra, interactúa con el Estado para obtener un resultado final.

## CAPÍTULO II

### NORMAS COMUNES EN MATERIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 5. Legalidad.** En la gestión de trámites administrativos, las entidades únicamente podrán exigir el cumplimiento de requisitos establecidos de forma expresa en Ley o Acuerdo Gubernativo.

**Artículo 6. Derechos de los usuarios.** Sin perjuicio de los demás derechos consagrados en la Constitución Política de la República de Guatemala, Tratados Internacionales y demás leyes, los usuarios en la gestión de trámites administrativos tienen los siguientes derechos:

1. A ser informados de manera veraz y oportuna sobre el estado, situación y avances del trámite administrativo que han solicitado, no importando la etapa en que se encuentre.
2. A abstenerse de presentar documentos o cumplir con requisitos que no hayan sido establecidos previamente en la ley o acuerdo gubernativo aplicable.
3. A obtener una respuesta por parte de las entidades respecto del trámite administrativo solicitado.
4. A que la información o documentación presentada en el marco de la gestión de un trámite administrativo no sea requerida nuevamente por la misma entidad con el objeto de atender ese mismo trámite.
5. A delegar la gestión de un trámite administrativo, salvo cuando la presencia del interesado sea requerida según la ley y/o reglamento aplicable.
6. A no estar restringidos en cuanto al número de trámites que pueden realizar simultáneamente.
7. A exigir el cumplimiento de lo establecido en la presente ley.

**Artículo 7. Atención al público.** Las entidades no podrán cerrar hasta haber atendido a todos los usuarios que ingresen a sus oficinas de atención al público dentro del horario normal de atención, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público. Las entidades no podrán establecer horarios reducidos o limitados para la entrega y/o recepción de expedientes.

Los Ministerios de Estado por sí mismos o en coordinación entre ellos, establecerán oficinas de atención al público en el interior de la República, atendiendo a las personas que no puedan utilizar medios electrónicos o no cuenten con acceso a internet.

**Artículo 8. Mecanismos de atención especial.** Las entidades que tengan ventanillas de atención al público, establecerán mecanismos de atención prioritaria para la entrega y/o recepción de expedientes a niños, niñas, adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad y/o adultos mayores.

**Artículo 9. Vigencia en materia de trámites administrativos.** Los usuarios únicamente deberán cumplir con los requisitos y/o procedimientos que se encuentren vigentes al

momento en que inició la gestión del trámite administrativo y no podrán ser afectados por reformas o modificaciones posteriores en el procedimiento.

**Artículo 10. Transparencia.** Previo a la creación o modificación de un trámite administrativo, la entidad deberá publicar en internet con un mes de anticipación, la propuesta del nuevo procedimiento, desde el punto de vista del usuario, con el objeto de darlo a conocer y recibir observaciones.

La aplicación del presente artículo se realizará sin perjuicio de otros mecanismos de participación ciudadana, de recopilación de información y/o de medición de satisfacción de los usuarios.

**Artículo 11. Mecanismos de calificación del servicio.** Las entidades deberán implementar mecanismos para que los usuarios califiquen la atención recibida.

Cada cuatrimestre, las entidades deberán informar a la entidad encargada de ejercer la rectoría en materia de simplificación administrativa, sobre los reclamos y/o quejas presentadas por los usuarios y las acciones adoptadas para su atención.

**Artículo 12. Calificación única.** Una vez presentada una solicitud de trámite administrativo ante una entidad o ante un Portal Interinstitucional, se deberá verificar el cumplimiento de requisitos de forma y fondo, evitando revisiones parciales. Si se identifica uno o más faltantes, se le hará el requerimiento respectivo al usuario, de forma física o electrónica.

Ninguna entidad podrá cobrar cargos o aranceles por el rechazo de expedientes.

**Artículo 13. Declaraciones Juradas.** Ninguna entidad podrá exigir la presentación de Declaraciones Juradas como requisito previo a obtener un resultado final, formulario o solicitud. Para surtir los efectos de declaración bajo juramento, bastará la afirmación que haga el usuario ante la entidad, de forma física o electrónica, en la presentación del formulario o solicitud correspondiente.

