

Título: Principales limitaciones que inciden en la prestación de servicios jurídicos públicos en Cuba

Temática: Gestión de procesos

Año: 2020

Participantes:

MC.s. Daile Simón Romero

Dra.C. Mercedes de Armas Alonso

Lic. Elena Rojas Estévez

MC.s. Luz María Batista Romero

Dra.C. Ana Isabel Peñate

Lic. Tania Muñoz Lobato

MC.s. Caridad B. González

Expertos: No

Programa: No

Estado de la investigación: Concluida

CENTRO DE INVESTIGACIONES JURÍDICAS

INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN

PRINCIPALES LIMITACIONES QUE INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS PÚBLICOS EN CUBA

Autoras:	Ms.C. Daile Simón Romero
	Dra.C. Mercedes de Armas Alonso

	Lic. Elena Rojas Estévez
	Ms.C. Luz María Batista Romero
	Dra.C. Ana Isabel Peñate
Colaboradoras:	Lic. Tania Muñoz Lobato
	Ms.C. Caridad B. González

2020

TÍTULO DEL PROYECTO: “PRINCIPALES LIMITACIONES QUE INCIDEN EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS JURÍDICOS PÚBLICOS EN CUBA”.

TIPO DE PROYECTO: Institucional. Responde al sistema del Ministerio de Justicia y se desarrolla en función de necesidades del Organismo.

ENTIDAD EJECUTORA PRINCIPAL: Centro de Investigaciones Jurídicas.
Ministerio de Justicia.

Dirección: Neptuno N.873 e/ Oquendo y Soledad, Centro Habana, La Habana.

Teléfono: 78775631

INVESTIGADORAS: Ms.C.Daile Simón Romero (Jefa de Proyecto)

Dra.C. Mercedes de Armas Alonso

Lic. Elena Rojas Estévez

Ms.C. Luz María Batista Romero

.....Dra.C. Ana Isabel Peñate

Colaboradoras: Lic. Tania Muñoz Lobato

Ms.C. Caridad B. González

OTROS INVESTIGADORES ASOCIADOS: DPJ de las provincias de Villa Clara y Santiago de Cuba.

POSIBLES CLIENTES: Direcciones del Ministerio de Justicia relacionadas con la prestación de servicios públicos (Notaría, Asesoría Jurídica, Registros Públicos –del Estado Civil, Central de Sancionados, Actos de Última Voluntad y Declaratoria de Herederos, Mercantil, de la Propiedad y Bienes Inmuebles, Caja de Resarcimiento-).

BENEFICIARIOS IDENTIFICADOS: Personas jurídicas y naturales

DURACIÓN: Enero – diciembre 2020

Índice

Introducción.....	<u>4</u>
I. Marco Teórico.....	6
1.1 Nociones generales sobre los Servicios Públicos	6
1.2 Los trámites como parte de los servicios públicos	9
1.3 La calidad de los servicios públicos	12
1.4 Los servicios públicos en Cuba. El papel del Ministerio Justicia	16
II. Marco Metodológico	21
III. Resultados del pilotaje	26
IV. Análisis de resultados	30
V. Consideraciones finales	74
VI. Bibliografía	77
VII. Anexos	80

INTRODUCCIÓN

Existen múltiples nociones de servicio público y a su vez innumerables críticas a ellas. La evolución del régimen jurídico aplicable a los servicios que presta el Estado o personas privadas, hacen que este concepto esté en constante desarrollo, en correspondencia con los modelos económicos prevalecientes y las necesidades de la sociedad.

En el caso de Cuba, los servicios públicos tienen como fin la satisfacción de una necesidad colectiva; es por ello que deben estar dotados de principios jurídicos-administrativos que aseguren su generalidad, uniformidad, regularidad y continuidad.

Entre los propósitos más inmediatos planteados tanto por el VI y VII Congresos del Partido Comunista de Cuba, como por su Primera Conferencia Nacional, se encuentra elevar sustancialmente la calidad de los servicios públicos que se ofrecen a las personas naturales y jurídicas, para lo cual es imprescindible simplificar los trámites que determinados servicios requieren y hacer más expedito el proceder.

Precisamente, en los Lineamientos de la Política Económica y Social del Partido y la Revolución se hace un llamado a su incremento sistemático y sostenido y al rediseño de las políticas vigentes, según las posibilidades de la economía.

Para dar cumplimiento a estos requerimientos, el Ministerio de Justicia (MINJUS) ha trazado múltiples estrategias que llevan implícitas la decisión de ofrecer servicios públicos de alta calidad, lo cual significa, fundamentalmente, satisfacer las necesidades y expectativas de los clientes en el menor tiempo posible y dar óptima consecución a lo estipulado para su prestación.

El Organismo, y en especial sus direcciones implicadas en actividades vinculadas con los servicios jurídicos¹, están enfrascados en una ardua labor de asesoramiento metodológico y técnico al personal encargado de brindarlos y adoptan continuas medidas encaminadas a solucionar las variadas insuficiencias que aún persisten.

Conocer las principales limitaciones que aún existen en la prestación de los servicios públicos que ofrece el MINJUS es un requisito indispensable para concebir decisiones que resulten más eficaces.

Precisamente el Centro de Investigaciones Jurídicas (CIJ) ha realizado varios estudios que tributan a ese propósito entre los que caben mencionar: Calidad de

¹ Direcciones del Ministerio de Justicia relacionadas con la prestación de los servicios públicos (Notaría, Asesoría Jurídica, Registros Públicos –del Estado Civil, Central de Sancionados, Actos de Última Voluntad y Declaratoria de Herederos, Mercantil, de la Propiedad y Bienes Inmuebles, Caja de Resarcimiento-).

los servicios del Registro Central de Sancionados” (2001)², “Servicios y calidad: Consultorías Jurídicas de Ciudad de La Habana” (2005)³ y otros dos sobre la calidad de los servicios notariales, uno del 2014 y otro del 2016.

En otras latitudes, proliferan investigaciones empíricas sobre la temática⁴ y el diagnóstico que realiza la ciudadanía respecto a la eficacia de los servicios públicos, continúa evidenciando la existencia de insuficiencias⁵.

Teniendo en cuenta lo anterior y con vistas a perfeccionar la prestación de estos servicios, el MINJUS solicitó al CIJ, realizar la presente investigación

Esta definió como problema. ¿Cuáles son las principales limitaciones que inciden en la prestación de servicios jurídicos públicos en el país?

Tuvo la finalidad de determinarlas, lo cual facilitará optimizar la adopción de medidas en el proceso de perfeccionamiento de la actividad.

Para ello se definieron tres objetivos específicos, los cuales permitieron paso a paso ir dando respuesta a la interrogante principal.

Los métodos y técnicas empleados fueron el análisis de documentos, las entrevistas grupales e individuales semiestructuradas y el cuestionario.

² Soñora Cabaleiro, María Soledad, García Méndez Silvia; Rodríguez Peirallo, María (2001): Calidad de los servicios que presta el Registro Central de Sancionados, Informe final de resultados, Centro de Investigaciones Jurídicas.

³ García Méndez , Silvia Esther; Gual Díaz, Milkos (2005): Servicios y calidad: Consultorías Jurídicas de Ciudad de La Habana, Informe final de resultados, Centro de Investigaciones Jurídicas.

⁴ Sorolla Fernández, Ileana (2018): La desburocratización como meta de cambio para la Administración Pública en América Latina. El caso de Cuba, Controversias y Concurrencias Latinoamericanas Vol.10 N.17. octubre 2018 - marzo 2019, ALAS, p. 170.

⁵ Según sondeo realizado a la población por el Centro de Investigaciones Jurídicas, en cuatro provincias del país en el segundo semestre de 2019.

I. MARCO TEÓRICO

Nociones generales sobre los Servicios públicos

La noción jurídica de servicio público tiene origen en el derecho administrativo francés, desde donde se proyecta a otros ordenamientos jurídicos-administrativos de Europa continental y de América Latina, que recibieron su influencia directa, lo que se hace patente a partir del siglo XIX y como consecuencia de los cambios políticos-jurídicos ocurridos en aquella nación a raíz de la revolución burguesa de finales del siglo XVIII.