**Artículo 14. Prohibición de exigir documentos e información de la propia entidad.** Las entidades tienen prohibido exigir cualquier información, documento, certificado y/o constancia que ellas mismas generen o emitan. Si la ley requiere que para un trámite se deba presentar o incorporar datos o documentos que la entidad genere o emita, esta deberá incorporar dicho requisito de oficio.

**Artículo 15. Validez de documentos que acreditan posición.** Cuando para la realización de un trámite se requiera la presentación de un documento que acredite cierta posición o

calidad, las entidades deberán considerar como válido el documento de mayor jerarquía o el de adquisición posterior, con lo cual, los documentos de menor jerarquía se presumirán existentes y no será obligatoria su presentación.

**Artículo 16. Validez de firmas.** Las firmas de personas naturales impuestas en solicitudes o formularios que se presentan de manera física o electrónica, para la realización de trámites administrativos, se presumen auténticas y no requieren de legalización de firma ante notario.

Tal presunción se desestimará si la persona de la cual se dice pertenece la firma, la tacha de falsa o si se determina su falsedad por otros medios. En estos casos la Administración queda facultada para suspender y archivar el trámite respectivo, notificando al solicitante de tal circunstancia; sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan deducir.

Las firmas contenidas en documentos que implican transacción, desistimiento y en general, disposición de derechos, se presentarán de acuerdo con las normas aplicables para cada caso.

**Artículo 17. Validez de documentos producidos por autoridades públicas.** Los actos de funcionario público competente, en el ejercicio de sus atribuciones, se presumen auténticos y los documentos que emitan o produzcan no requerirán ningún tipo de legalización o certificación adicional.

**Artículo 18. Validez de documentos otorgados en el extranjero.** Los documentos otorgados en territorio extranjero, legalizados ante Embajador, Cónsul o Agente Diplomático de Guatemala, debidamente acreditado, o los documentos apostillados conforme el Convenio de la Haya, tienen plena validez legal en territorio guatemalteco, sin que sea necesario una acreditación ante entidad pública o la traducción del sello de la apostilla.

**Artículo 19. No exigencia de denuncia por pérdida de documentos.** Ninguna entidad, funcionario, servidor o empleado público podrá exigir la presentación de denuncia por pérdida de documentos con el fin de tramitar la expedición del duplicado o reemplazo correspondiente, para lo cual bastará la afirmación del usuario sobre tal circunstancia.

**Artículo 20. Solicitud de renovación de permisos, licencias o autorizaciones.** Cuando el ordenamiento jurídico permita la renovación de un permiso, licencia o autorización y el usuario la solicite dentro de los plazos previstos para el efecto, en cumplimiento de los requisitos exigidos para ese fin; la vigencia del permiso, licencia o autorización inicial se entenderá prorrogada hasta tanto se produzca y se notifique la decisión de fondo por parte

de la entidad competente.

Si no existe plazo legal para solicitar la renovación o prórroga del permiso, licencia o autorización, ésta deberá presentarse quince días antes del vencimiento del permiso, licencia o autorización, con los efectos señalados en el párrafo anterior.

El presente artículo no podrá aplicarse cuando haya terceros que se hayan opuesto en vía administrativa, jurisdiccional o constitucional al otorgamiento del permiso, licencia o autorización inicial o al desenvolvimiento de las actividades que se realizan a raíz de dicho permiso, licencia o autorización.

**Artículo 21. Modalidades para el pago.** Para simplificar el pago de cualquier cobro a cargo de las entidades, éstas deberán poner a disposición de los usuarios una o más de las siguientes formas de cumplimiento de esta obligación:

- a. Pago electrónico mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o similar;
- b. Pago a través de banca virtual o aplicaciones de los bancos con que la entidad trabaje,
- c. Pago directo en cualquier sucursal de los bancos con que la entidad trabaje; y,
- d. Otros servicios de pago electrónico.

Las entidades mantendrán el mismo arancel o costo tanto en los trámites físicos como en los electrónicos, pudiendo únicamente aumentar el mismo, cuando, por la modalidad de pago, existan comisiones y/o cargos por los servicios financieros prestados. Estas comisiones y/o cargos serán cubiertos por el usuario y no se considerarán como parte del arancel.

**Artículo 22. Recibos de pago.** Las entidades deben utilizar formas electrónicas y/o recibos autorizados por la Contraloría General de Cuentas para el registro de los ingresos provenientes de trámites administrativos. Asimismo, utilizarán sistemas que faciliten la expedición y control de dichas formas y/o recibos, según las modalidades de pago disponible.

### **CAPÍTULO III MEDIOS ELECTRÓNICOS**

**Artículo 23. Medios electrónicos.** Las entidades deberán implementar las tecnologías necesarias para la utilización e implementación progresiva de medios electrónicos, que permitan la realización de trámites a distancia o la mejora de sus archivos, con las condiciones de seguridad procedentes. Asimismo, promoverán reducir de manera progresiva el uso de firmas manuscritas, sellos de hule y cualquier otro mecanismo que

impida la expedición y envío electrónico de resultados finales.

Las entidades incorporarán la firma electrónica avanzada como garantía para evitar alteraciones y conferir certeza a la documentación que emitan de manera electrónica de conformidad con lo preceptuado en el Decreto Número 47-2008, Ley para el Reconocimiento de las Comunicaciones y Firmas Electrónicas.

Los sistemas electrónicos, sitios web o Portales Interinstitucionales que se implementen para la gestión de trámites administrativos deberán estar disponibles sin restricciones de horario.

**Artículo 24. Obligación de informar sobre trámites administrativos.** Las entidades están obligadas a publicar en internet:

1. Los trámites administrativos que se puedan gestionar en la entidad;
2. Los requisitos que se deben cumplir y/o presentar;
3. El costo del trámite administrativo;
4. El procedimiento a seguir por el usuario;
5. El tiempo de respuesta de la entidad; y,
6. La normativa aplicable al trámite administrativo.

Las entidades no exigirán la presencia física del usuario para brindarle información o notificarle sobre el avance de un trámite y deberán implementar mecanismos de trazabilidad de los expedientes.

**Artículo 25. Trámites a distancia.** Las entidades que estén a cargo de trámites administrativos, deberán implementar las tecnologías necesarias para que estos puedan gestionarse a distancia, procurando la automatización de los mismos.

Si los sistemas electrónicos permiten la generación de documentos y/o resultados finales fuera de los horarios de atención al público, estos deberán comunicárselo o trasladárselo al usuario de manera inmediata.

Si el resultado final de un trámite administrativo no puede ser enviado por medios electrónicos, la entidad deberá implementar sistemas de mensajería que permitan la entrega del resultado final al usuario o entregar el mismo a un delegado del usuario, salvo cuando la presencia del interesado sea requerida según la Ley o Acuerdo Gubernativo aplicable. Los costos de mensajería deben ser cubiertos por el usuario con anticipación a la realización del envío.

Si, por error en correo electrónico, el usuario no recibe el resultado final de un trámite, las entidades establecerán procedimientos para reenviar el resultado a una dirección alterna, a

solicitud del usuario y sin mayor trámite.

**Artículo 26. Formularios.** Las entidades deberán colocar en internet, a disposición de los usuarios, el formulario o solicitud para la gestión del trámite administrativo.

Si la entidad a cargo de un trámite implementa un sistema electrónico para la realización del mismo, el sistema deberá integrar el formulario o solicitud.

El envío de formularios o solicitudes, a través de herramientas electrónicas que las entidades tengan disponibles para realizar trámites en línea, eximirán al usuario de la presentación física de los mismos.

Ninguna entidad podrá cobrar por formularios o solicitudes en formato físico o electrónico.

**Artículo 27. Documentos y copias.** Cualquier documento electrónico o digitalizado, firmado con firma electrónica avanzada y enviado a las entidades a través de las herramientas que tengan disponibles para realizar trámites en línea, estará exento del envío de copias físicas y las entidades lo conservarán en forma digital.