En este contexto gana espacio, entre determinado sector de estudiosos del derecho administrativo, la inclusión de la categoría servicio público dentro de los elementos integradores de la definición de la rama jurídico-administrativa, e incluso por algunos de ellos, se sitúa la misma en un orden de prioridad relevante en la caracterización de la disciplina jurídico-administrativa. Su alcance se proyecta en dos direcciones: uno más específico o restringido en el sentido de considerar el servicio jurídico como una forma o tipo particular de actividad administrativa y otro más amplio equivalente a la función pública, administrativa y poder público.

A finales del siglo XIX y principios del XX se aprecia en Francia un resurgir de la idea del servicio público y su importancia, donde se le individualiza como aquella actividad administrativa de gestión con el fin de satisfacer necesidades colectivas, ejecutadas directa o indirectamente por la administración pública, sobre la base de procedimientos de actuación que involucran el ejercicio de poderes o prerrogativas públicas, ordenación jurídica realizada por el derecho administrativo.

Un hito en el desarrollo del tema lo constituyó la obra de Leon Duguit, con la idea del servicio público como eje central del derecho público y el objetivo de rescatar el carácter social o colectivista como esencial al derecho administrativo desmarcándose este autor de una concepción del derecho administrativo que percibe a la administración pública como un fenómeno esencialmente autoritario y al individuo en oposición a esta.

El seguimiento de esta posición dio lugar al surgimiento de lo que se conoce como Escuela del Servicio Público, la que afianza la autonomía del derecho administrativo como subsistema del ordenamiento jurídico y en ello la centralidad de la figura del servicio público, así como su caracterización. A partir de aquí se afianza desde un doble enfoque: uno subjetivo y otro objetivo o funcional. El primero se refiere al servicio público como la entidad, organización o persona pública, enfocada directamente en la satisfacción de necesidades generales y regida por normas de derecho público o administrativo y el segundo se circunscribe a esta última actividad gestionada

directa o indirectamente por la administración pública, delineándose como una actividad de naturaleza jurídico-administrativa.

La autora María Teresa Lanza López⁶ define el servicio público como la organización administrativa de la ejecución de acciones encaminadas a satisfacer necesidades o intereses públicos de forma regular, continua, igualitaria a raíz de condiciones objetivas de la realidad social, que entraña los elementos de actividad técnica y jurídica, de la que disfrutan los administrados de un modo *uti singuli*, y que se conforman bajo el régimen jurídico del Derecho Administrativo, estando la actividad técnica referida a los determinados acondicionamientos de la ejecución del Servicio Público, dirigidos a la eficiencia requerida por la Administración estatal y la jurídica fundamentalmente a la puesta en vigor de reglamentación administrativa o legislación de mayor rango, y por ende directamente relacionada con el principio de legalidad que acompaña a la ciencia del derecho administrativo como reguladora de la Administración Pública, su objeto de estudio.

La misma autora, en una generalización de las conceptualizaciones realizadas por los estudiosos, aporta los siguientes caracteres esenciales de la institución de Servicio Público:

1. Satisfacción de una necesidad o interés general o colectivo.

En este sentido lo público del servicio a prestar es la compulsión de su existencia a partir de un requerimiento objetivo de la colectividad que resultara usuaria del mismo, lo cual depende de la evolución de las costumbres en su ambiente social en un país determinado, es decir su carácter histórico.

2. Que la actividad encaminada a satisfacer dicha necesidad se realice por el Estado a partir de las funciones y las competencias de los agentes administrativos, o por particulares a través de formas que garanticen la defensa del interés público.

Lo determinante, para definir un servicio como público es la implementación de sus reglas generales y en muchos casos particulares, decididas por el órgano competente de la Administración Pública sobre el cual pesa la responsabilidad de la vigilancia de los intereses generales correspondientes a sus funciones. No obstante la posibilidad de una actuación administrativa indirecta es decir a través de particulares o personas jurídicas privadas, en términos de gestión del servicio público, no de la titularidad Pública del servicio y la potestad controladora sobre la gestión del particular en defensa del interés público.

3. Que su régimen jurídico permita que la administración reglamente, dirija y gestione de forma directa o indirecta el servicio.

⁶ Lanza López María Teresa, (2005) La concesión administrativa de servicio público, Temas de Derecho Administrativo Cubano, Tomo II., La Habana.

Régimen legal especial definido por la utilización por parte de la Administración pública de su poder y con todas las prerrogativas que le asisten, para defender el buen orden del servicio contra manifestaciones de la libre actividad humana; obligatoriedad de la prestación del servicio, con unidad de trato para todos los ciudadanos, salvo la existencia de categorías especiales.

4. Que suponga una actividad técnica prestada de forma regular y continua y que la misma sea adecuada, y sea predeterminada por una igualdad en relación con aquellos usuarios del servicio.

Es decir, a través del tiempo se han asumido distintas posiciones con respecto a la definición de servicio público. En su origen se consideró como tal, toda actividad que el Estado desarrollaba, cuyo cumplimiento era menester asegurar, regular y controlar por los gobernantes. Este hecho, determinó que en el origen su prestación solo podía realizarse por el Estado. Sin embargo, actualmente la doctrina admite que pueda ser prestado por personas o entes particulares o privados, dando lugar con ello, a que el servicio público, sea analizado desde el punto de vista de su naturaleza, prescindiendo de la valoración del sujeto que lo presta. En consecuencia, actualmente existen dos criterios fundamentales para determinar qué debemos entender por servicio público: el orgánico y el funcional.

- El criterio orgánico caracteriza al servicio como público en atención al ente o persona que lo satisface o realiza; de ahí que solo se considera servicio público, la actividad satisfecha por la administración pública, directamente por sí o indirectamente por medio de concesionarios.

- El criterio material o funcional lo define en razón a la índole de la necesidad que por este medio o con esa actividad se satisfaga, independientemente de quien lo preste o realice (administración pública o particulares), siempre y cuando la necesidad a satisfacer reúna determinadas características. En cuyo caso, el elemento “público”, no se refiere al ente o persona que lo realiza sino a su destinatario, es decir, servicio público será todo aquel dirigido al público.

Andry Matilla Correa, asume el primero de los criterios mencionados. Según este autor, “el servicio público tiene que servir como instrumento de desarrollo social. El Derecho tiene un importante carácter instrumental para proveer justicia, orden y, sobre todo, mejoramiento social, todo esto responde a un proceder de Derecho Público, pues en esta rama del derecho se identifica cómo la administración pública se proyecta funcionalmente sobre la comunidad”.⁷ De donde se interpreta que el servicio público es un tipo de actividad administrativa en la que el Estado garantiza la respuesta a las necesidades de los ciudadanos y, además, les permite exigir el cumplimiento

⁷ Matilla Correa, Andry (2013): Conferencia: “El servicio público: vicisitudes de una categoría del Derecho Administrativo”, Santo Domingo, julio, consultado en línea <http://www.funlode.org/notice>

de dichas responsabilidades en términos económicos, sociales, educativos, entre otros.

Los servicios públicos pueden clasificarse de diferentes maneras, entre las más reiteradas en la bibliografía se encuentran.⁸

1. Esenciales y no esenciales: los primeros son aquellos que de no prestarse pondrían en peligro la existencia misma del Estado, tales como: policía, educación, sanidad. Mientras que los segundos, no obstante satisfacer necesidades de interés general, su existencia o no prestación no pondrían en peligro la existencia del Estado; se identifican por exclusión de los esenciales.
2. Permanentes y esporádicos: Permanentes son los prestados de manera regular y continua para la satisfacción de necesidades de interés general. Por su parte, los esporádicos, sirven, como indica su nombre, para la satisfacción de una necesidad colectiva transitoria lo cual determina el carácter eventual o circunstancial de su funcionamiento o prestación.
3. Por el origen del órgano del poder público o ente de la administración que los presta: En caso venezolano, por ejemplo, Nacionales, Estadales, Distritales, Municipales y concurrentes.
4. Desde el punto de vista de la naturaleza de los servicios, se clasifican en servicios administrativos y servicios públicos industriales y comerciales; éstos últimos específicamente referidos a las actividades de comercio, bien sea de servicios para atender necesidades de interés general o los destinados con fines lucrativos y no a satisfacer necesidades colectivas.
5. Servicios públicos obligatorios y optativos. Los primeros los señalan como tales la Constitución y las leyes; y son indispensables para la vida del Estado. Los optativos, el orden jurídico los deja a la potestad discrecional de la autoridad administrativa competente.
6. Por la forma de prestación de servicio: Directos y por concesionarios o como también se les conoce como propios o impropios. En los primeros, su prestación es asumida directamente por el Estado (nacionales, estadales, municipales, distritales, entes descentralizados). Por concesionarios: no los asume directamente el Estado tan solo los reglamenta; se prestan a través de concesionarios.