La firma electrónica plasmada en documentos electrónicos o digitalizados podrá provenir de la entidad o autoridad que emitió el documento o que está facultado por ley para firmarlo, del interesado, de mandatario facultado, del representante legal de la persona interesada, del notario que generó los documentos principales del trámite, de quién pueda firmar a ruego del interesado o de las personas que estén facultadas a firmarlo según lo establezca la ley.

Cualquier documento que por ley deba contener elementos físicos como firmas manuscritas, timbres, sellos u otras formalidades podrá digitalizarse para presentarse ante las entidades. El documento original podrá ser solicitado cuándo la copia digitalizada no haya sido firmada con firma electrónica avanzada o cuándo exista sospecha de falta de autenticidad.

**Artículo 28. Expediente y archivo electrónico.** Las entidades deberán implementar las tecnologías que permitan gestionar los trámites administrativos mediante un expediente electrónico, que contendrá toda la documentación vinculada al trámite administrativo, con la indicación de la fecha y hora en que se emitió, añadió o modificó cada uno de ellos.

El archivo de los expedientes electrónicos se realizará en bases de datos o archivos electrónicos, con las medidas de seguridad, medidas de protección de datos que eviten su pérdida. Las entidades que participen en un mismo trámite, compartirán base de datos,

expediente electrónico y archivo, por lo que no estarán obligadas a tener copia de la misma información en otras bases de datos o archivos propios.

Las bases de datos y/o archivos públicos deberán conservarse en servidores locales o remotos, propios o de terceros, a través de la contratación de servicios especializados, a conveniencia de las entidades interesadas.

Las entidades podrán archivar de oficio los expedientes que hubiesen sido devueltos al usuario para correcciones y que no hubiesen sido impulsados por el usuario por más de tres meses, solicitando al usuario realizar una nueva gestión. De igual forma archivarán los resultados finales que no hubiesen sido recogidos por el usuario luego de tres meses de espera, implementando procesos para que estos puedan entregarse en un momento posterior.

Las entidades promoverán la transición de archivos físicos a archivos electrónicos y podrán reciclar o destruir los expedientes físicos al momento de tener una copia digitalizada de los mismos. Los documentos digitalizados deben ser de fácil consulta y se deben archivar con las medidas de seguridad, medidas de protección de datos y redundancias que eviten su pérdida y/o alteración.

**Artículo 29. Acceso a la información que conste en registros públicos.** Los Registros Públicos regulados por esta ley deberán implementar canales de acceso a la información que le permitan a cualquier persona realizar consultas y/o búsquedas de datos que consten en la entidad. Asimismo, implementarán mecanismos de validación de los documentos que emitan para su verificación por cualquier interesado.

Los Registros Públicos regulados por esta ley, no podrán cobrar por la simple consulta de la información que administran y deberán contar con mecanismos electrónicos que permitan consultar dicha información a través de sus sitios web, sin requerir la presencia física del usuario, la inscripción o creación de cuentas en un sistema o cualquier mecanismo que requiera la validación del correo electrónico o identidad del usuario.

Los Registros Públicos regulados por esta ley deberán implementar mecanismos electrónicos de intercambio de información con otras entidades públicas y/o privadas facilitando el servicio que éstas últimas prestan.

**Artículo 30. Validez de documentos e información transmitida electrónicamente.** Los documentos, datos e información electrónica o digitalizada tienen el mismo valor y eficacia que aquellos en formato físico, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan deducir en caso exista falsedad y/o diferencia entre el contenido de los documentos transmitidos, registrados o archivados electrónicamente y los documentos

físicos.

Un documento electrónico, con la firma electrónica avanzada de la entidad que lo emitió, prevalecerá sobre su versión impresa, sin embargo, su versión impresa también se considerará original si contiene un mecanismo que permita su validación.

Cuando una entidad requiera la presentación de requisitos o información que pueda obtener a través de una conexión con la entidad emisora, la entidad podrá tomar la decisión de obtener dicho requisito o información de oficio sin solicitar que el usuario lo presente.