La calidad en la realización de la función pública en gran medida se valora por la rapidez y eficacia en que llegan sus beneficios a los que los requieran. De ahí la importancia, entre otros factores, de la simplificación, considerada incluso, como principio de conducta administrativa.

Los trámites como parte de los servicios públicos

⁸ Ovidio citado en Acosta, M (2007): Compendio de Derecho Administrativo: parte general, Ediciones Porrúa, p. 63, México.

Para introducir la cuestión del trámite y la necesidad de su simplificación se reproduce la siguiente cita que ilustra de forma sintética la problemática objeto de análisis en el presente estudio:

«El procedimiento administrativo no puede concebirse como una carrera de obstáculos, que ha de salvar el particular para conseguir la resolución de un expediente, ni poco como curioso entretenimiento de los burócratas, consistente en coleccionar documentos, pólizas, estampillas y diligencias para dejar constancia de los hechos más nimios o de trámites absolutamente irrelevantes; cierto es que la forma es la superación del caos, pero el formalismo es la descomposición de la forma. Cuanto más se simplifica una forma, más se la ennoblece.»⁹

En la literatura consultada se conceptualiza el trámite como acción y efecto del verbo tramitar, del latín “tramitis” (“camino”), compuesto por los pasos o diligencias necesarias para arribar a un resultado, aplicándose en general tal denominación a las gestiones burocráticas o papeleos necesarios para obtener una respuesta de la Administración Pública, teniendo en cuenta la igualdad jurídica.¹⁰

Conjunto de pasos o la serie de acciones reguladas por el Estado y llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación adecuada de un servicio, el reconocimiento de un derecho, la regulación de una actividad de especial interés para la sociedad o, la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.¹¹

Cualquier tipo de actuación orientada a la consecución de un fin en diferentes espacios, ya sea laboral, académico, bancario, institucional u otros, la que por lo general es de obligatorio cumplimiento y donde la formalidad puede estar en un rango de lo muy sencillo a un conjunto de procedimientos complejos, requeridos de un prolongado período de tiempo.¹²

Gestión que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o las acciones necesarias para resolver una cosa, lo cual habitualmente se realiza en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado, diversos y permanentes como parte del desenvolvimiento del ciudadano en una sociedad organizada, lo cual determina la existencia de muchos organismos públicos creados a tal fin”.¹³

Actuación que implica una acción o conjunto de acciones para lograr obtener

⁹ López Rodo, refiriéndose a la simplificación de trámites e incremento de la productividad en el discurso de presentación en las Cortes de la LPA, pronunciado en la sesión de 15 de julio de 1958.

¹⁰ <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/tramite>

¹¹ <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-un-tramite>

¹² <https://www.definicionabc.com/negocios/tramite.php>

¹³ <https://es.wikipedia.org/wiki/Tr%C3%A1mite>

un beneficio o cumplir con una obligación, en ámbitos como los de la educación, legales, financieros, o de salud entre otros.¹⁴

Involucran costes de tiempo y/o dinero, tanto para quienes los solicitan como para aquellos encargados de llevarlos a término, transformándose en algunos casos, en barreras relevantes para el desarrollo y crecimiento, como es el caso de aquellos países con procedimientos y trámites costosos y lentos en la creación de empresas lo que repercute en un menor desarrollo económico.¹⁵

Todas las definiciones anteriormente reseñadas tienen en común:

Pasos o acciones regulados por el Estado, aunque en menor medida, también por el sector privado.

Realizada por usuarios para la consecución de un fin.

Garantiza el ejercicio de un derecho ciudadano.

Otras además, hacen referencia al tiempo que estos procedimientos requieren que van desde los más sencillos y rápidos, hasta los más complejos y demorados, así como los costos que ellos significan para ambas partes. Sin embargo, casi ninguna se detiene en lo relacionado con su simplificación, lo cual impacta directamente en la calidad y satisfacción de los clientes con el servicio.

También encontramos la expresión "un mero trámite", usada en el lenguaje cotidiano para comunicar que algo debe realizarse obligatoriamente, aunque no se trate de algo difícil y complejo o para indicar que su realización no debería ser fuente de preocupación o inquietud.¹⁶

En relación a la simplificación, las definiciones revisadas dan cuenta de las variadas interpretaciones que cada quien hace de ellas, sin embargo la mayoría comparte que:

- Consiste en eliminar y compactar fases del proceso administrativo, requisitos, trámites en aras de ganar agilidad y oportunidad en la prestación de los servicios públicos.
- Eliminar los obstáculos o costos innecesarios para la sociedad que genera el inadecuado funcionamiento de la administración pública.
- Reducción de la burocracia.
- Es un proceso permanente.

¹⁴ Nicole Roldán Paula, <https://economipedia.com/definiciones/tramite.html>

¹⁵ Ibídem.

¹⁶ <https://www.definicionabc.com/negocios/tramite.php>

Al respecto, (Sislen y colectivo de autores, 2007: 1)¹⁷, plantean que es parte integral de los esfuerzos realizados por muchos países para mejorar el clima de inversión y la economía global, de manera que contribuya a la disminución de los obstáculos al desarrollo del sector privado y estimule el crecimiento económico, se reducen o eliminan requisitos administrativos superfluos, permitiendo así que el sector empresarial trabaje con mayor eficiencia y productividad, traducidos en una mayor formalización de la economía local, una mejor supervisión normativa, un mayor cumplimiento de las leyes y normas, y una disminución de las oportunidades de participación en prácticas corruptas

A manera de ejemplo, han sido principios de la Política Nacional de Simplificación Administrativa en el Perú: orientación a la ciudadanía, integralidad de las soluciones, gestión basada en proceso, rigor técnico, transversalidad, mejoramiento continuo, valoración de la función de atención a la ciudadanía y participación ciudadana, y como objetivos estratégicos esta Política ha identificado:

1. Generalizar la gestión por procesos en los procedimientos y los servicios administrativos por medio de mecanismos definidos por el ente rector.
2. Universalizar en forma progresiva el uso intensivo de las tecnologías de la información y de la comunicación en las distintas entidades públicas y promover la demanda de servicios en línea por la ciudadanía.
3. Proveer al personal de las entidades públicas de las competencias adecuadas para facilitar su relación con la ciudadanía y las empresas, e incentivar su participación y motivación.
4. Involucrar a los diferentes actores para impulsar y consolidar el proceso de simplificación administrativa.
5. Optimizar el marco normativo de la simplificación administrativa y reforzar los mecanismos para su cumplimiento.
6. Fortalecer la institucionalidad y liderazgo vinculados a la simplificación administrativa.¹⁸

La calidad de los servicios públicos

En la actualidad, los servicios administrativos en general y los públicos en particular transitan por la necesidad de una nueva cultura de la gestión pública, la cual se erige sobre uno de los atributos de mayor interés para los ciudadanos, la calidad, factor prioritario dentro de este campo, directamente vinculado con la satisfacción de los usuarios.

¹⁷ Sislen David, Samad Taimur, Anthony Sarah, Haggarty Luke, Artemiev Igor (2007): Agilización de los trámites burocráticos en Lima Cómo se beneficia el clima de inversión con la simplificación municipal, Enero Número 99, http://siteresources.worldbank.org/INTENBREVE/Newsletters/21243589/Jan07_99_RedTapeLi ma_SP.pdf

¹⁸ Muñoz Marticorena, William: la simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Reformas de trámites empresariales, Perú. 2000.

Son variadas sus definiciones. Se le ha descrito como el valor (Abbott, 1955; Feigenbaum, 1951), la conformidad con las especificaciones (Gilmore, 1974; Levitt, 1972), la anuencia con los requisitos exigidos (Crosby, 1979), la aptitud para el uso del producto (Juran, 1974, 1988) y el conocimiento y/o superación de las expectativas de los clientes (Gronroos, 1983; Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1985), entre otras (Mora, 2011: 148).¹⁹

En tal sentido, se pudiera entonces estar hablando de la presencia de calidad de un producto o servicio si se cumplen fundamentalmente dos premisas; la observancia de determinadas especificaciones de acuerdo a unas normas y la satisfacción del cliente, al ver cubiertas sus expectativas (Gadea, 2014:6).²⁰

Pero si de calidad de los servicios se trata, se hace necesario tomar en consideración determinados atributos que los caracterizan (Colectivo de autores, 2005: 10):²¹

- ⇒ **Intangibilidad:** No pueden ser almacenados, por ello, la rapidez de respuesta se convierte en un elemento fundamental de la calidad, a la vez que redundando en la satisfacción del usuario.
- ⇒ **Heterogeneidad:** Son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme. De hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos.
- ⇒ **Inseparabilidad:** la producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente. El usuario muchas veces puede ver el proceso de producción del servicio y además, juzga su calidad.
- ⇒ **No se transfiere su propiedad:** A diferencia de los productos, no existe propiedad sobre los servicios. Estos se reciben, pero no hay apropiación de un producto, aun cuando la obligación de pago sea anterior a su prestación.
- ⇒ **Son Perecederos:** Nacen para cumplir una función específica y concluyen al terminar ésta, es por ello que están destinados a morir en algún periodo de tiempo que puede variar en cada caso.

Además de estas cinco dimensiones, Albert Gadea, en el caso de los servicios públicos, incluye otros dos factores específicos:

1. Igualdad/Equidad: A todas las personas se les trata por igual; no hay privilegios ni discriminación.

¹⁹ Mora Contreras, Cesar Enrique (2011): La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de marketing, vol.10, num.2, mayo-agosto.

²⁰ Gadea, Albert (2014): "Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios", Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, Barcelona, gadeaca@gramenet.diba.es.

²¹ García Méndez, Silvia Esther y Gual Díaz Milkos (2005); "Servicios y calidad: Consultorías Jurídicas de Ciudad de La Habana, Informe de Investigación, Centro de Investigaciones Jurídicas.

2. **Honestidad:** La administración pública y sus trabajadores no actúan en beneficio propio.(Gadea, 2014:4).²²

En otro orden de cosas, en la literatura consultada se tienen en cuenta tres tipos de calidad (Gadea, 2014:6):²³

Calidad “programada”: Cuando la administración se plantea la mejora de un servicio a partir de su propia información y criterios, es decir, programa una determinada calidad para este, sin tener en cuenta opiniones y sugerencias de a quienes va destinado.

Calidad “ejecutada”: Resulta de la puesta en práctica de la calidad programada por la administración. En dependencia de lo buena que haya sido la gestión, coincidirá en mayor o menor grado con esta.

Calidad “esperada”: Los ciudadanos, usuarios del servicio, se forman una idea de cómo habrá de ser este..²⁴

Desde el punto de vista del cliente externo, lo que se ve al final del proceso es que la calidad “ejecutada”, se convierte en calidad “percibida”.²⁵ A la coincidencia entre la calidad finalmente percibida por los ciudadanos y la que ellos esperaban, se le llama satisfacción. Esta dependerá entonces de que, en cada acto de prestación de un servicio, la percepción del cliente iguale o supere sus mejores expectativas.

En ocasiones, por razones de diversa índole, no es posible indagar con antelación cuáles son las expectativas de los usuarios sobre el servicio a evaluar. Por ello, existen varios modelos que identifican los atributos de un servicio en torno a los cuales se configura la calidad “esperada” y, por tanto, la satisfacción.

Resulta muy ilustrativo el conocido modelo SERVQUAL, creado por los autores Zeithaml, Parasuraman y Berry en 1988.

Este modelo mide la calidad de los servicios, incluidos los públicos, en base a cinco dimensiones que son: (Matsumoto, 2014: 181)²⁶

1. **Fiabilidad:** Capacidad de la organización para cumplir con lo prometido y hacerlo sin errores.

²² Gadea, Albert.(2014):“Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios”, Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, Barcelona, gadeaca@gramenet.diba.es.

²³ Ibídem.

²⁴ Naturalmente, estas dos calidades, la “programada” por la administración y la “esperada” por el ciudadano, no tienen por qué coincidir. Y, de hecho, casi nunca coinciden.

²⁵ Por muchos esfuerzos que haya hecho la administración para hacer coincidir la ejecución final con lo que había programado, si la calidad inicialmente programada no coincide con la que esperaban los ciudadanos, es completamente imposible que la calidad finalmente percibida coincida con la esperada.

²⁶ Matsumoto Nishizawa, Reina (2014): Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. Perspectivas, Año 17, N. 33, octubre.

2. **Capacidad de respuesta:** Voluntad de ayuda a los usuarios, rapidez y agilidad del servicio.
3. **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
4. **Empatía:** Atención personalizada e individualizada que dispensa la organización a sus clientes.
5. **Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

Los propios autores, mediante la aplicación de su modelo, ponderaron la importancia que dan los usuarios de los servicios a cada una de estos atributos, de lo que resultó: (Matsumoto, 2014: 183) ²⁷

Fiabilidad	32%
Capacidad de respuesta	22%
Seguridad/cortesía/competencia/credibilidad (Seguridad)	19%
Accesibilidad/comunicación/comprensión (Empatía)	16%
Soporte físico (Elementos tangibles)	11%

La fiabilidad y la capacidad de respuesta representan más del 50% de la calidad percibida por los usuarios; y el soporte físico, donde habitualmente se actúa cuando se intenta mejorar la calidad de un servicio, apenas supera el 10%. Dicho de otra manera, si se actúa sólo sobre los elementos tangibles (mobiliario, locales) se puede aspirar, en todo caso, a elevar la calidad desde el punto de vista del usuario en un 11%; en cambio, si la atención se imprime a la formación del personal, los procesos y los horarios de atención, fácilmente puede ser optimizada en un 50%.

Otro asunto que ocupa el interés de los estudiosos de la temática de la calidad, es el de los factores determinantes en la prestación de servicios, incluyendo los públicos.

Desde diferentes puntos de vista, entre estos elementos se destacan los siguientes, (Nevado, 2003: 12):²⁸

I. Imagen general de la organización administrativa

⇒ Información en dos vertientes, dirigida al personal del servicio, así como a la ciudadana beneficiaria o receptora, con vistas a lograr su comprensión y apoyo.

²⁷ Ibídem.

²⁸ Nevado-Batalla Moreno, Pedro T. (2003): Calidad de los servicios, Estud. Socio-Juríd, vol.5, no.1, Bogotá.

⇒ Accesibilidad al servicio.

⇒ Estructura organizativa moldeable, con posibilidades reales de adaptación al entorno lo cual debe redundar en respuestas satisfactorias a las demandas sociales e incluso anticiparse a ellas.

⇒ Evaluación sistemática del servicio con el objetivo de alcanzar su mejora continua.

II. Prestación del servicio.

⇒ Rapidez.

⇒ Seguridad.

⇒ Satisfacción de los usuarios.

⇒ Compromisos de calidad.

III. Apoyo y atención en la prestación del servicio.

⇒ Los recursos humanos son el elemento básico de cualquier sistema de calidad, por lo tanto se necesita un personal altamente calificado.

⇒ Motivación y compromiso de operadores, responsables de la prestación del servicio.

⇒ Creación de mecanismos de respuesta frente a supuestos incumplimientos.

La calidad puede definirse como el resultado de la evaluación del servicio que realiza el usuario a partir de sus expectativas y el grado de cumplimiento de estas.

La satisfacción del cliente se ve determinada por lo que el cliente tuvo que ceder o sacrificar (dinero, tiempo, etc.) a cambio del servicio, por lo cual se vuelve una respuesta emocional derivada de su percepción de la atención recibida y de los costos con relación a las expectativas.

Los servicios públicos en Cuba. El papel del Ministerio de Justicia.

Varios autores reconocen el Siglo XXI como el de la economía de los servicios. Es desde finales del siglo pasado que se produce lo que se ha dado en llamar “explosión de los servicios” en la economía mundial. Entre el 70 y el 80% de la población económicamente activa en los países desarrollados está ocupada en esta esfera, conocida como sector terciario de la economía, mientras que en Cuba, se calcula que más del 60% de los trabajadores laboran en este sector, el cual constituye una de las principales fuente de ingresos al Producto Interno

Bruto (PBI), si se tienen en cuenta a la salud, el turismo, y otros servicios profesionales como los académicos e informáticos (XXX citado por Iglesias, 2015: 60).²⁹

En Cuba, el Estado se erige como el máximo proveedor de servicios públicos y desempeña un papel fundamental en ese proceso. Existe la tendencia a identificar el servicio público como una responsabilidad exclusivamente estatal, lo cual ha engendrado una concentración de esta actividad en manos del Estado. Sin embargo, esta concentración del servicio hace ineficiente su prestación, dando una imagen negativa de su gestión.³⁰

El Estado, a través de sus instancias de gobierno, realiza múltiples funciones, entre las que se encuentran las sustantivas o de gestión, que deben atender todo lo relacionado con los servicios públicos, la seguridad y el bienestar de su población, otorgándole las garantías a que tienen derecho.