Las entidades no serán responsables por la falsedad de documentos o información suministrada por el usuario o que proceda de conexiones con otras entidades, sin embargo; podrán solicitar una ampliación de información o documentos adicionales, si dentro de la documentación o información se identifican vacíos, contradicciones y/o inconsistencias.

**Artículo 31. Interconectividad del Estado.** Las entidades deberán coordinar esfuerzos para el intercambio y la homologación de la información que administran, pudiendo generar bases de datos gubernamentales que compilen la información estatal y que permitan generar estadísticas de importancia para el desarrollo económico y social del país.

Para efectos del cumplimiento de este artículo, y de cualquier otra disposición relacionada a temas de transparencia, intercambio de información, trazabilidad y/o simplificación de trámites que consten en la presente ley y que impliquen la coordinación y/o el intercambio de información entre entidades, no será necesaria la suscripción de acuerdos o convenios adicionales.

## **CAPÍTULO IV PORTALES INTERINSTITUCIONALES**

**Artículo 32. Portales interinstitucionales.** Dentro del marco de la simplificación, las entidades trabajarán de manera coordinada y crearán Portales Interinstitucionales dirigidos a trámites o sectores específicos. En ellos se realizarán la totalidad las actuaciones administrativas para facilitar los servicios al usuario.

La ubicación física de los Portales Interinstitucionales será determinada de común acuerdo entre las entidades participantes; si estos funcionan únicamente de forma electrónica, las entidades determinarán de común acuerdo la ubicación de las bases de datos y/o servidores a utilizar.

La denominación, organización y funcionamiento de los Portales Interinstitucionales tiene como objetivo brindar resultados de forma eficiente y eficaz para los usuarios, permitiendo

realizar uno o más trámites en un único punto. Las autoridades de cada entidad podrán delegar capacidad de decisión, autorización y firma a los funcionarios que trabajan en los Portales Interinstitucionales.

Todo lo relativo a los gastos de creación, implementación, actualización, funcionamiento y mantenimiento de los Portales Interinstitucionales será sufragado de común acuerdo por las entidades participantes o mediante aportes, asignaciones, legados, transferencias y/o subvenciones, ya sea en dinero o especie, que le otorguen personas naturales o jurídicas, entidades nacionales o extranjeras, incluyendo las provenientes de la Cooperación Técnica Internacional, todos los cuales no podrán tener ningún nivel de condicionamiento.

Cuando más de una entidad tenga participación en un mismo trámite administrativo, la creación del Portal Interinstitucional será de carácter obligatorio.

**Artículo 33. Funciones de los Portales Interinstitucionales.** Los Portales Interinstitucionales tendrán las siguientes funciones:

1. Brindar información sobre los trámites que administran, incluyendo los requisitos exigidos, costos y duración aproximada.
2. Recibir los formularios o solicitudes, documentos o demás requisitos de los usuarios, pudiendo generar un formulario o una solicitud unificada.
3. Gestionar y custodiar los expedientes, actuaciones y/o datos en el marco de su funcionamiento.
4. Comunicar las decisiones administrativas y/o entregar constancias, certificaciones, autorizaciones, licencias, documentos o resultados finales según corresponda, que devengan de la solicitud del trámite administrativo.
5. Notificar a los usuarios sobre aprobaciones o rechazos del trámite administrativo solicitado, implementando a su vez, mecanismos de trazabilidad de los expedientes.
6. Recibir y atender las sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios que brinda.
7. Promover el mantenimiento, creación, implementación y mejora de los medios electrónicos y la tecnología que permita una mejor gestión y archivo de los expedientes.
8. Implementar medidas de consulta electrónica sin costo de los expedientes, actuaciones, solicitudes o gestiones que administren.
9. Recibir cualquier clase de pago, pudiendo unificar los costos del procedimiento en un solo pago y luego redistribuir los fondos a las entidades participantes.
10. Otras que acuerden las entidades participantes, según su naturaleza y objeto.