Estos derechos son clasificados como de segunda generación, donde se agrupan los económicos, sociales y culturales, que son de contenido social para procurar las mejores condiciones de vida. A través de ellos se amplía la esfera de responsabilidad del Estado, imponiéndole un deber ser positivo para la satisfacción de necesidades y la prestación de servicios.³¹

Es muy amplio el espectro de servicios que el Estado cubano presta de manera casi universal y muchas veces gratuito o subsidiado. La universalización de los derechos sociales de ciudadanía, a través de una amplia intervención estatal y de su regulación en todas las esferas, y de servicios homogenizados para toda la sociedad, es una fórmula eficiente para proveer rápidamente integración social a las más amplias mayorías y priorizar la agenda social de los sectores populares, mejorando su acceso al bienestar, aún en condiciones de poco crecimiento económico.³²

No obstante, en los Lineamientos se precisa continuar preservando el acceso a servicios vitales que el Estado continuará garantizando, mientras que, al mismo tiempo, se enfatiza en la necesidad de rescatar el papel del trabajo y los ingresos que por él se obtienen, como vía fundamental para contribuir al desarrollo de la sociedad y la satisfacción de otros tipos de necesidades

²⁹ Viceministro Primero de Comercio Exterior e Inversión Extranjera, 2012. Citado por Antonio Iglesias Morell (2015) "Los servicios públicos a propósito de la actualización del modelo económico cubano", Folletos Gerenciales, Volumen XIX, No (1) Enero-Marzo, 2015, La Habana.

³⁰ Regino Antonio, Gayoso Rosabal (2016): Los servicios públicos en Cuba ante los desafíos del siglo XXI, p 12, La Habana.

³¹ Jorge M., Cordero Torres (2011): Los servicios públicos como derechos de los individuos, Revista Ciencia y sociedad, vol XXXVI N 4, p. 686, República Dominicana.

³² Mayra, Espina (2011): La política social en Cuba: resultados y retos, Texto para Seminario La cuestión social en Cuba contemporánea.

personales y familiares. Esto permitirá reducir paulatinamente los montos que anualmente eroga el Estado para subsidiar la esfera de los servicios.³³ Esto para nada despoja al Estado de su responsabilidad para con la sociedad de garantizar un conjunto de servicios esenciales, entre los que se encuentran la salud, educación, seguridad social, así como los servicios jurídicos, entre otros.

Es por ello que la prestación de los servicios públicos en Cuba tiene carácter de mandato constitucional, pues en la recién aprobada Constitución de la República, en su Artículo 78 se plantea: “Todas las personas tienen derecho a consumir bienes y servicios de calidad y que no atenten contra su salud, y a acceder a información precisa y veraz sobre estos, así como a recibir un trato equitativo y digno de conformidad con la ley”.³⁴

Para dar cumplimiento a la Carta Magna y a los Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución, el Ministerio de Justicia (MINJUS) tiene dentro de su encargo social la tarea de proveer a las personas jurídicas y naturales un conjunto de servicios, cuyos trámites deben ser simples, eficientes y de calidad.

Si bien esta ha sido siempre una máxima del Organismo, es a partir del 2015 que este proceso cobra mayor auge. Seguidamente se mencionan algunas de las acciones que desde el MINJUS se implementan para dar solución a las trabas y prohibiciones que dificultan la calidad de los servicios:

Resoluciones 249, 250 y 251 del 2015, publicadas en la Gaceta Oficial en diciembre de ese año, que en su cuerpo reflejan el propósito de ordenar y perfeccionar los servicios que brindan unidades del MINJUS, agilizar los procesos y controlarlos, simplificando, en cierta medida, algunos procedimientos.

Decreto-Ley 335 del 2015, del Sistema de Registros Públicos de la República de Cuba, cuyo objetivo fue la creación, organización y funcionamiento del mismo.

Resolución No. 51/2017, que establece la exigencia del fedatario y la obligación del propietario cuando éste pretenda vender o donar la vivienda en los primeros quince (15) años posteriores a su adquisición, del comprobante bancario, en varios supuestos.

Resolución No. 52/2017, donde se emiten indicaciones a los Notarios para hacer constar varias especificidades en los contratos de compraventa de vivienda entre particulares.

³³ Antonio, Iglesias Morell (2015): Los servicios públicos a propósito de la actualización del modelo económico cubano, Folletos Gerenciales, Volumen XIX, No (1) Enero-Marzo, 2015, La Habana.

³⁴ Constitución de la República de Cuba (2019): Editora Política, La Habana.

Instrucción 1/2018, Indicaciones para la simplificación de Procesos y Reducción de documentos en la actividad Notarial y Registral, la cual se encarga de la integración y control de la gestión notarial de esas entidades.

Instrucción 3 del 2019, para incrementar la calidad de los servicios y promover una cultura de respeto a la población en sus unidades, organizando la prestación de los servicios públicos y notariales en todas las entidades del sistema.

Decreto- Ley 390/19 del Consejo de Estado, regula, con carácter experimental, la creación, organización y los principios que rigen el funcionamiento de las unidades de servicios y trámites.

Resolución 234 del Ministro de Justicia de 30 de diciembre de 2019, se modificó el artículo 15.1 de Resolución 114 de 29 de junio de 2007 “Normas y Procedimientos para la Organización y Funcionamiento del Registro de la Propiedad”, que redujo el plazo para inscribir.

Resolución 137 de 2019 dicta nuevas normas para acortar los plazos en la solución de los asuntos a cargo de los notarios y establecer indicadores que permitan su comprobación.

Instrucción No. 4 de 2019 establece la entrega de la certificación al consumarse un matrimonio u ocurrir un nacimiento.

Decreto-Ley No. 390, de octubre de 2019, Creación experimental de las unidades de servicios y trámites, cuyo máximo propósito consiste en simplificarlos.

Resolución 218 de 30 de marzo de 2020, establece la necesidad de modificar la certificación de capacidad legal del ciudadano cubano residente en el territorio nacional para formalizar matrimonio en el exterior con un ciudadano extranjero. Lo más importante de la misma es que se elimina el plazo de vigencia de 180 días.

Resolución 315 de 5 de junio de 2020, dispone la suspensión de los términos para la inscripción de actos, documentos y derechos en los registros públicos del Sistema del Ministerio de Justicia; interrumpe el término de ciento ochenta días de vigencia de las certificaciones de antecedentes penales.

Resolución 325 de 12 de junio de 2020, que modifica el artículo 141 de la Resolución 249 “Reglamento de la Ley del Registro del Estado Civil”, y propone limitar a los asuntos estrictamente necesarios la entrega de certificaciones por los Registros del Estado Civil, una decisión importante que busca un mayor uso del carné de identidad.

La Gaceta Oficial de la República de Cuba publicó hoy Resolución 382/20 que contribuirá a la disminución de los términos de inscripción en los Registros de la Propiedad y a la elevación de la calidad de los servicios jurídicos que presta el Sistema del Ministerio de Justicia.

Este conjunto de medidas que el MINJUS ha venido tomando, en los últimos años, con el propósito de prestar servicios de mayor calidad, presupone usualmente una organización de elementos y actividades para alcanzar ese fin y un ordenamiento de medios materiales y personales, para que asegure la generalidad, uniformidad, regularidad y continuidad de necesidades colectivas, más generales, de la población.

II.- MARCO METODOLÓGICO

Problema científico:

¿Cuáles son las principales limitaciones que inciden en la prestación de servicios jurídicos públicos en Cuba?

JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA CIENTÍFICO

La realización de trámites jurídicos en no pocas ocasiones demanda un gasto de tiempo incalculable, es por ello que el país, y en particular el MINJUS, realizan ingentes esfuerzos para crear condiciones que permitan agilizar y simplificar aquellos procesos por los cuales transita la población para resolver sus conflictos diarios.

Como parte de la estrategia de perfeccionamiento de la prestación de los servicios en las unidades del Sistema del MINJUS, se han dado pasos concretos para elevar la calidad y el nivel de satisfacción de los clientes y para ello se han emitido varias resoluciones en estos últimos años, que coadyuvan a esos objetivos.

Asimismo, se trabaja para lograr un sistema de registros ordenado, coherente e integrado que facilite que el Gobierno se nutra de la información necesaria para la toma de decisiones, y propicie gestiones más efectivas de trámites y servicios a la población.

Este estudio, enfocado en la simplificación de los trámites en la prestación de servicios públicos, tributará al perfeccionamiento de la labor del Organismo en esta coyuntura, por lo cual posee utilidad teórico-práctica, actualidad y novedad.

Esta investigación tiene como antecedentes, varias investigaciones realizadas en el CIJ referenciadas en la introducción del presente informe. Todas fueron de gran utilidad para la confección de este diseño y sus principales resultados servirán de guía para ver cuánto se ha avanzado y cuánto queda por trabajar.

Objetivo general:

Determinar las principales limitaciones que inciden en la prestación de servicios jurídicos públicos en el país, lo cual facilitará optimizar la adopción de medidas en el proceso de perfeccionamiento de la actividad.

Objetivos específicos:

1. Explorar las opiniones de las personas naturales y de los operadores del derecho, en relación con las fundamentales insuficiencias que se presentan en la prestación de servicios jurídicos públicos en el país.

2. Identificar las principales sugerencias de las personas naturales y de los operadores del derecho para mejorar la prestación de los servicios jurídicos públicos en el país.
3. Identificar las mejores prácticas existentes en el quehacer jurídico internacional en materia de trámites, cuyas experiencias puedan ser utilizadas para el perfeccionamiento de los servicios públicos en el país.

Definición conceptual y operacional de variables

Según la Real Academia de la Lengua Española (RAE):

Servicios públicos: La primera acepción del término *servicio*, hace referencia al acto y el resultado de servir (el desarrollo de una acción para la satisfacción de una cierta necesidad). Lo *público*, por su parte, es aquello vinculado a toda la comunidad y que, por lo tanto, suele ser gestionado o administrado por el Estado

Para este estudio las autoras consideran como **Servicio público:** Acciones reguladas por el Estado, cuyo propósito es satisfacer necesidades o intereses públicos de forma sistemática y continua, que garanticen el ejercicio de un derecho ciudadano. Está conformado por elementos de actividad técnica y jurídica y deben cumplir con los plazos de tiempo que establece la ley para cada uno de ellos. Este proceso debe procurar ser simple y ágil, sin que esto atente contra la calidad del servicio, para así satisfacer las necesidades del cliente.

La palabra trámite, para la RAE, designa a la acción y al efecto del verbo tramitar, reconoce su origen etimológico en el latín “*tramitis*” con el significado de “camino”.

Para esta investigación, trámites es: El conjunto de pasos llevados a cabo por los usuarios para obtener un determinado servicio. Estos están en consonancia con las regulaciones que establece el Estado según el procedimiento que se demande.

VARIABLES

- Principales limitaciones que inciden en la prestación de servicios jurídicos públicos en el país.

DIMENSIONES:

1. *Opiniones de las personas naturales y de los operadores del derecho, en relación con las principales limitaciones que inciden en la prestación de servicios jurídicos públicos en el país.*

- Entidad del Ministerio de Justicia a las que solicitan servicios.
- Cantidad de veces que ha tenido que visitar la entidad a la cual está solicitando determinado servicio para solucionar el asunto de su interés.
- Criterios acerca de la organización del proceso de atención desde que llegan a solicitar el servicio hasta que finaliza.
- Opiniones acerca de si:
 - La actuación de los funcionarios transmite confianza a los usuarios
 - El mural de la entidad contiene informaciones actualizadas sobre los servicios que se brindan
 - En la entidad siempre es posible completar las gestiones que se vienen a realizar.
 - Los funcionarios procuran resolver las consultas sin tener que recurrir a otras unidades.
 - Los horarios en la entidad están diseñados para favorecer a las personas con vínculo laboral.
 - Los funcionarios siempre están dispuestos a ofrecer toda la información a su alcance.
 - Los funcionarios demuestran dominio de la actividad que realizan
 - La tarifa de precios por los servicios que se ofrecen es módica
 - Se atienden todas las solicitudes de servicios que se presentan en el día
 - Se organizan las colas mediante turnos o guardias.
 - Cuando se abre la unidad se ofrecen al público la información sobre los servicios que prestan.
 - Se les da prioridad a determinadas poblaciones (discapacitados, adulto mayor, mujeres embarazadas, etc.)
- Criterios acerca de la satisfacción con el servicio recibido.
- Opiniones sobre la calidad de los servicios que se brindan en las entidades visitadas.
- Valoración de la calidad técnica y formal de los documentos tramitados por la unidad. Principales deficiencias en este sentido. Si ha tenido que subsanar algún error en el documento solicitado por responsabilidad del funcionario. Si este asumió los gastos y si el arreglo fue rápido o demorado

2. Principales sugerencias de las personas naturales y de los operadores del derecho para mejorar la prestación de los servicios jurídicos públicos en el país.

- Consideraciones acerca de si los trámites continúan o no siendo excesivos.
- Propuestas concretas sobre cómo simplificarlos.
- Conocimiento de las nuevas regulaciones para simplificar los trámites (son efectivas o no y por qué) (si es adecuado, si debería hacerse de otra forma, etc.). Contrastar sus indicaciones con la práctica cotidiana
- Opiniones sobre si debe mejorar:
 - El trato recibido
 - La rapidez en la atención
 - El cumplimiento de los plazos acordados o prometidos para la autorización (firma) del documento solicitado.
 - La recepción y respuesta a las quejas.
 - La orientación e información a la población.
- Valoración acerca de la preparación del personal para realizar su trabajo (personal capacitado)
- Criterios acerca de los aseguramientos técnico materiales para la prestación de los servicios.
- Opiniones sobre los plazos de vigencia que entidades estatales y funcionarios públicos le atribuyen a determinados documentos.
- Conocimiento acerca de la existencia de convenios con los organismos de las entidades estatales para la aprobación de las solicitudes de certificaciones a la población a fin de acreditar su estado civil.
- Otras sugerencias que ayuden a ofrecer un mejor servicio.

3. Mejores prácticas existentes en el quehacer jurídico internacional en materia de trámites, cuyas experiencias puedan ser utilizadas para el perfeccionamiento de los servicios públicos en el país.

- Marco normativo que regula la prestación de servicios en entidades jurídicas.
- Objeto de regulación.

- Principios.
- Derechos.
- Ámbitos de aplicación.
- Estructura del sistema controlador de la emisión de trámites administrativos. Entidad rectora.
- Elementos de los planes de simplificación.

Variables socio demográficas:

1. Edad.
2. Sexo.
3. Nivel educacional más alto terminado
4. Municipio de residencia
5. Provincia

En el caso de los operadores jurídicos, además:

6. Años de experiencia.
7. Entidad donde laboran.

Métodos y técnicas

- Análisis de documentos.
- Cuestionario a personas naturales.
- Entrevista grupal.
- Entrevista individual.

Población y muestra

En la investigación se trabajó con cuatro poblaciones diferentes:

Población 1: 171 sujetos que asistieron a realizar algún tipo de trámites a entidades del sector jurídico, los cuales formando parte del pilotaje en cinco provincias del país. Estos respondieron el cuestionario del sondeo (La Habana, Ciego de Ávila, Granma, Holguín y Santiago de Cuba).

Población 2: 171 sujetos que asistieron a realizar algún tipo de trámites a entidades del sector jurídico y respondieron el cuestionario en las provincias de Villa Clara, Santiago de Cuba y La Habana.

Población 3: 8 Directivos de las tres DPJ de las provincias de Villa Clara, Santiago de Cuba y La Habana, así como de Registros del Estado Civil,

Registro de la propiedad de bienes e inmuebles y Notarias, a los cuales se les realizaron entrevistas individuales.

Población 4: 40 operadores jurídicos de las tres provincias objeto de estudio que participaron en entrevistas grupales.

Análisis de documentos

Marco jurídico cubano e internacional relacionado con la prestación de servicios.

Se revisaron las legislaciones vigentes relacionadas con la simplificación de trámites jurídicos de los siguientes países

- Costa Rica, Honduras, Venezuela, Perú, Colombia, Nicaragua, Ecuador, Panamá y España.