## CAPÍTULO V

## RÉGIMEN INSTITUCIONAL

**Artículo 34. Dirección.** El Organismo Ejecutivo, a través de la Comisión Presidencial de Gobierno Abierto y Electrónico, o en su ausencia, del ente que se designe por medio de acuerdo gubernativo, será el encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos y, para el efecto, ejercerá respecto a las entidades a las que aplique la presente ley, las funciones siguientes:

1. Discutir, analizar y proponer los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos con el objeto de verificar que los mismos se ajusten a las bases y principios establecidos en esta ley.
2. Supervisar permanentemente la ejecución de los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos de las entidades.
3. Evaluar periódicamente, previo informe de las entidades, los resultados de la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos.
4. Propiciar la coordinación y colaboración entre las entidades a las que le aplique la presente ley.
5. Promover constantemente la participación ciudadana en el diseño y control de las actividades encaminadas a simplificar los trámites y servicios administrativos.
6. Propiciar la concentración de trámites, evitando la repetición de procesos en trámites cuyo fin es común, complementario o similar.
7. Organizar periódicamente cursos de capacitación al personal al servicio de la administración pública.
8. Velar porque los planes de simplificación de trámites de cada institución garanticen la no discriminación del usuario, por razones de posición económica, condición social, nacimiento, nacionalidad, origen, credo político, raza, sexo, idioma, edad, religión u opinión del usuario.
9. Promover y coordinar con entidades del sector público e instituciones del sector privado, investigaciones y estudios para la simplificación de trámites administrativos.
10. Crear, actualizar y evaluar los indicadores de cumplimiento de la simplificación de trámites, indicadores de satisfactores para los usuarios y otros que se estimen asociados y necesarios para la optimización de los recursos públicos y la eficiencia de la administración.
11. Publicar un ranking de las entidades en el que se indique las entidades que tienen mayor cantidad de denuncias o quejas ciudadanas.
12. Elaborar propuestas de normativas relacionadas a la simplificación de trámites administrativos.
13. Otorgar reconocimientos a las entidades y funcionarios que trabajan en la simplificación de los trámites administrativos a su cargo.

El Ministerio de Economía desarrollará las funciones detalladas en el presente artículo en trámites administrativos vinculados al desarrollo económico, facilitación del comercio, atracción de inversión y registros públicos a su cargo.

**Artículo 35. Catálogo electrónico.** El ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos, con apoyo del Ministerio de Economía, desarrollará una página web de servicios que contenga el catálogo de los principales procedimientos y trámites administrativos del Organismo Ejecutivo, mostrando como mínimo, los pasos, requisitos, costo y tiempo de respuesta en cada uno de los trámites administrativos desplegados.

Las entidades brindarán toda la colaboración, información y documentación necesaria para mantener actualizada la página web.

## **CAPÍTULO VI RÉGIMEN SANCIONATORIO**

**Artículo 36. De las infracciones.** Son infracciones a la presente ley:

1. Exigir el cumplimiento de trámites, requisitos o procedimientos que no estén establecidos expresamente en Ley o Acuerdo Gubernativo.
2. Exigir la presentación de información o documentos aportados anteriormente en el mismo procedimiento.
3. Exigir la presencia física del usuario para brindar información cuándo el trámite se realice en línea.
4. No habilitar de manera gratuita, tanto en medios físicos o electrónicos, los formularios o solicitudes que el usuario necesita para gestionar un trámite administrativo.
5. No publicar en internet información sobre los trámites que se pueden realizar en la entidad, así como omitir la descripción de los requisitos y procedimiento a seguir.
6. Negar la atención a personas que hayan ingresado a la oficina, dependencia o entidad dentro del horario normal de atención
7. Exigir a los usuarios que cumplan con requisitos y procedimientos que entraron en vigencia posteriormente al inicio de la gestión del trámite administrativo.
8. Omitir la implementación de mecanismos para permitir la participación ciudadana previo a la modificación de trámites administrativos.
9. No informar al ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos sobre los reclamos y/o quejas presentadas por los usuarios.
10. Rechazar alguna solicitud por contener errores de citas, ortografía, mecanografía o aritmética cuando este error no resulte relevante para definir el fondo del asunto y cuando no exista duda sobre la voluntad del solicitante.