Estos países se caracterizan por poseer instrumentos jurídicos de avanzada en esta materia.

Procedimiento

En un primer momento se realizó un pilotaje en cinco provincias del país, donde se aplicó un sondeo a la población que acudía a estas unidades a recibir algún servicio y cuyos resultados sirvieron para el diseño de los instrumentos del estudio.

Posteriormente, se analizaron las nuevas resoluciones dictadas por el MINJUS para el perfeccionamiento de los servicios públicos en el país (2018-2020).

En las provincias, según el cronograma acordado, se llevaron a cabo en este orden, la aplicación de los cuestionarios y las entrevistas grupales e individuales.

El trabajo relacionado con el análisis de las buenas prácticas en el ámbito internacional en relación con la simplificación, eficiencia y calidad de los servicios públicos, se fue realizando al unísono con la aplicación del resto de las técnicas.

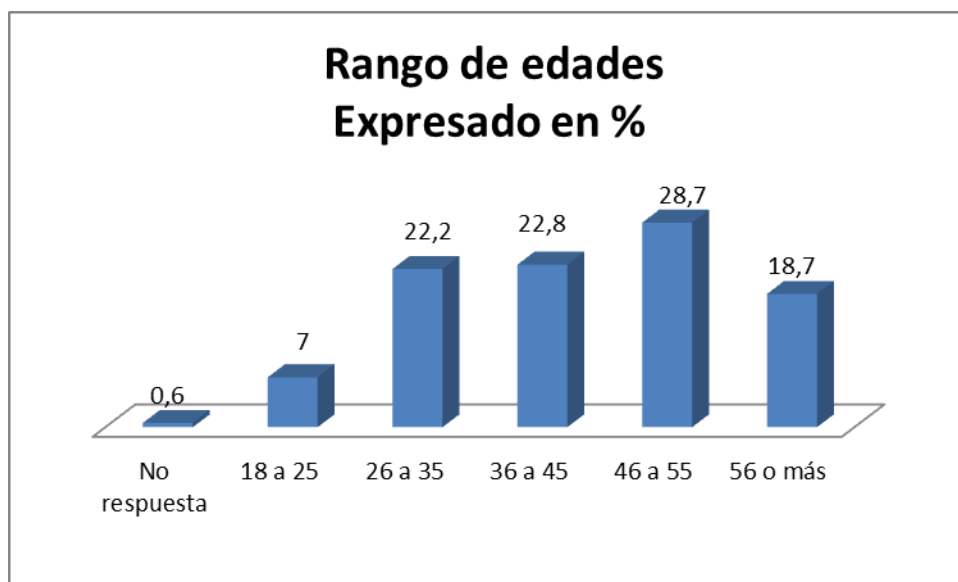
RESULTADOS DEL PILOTAJE

El pilotaje realizado tuvo el propósito de identificar las principales insatisfacciones de la población en la prestación de los servicios, para en función de ello perfilar los instrumentos que se aplicaron en el estudio.

Para su ejecución se establecieron las coordinaciones correspondientes en cinco provincias del país para aplicar un sondeo a la población que acudió a recibir algún servicio en entidades pertenecientes al sector jurídico.

Los principales resultados se muestran a continuación:

Las edades más representadas estuvieron comprendidas entre 36 y 55 años, tal y como se muestra en el siguiente gráfico.

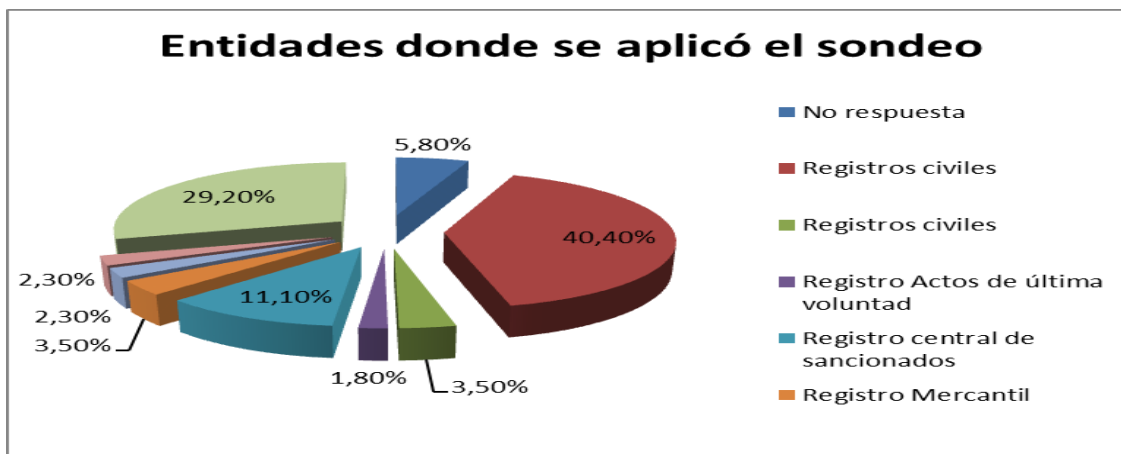


El 43,3 % se declaró del sexo masculino y el 56,7 % del femenino.

La distribución por provincias se comportó como sigue:

Provincias	Cantidad de sujetos
La Habana	29
Ciego de Ávila	15
Holguín	28
Granma	27
Santiago de Cuba	72
Total	171

Se visitaron diferentes unidades del sector jurídico donde la población acudió a realizar disímiles trámites, tales como:



Se les pidió que valoraran la organización del proceso de atención desde que llegaban a solicitar el servicio hasta que finalizaran y las respuestas obtenidas dan cuenta de que a pesar que la mayoría emite criterios favorables, no pocos sujetos todavía perciben algunas deficiencia, tal como muestra la tabla: (expresada en %)

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	De acuerdo en parte	En Desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No resp.
Sencilla	35.1	18.1	7.6	1.8	3.5	33.9
Rápida	39.2	19.3	13.5	4.7	4.1	19.3
Organizada	40.4	17	7	4.1	2.9	28.7
De pocos trámites	29.8	14.6	14	3.5	4.1	33.9
De orientaciones precisas	37.4	12.9	11.1	1.8	2.9	33.9

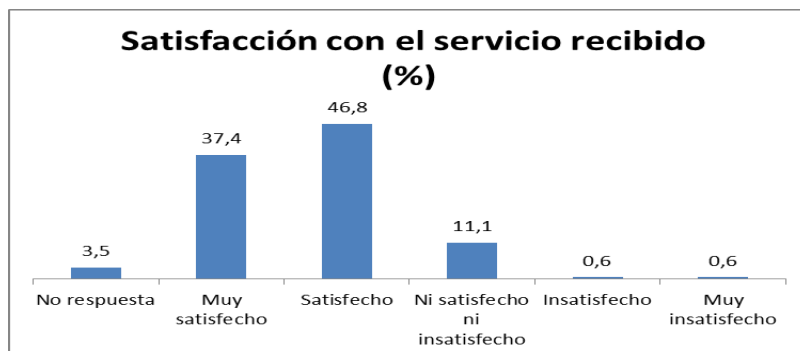
Por otra parte, se solicitó a los encuestados que calificaran el trabajo de los funcionarios que los atendieron:

- ✓ Para la inmensa mayoría, 84,2%, les transmitieron confianza, un 7% tuvo ciertas dudas, el 3,5 consideró que no y un 7,6% no respondió.
- ✓ El 72,5% estuvo de acuerdo en que estos especialistas procuran resolver las consultas sin tener que recurrir a otra unidades, un 9,4% no está del todo convencido, un 4,1% dijo estar en desacuerdo y un 14% no respondió.
- ✓ Su disposición para ofrecer toda la información fue bien valorada por el 84,2%, el 7% mantuvo una postura ambigua, un 3% manifestó su desacuerdo y un 5,8% no respondió.

Asimismo, la inmensa mayoría manifestó estar de acuerdo con las tarifas que se cobran por los servicios, la información ofrecida en el mural y otros medios

gráficos expuestos en las unidades y los horarios de servicio, aunque en relación con esto último, un 25,1% expresó su desacuerdo.

Como se puede apreciar en el gráfico siguiente, poco más de ocho de cada diez mostraron satisfacción con el servicio recibido:



También el 81,3% de los encuestados catalogó de buena o muy buena la calidad del servicio, mientras un 12,3% la consideró regular, un 2,4% mala y un 4,1% no respondió.