11. Exigir Declaraciones Juradas como requisito para obtener una respuesta administrativa.
12. Exigir al usuario documentos, constancias o información que sea generado por la propia entidad que lo exige.
13. Exigir, para la acreditación de calidad o posición, la presentación de documentos de inferior jerarquía cuando el documento de superior jerarquía ya fue presentado.
14. Cobrar a los usuarios por la simple consulta, en los registros públicos regulados por esta ley, de información que debe constar en ellos.
15. Requerir la legalización de documentos producidos o emanados de autoridades públicas.
16. Exigir que los documentos otorgados en territorio extranjero debidamente apostillados conforme el Convenio de La Haya, sean legalizados nuevamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o exigir o la traducción del sello de la apostilla.
17. Exigir, para la reposición de un documento, la presentación de cualquier tipo de denuncia.
18. Exigir la presentación de licencias u otros documentos habilitantes de períodos anteriores, como requisitos para la renovación de la misma licencia o documento.

**Artículo 37. De las sanciones.** Se establecen las siguientes sanciones para los empleados, servidores públicos o funcionarios públicos responsables de cometer las infracciones descritas en el artículo anterior:

1. Amonestación verbal al cometer alguna infracción.
2. Amonestación escrita, que se impondrá cuando el servidor público haya merecido durante el mismo mes calendario dos amonestaciones verbales.
3. Suspensión del trabajo de conformidad con lo previsto en la Ley del Servicio Civil, Decreto número 1748 del Congreso de la República de Guatemala, cuando el servidor público haya recibido dos amonestaciones escritas en el mismo mes calendario.

La sanción debe ser impuesta por la autoridad superior jerárquica, competente o designada de cada entidad.

**Artículo 38. Del trámite de denuncias y quejas.** Los usuarios podrán presentar sus denuncias y/o quejas derivadas de la realización de trámites administrativos ante la autoridad competente o designada a cargo de dicho trámite.

## **CAPITULO VII DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS**

**Artículo 39. Plazo para la publicación de formularios existentes.** Las autoridades

dispondrán de un plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente ley, para colocar sus formularios y/o solicitudes en línea, a través de sus páginas web o a través de páginas web desarrolladas para el efecto.

**Artículo 40. Reducción progresiva de los trámites.** Las entidades tendrán un plazo de dos años para la implementación de medios electrónicos que permitan poner a disposición de sus usuarios la información requerida de conformidad con la presente ley y un plazo de dos años para implementar sistemas que permitan la realización de trámites por medios electrónicos.

Los plazos establecidos en el presente artículo podrán prorrogarse hasta por un periodo de un año, cuando la entidad justifique dicha necesidad, por medio de oficio dirigido al ente encargado de impulsar la simplificación de trámites administrativos.

Las entidades tengan trámites administrativos factibles de gestionarse en línea y no cumplan con el plazo establecido en el presente artículo, no podrán cobrar los costos establecidos en aranceles para la gestión de los mismos.

**Artículo 41. Planificación institucional.** Todas las entidades deberán ajustar sus procedimientos administrativos a las disposiciones de esta ley. Para el efecto deberán crear un plan de simplificación de trámites y servicios administrativos e incluir dentro de sus presupuestos el monto necesario para la adquisición de software y hardware que sirva para la simplificación y automatización de los procesos. El Ministerio de Finanzas Públicas deberá velar porque esta disposición lo incluya cada entidad en sus respectivos presupuestos.

Ninguna entidad podrá oponerse a la simplificación de procedimientos o a la utilización de medios electrónicos fundamentándose en normativas anteriores, normativas jerárquicamente inferiores o documentos administrativos internos.

Las entidades deberán ajustar sus manuales y normativas internas luego de realizar modificaciones o simplificaciones en el procesamiento de los trámites administrativos a su cargo.

**Artículo 42. Vigencia.** El presente decreto entrará en vigor noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN. **EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL \_\_\_\_ DE \_\_\_\_ DOS MIL VEINTE.**