Los criterios sobre otros indicadores se reflejan en la tabla siguiente: (expresada en %)

	Mejorar	Satisfecho	No resp.
Trato recibido	10.5	78.4	11.1
Rapidez en la atención	28.1	60.2	11.7
Cumplimiento de los plazos acordados o prometidos para la autorización (firma) del documento solicitado.	23.4	65.5	11.1
La recepción y respuesta a las quejas.	10.5	55.6	33.9
La orientación e información a la población.	16.4	71.3	12.3

Finalmente las principales sugerencias emitidas para ayudar a mejorar el servicio estuvieron relacionadas con:

➤ La información:

- Necesidad de facilitarla a los usuarios para que no tengan que trasladarse en su búsqueda a otro municipio.
- Mejor preparación de los trabajadores de las entidades para ofrecer esos conocimientos a los clientes.
- Hacer más fácil el acceso a la información.
- Comunicar todos los documentos necesarios para evitar la asistencia reiterada a las unidades.

- Colocar murales en lugares visibles; divulgar a través de la Web y mantener encendido el TV con las informaciones
- Los servicios:
 - Perfeccionamiento de la organización del trabajo.
 - Demora en los trámites.
 - El diseño de horarios que favorezcan a personas con vínculo laboral.
 - Lograr la presencia de más personal en las unidades.
 - Mejorar la calidad; documentos impresos y cuños ilegibles.
 - Tener cerca un punto de venta de sellos.
- Mejorar las condiciones de trabajo de los locales, que cuenten con teléfono público, bebedero y suficiente mobiliario.

Los principales resultados de este sondeo dan cuenta de que a pesar de los esfuerzos realizados por el MINJUS y la aprobación reciente de un conjunto de regulaciones, leyes y decretos leyes para contribuir a la eficacia y eficiencia del servicio que prestan las entidades del sector, aún persisten insatisfacciones, por lo cual, luego de los ajustes necesarios a los instrumentos y las coordinaciones para realizar el trabajo de campo, se procedió a aplicar las técnicas diseñadas y así poder ofrecer a la Dirección del Organismo un informe de resultados con las principales limitaciones que aún persisten en la prestación de los servicios públicos que ofrece el MINJUS, con el fin de concebir decisiones que resulten aún más efectivas.

ANÁLISIS DE RESULTADOS

1. Opiniones de las personas naturales y de los operadores del derecho, en relación con las principales limitaciones que inciden en la prestación de servicios jurídicos públicos en el país.

La manera de organizar y hacer más eficiente la prestación de los servicios en las diferentes unidades del MINJUS, son muy variadas, pues cada territorio, teniendo en cuenta sus características, ha adoptado un conjunto de estrategias que les permitan satisfacer la demanda de la población de forma ágil y con la calidad necesaria.

Según los entrevistados de las provincias visitadas, se ha logrado avanzar en ese sentido aunque reconocen que persisten insatisfacciones entre los usuarios. En el caso del municipio de Santa Clara han podido concentrar la mayoría de esos trámites en una sola oficina, de manera que el cliente no necesita trasladarse para completar múltiples gestiones y esa experiencia la están adoptando en otros territorios de la provincia. En La Habana y Santiago de Cuba, eso resulta muy difícil por la extensión y complejidad de las

cabeceras provinciales, sin embargo, con las nuevas tecnologías y las redes informáticas han tratado de solucionarlo, aunque se siguen presentando dificultades que provocan malestar entre la población, como son: la falta de conectividad, la desactualización de las bases de datos, el mal estado del parque tecnológico, entre otras.

Algunos registradores en La Habana señalaron que esos problemas con las redes informáticas atentan contra el cumplimiento de los términos, pues necesitan solicitar la información al tomo duplicado y al unificado y generalmente se demoran más de 1 mes después del tiempo establecido, ya que esas dos unidades ha estado cerradas para digitalizar la información, lo cual opinan, no debió hacerse en ambas al unísono.

Asimismo, señalan que el propósito es que todo se pida por el sistema, pero la realidad es diferente, por disímiles causas eso no sucede y entonces necesitan recurrir al teléfono, lo cual también afecta los plazos establecidos para cada trámite.

Las opiniones textuales de algunos entrevistados así lo ilustran:

Los términos se cumplen pero algunos se van de la fecha cuando hay que solicitar información a otros registros fuera de la provincia, como por ejemplo a La Habana, S. de Cuba, S. Spíritus, más ahora que están exigiendo que sea por el sistema y este está teniendo muchos problemas porque cuando no aparece ahí tienes que pedir que te lo pongan para después sacarlo.

A pesar de estar informatizados los registros es mucha la demanda y no siempre está cubierta la plantilla, además no siempre está la disponibilidad de máquinas para el servicio.

En todas las unidades se tratan de cumplir los plazos, pero se sabe que en la práctica es bien difícil, por ejemplo, cuando hay que realizar un casamiento por los notarios se informa inmediatamente al registro para que inscriba el matrimonio y poder expedir a esos cónyuges la certificación.

Lo mismo puede pasar por ejemplo en la expedición dentro de las 72 horas al nacimiento de la certificación, es decir, inscripción y expedición se hace engorrosa en ocasiones, porque no hay personal suficiente en las oficinas.

Los términos para emitir cada documento deben tener en cuenta las características de los territorios, pues los plazos no deben ser los mismos en los municipios más complejos y de mayor densidad poblacional, que en los pequeños.

Al respecto, en el cuestionario, algo más de la mitad de los sujetos, 52%, expresó que el cumplimiento de los plazos debe mejorar, un 28% está satisfecho y el 21% no respondió.

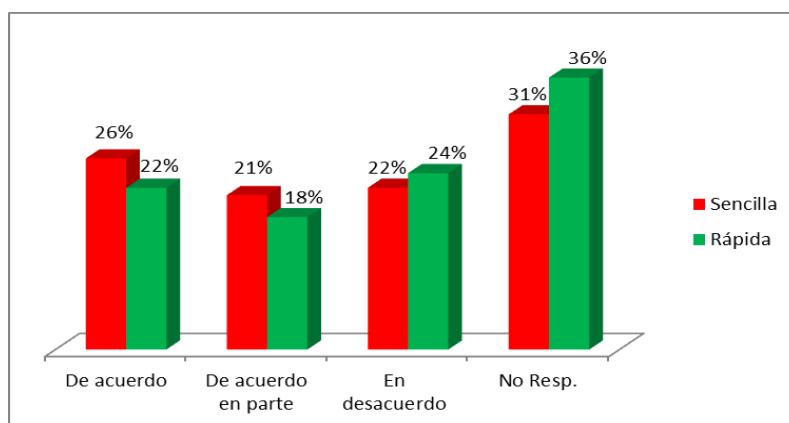
En Villa Clara, están implementando un nuevo sistema, para que a través de la nube se pasen los documentos hasta el paso final con la firma escaneada del director, si hay que devolver algún documento se hace a través de la misma nube y así los clientes no se afectan, solo tienen que ir cuando se les cita a firmar. Están tratando de que los trámites corran por ellos y no por la población.

La Directora provincial de Villa Clara manifestó la necesidad de una mejor y mayor preparación e información de la población para poder solicitar por la vía digital los actos de última voluntad y antecedentes penales; se han dado explicaciones en el telecentro y en la Feria del Libro, pero todavía se conoce poco y no se sabe manejar, la aplicación se hará extensiva para que todos los usuarios que la deseen la tengan en sus móviles y computadoras.

Los santiagueros entrevistados plantearon que a las solicitudes que hace el público directamente en las unidades se le da prioridad, ante las que se piden a través del sistema, desde otros registros de la provincia o del país, por lo cual esa demanda crece y las respuestas se demoran, porque hay que conjugarlas con los pedidos de los usuarios que los visitan diariamente.

No obstante todavía las vías tradicionales de información no siempre son empleadas a plenitud, pues al preguntar a los encuestados si el mural de la unidad contiene información actualizada, el 62% manifestó que sí, el 24% dijo que a veces, el 8% que no y un 6% no respondió.

Por otra parte, los resultados del cuestionario aplicado a la población, dan cuenta de cierto cuestionamiento en cuanto a la sencillez y rapidez de los trámites, tal y como se muestra en el gráfico:



Varios de los funcionarios y operadores jurídicos entrevistados, al referirse a la rapidez y sencillez de los trámites que ejecuta la población plantearon que a

veces la posibilidad de que las personas transiten por este proceso de forma expedita no depende de ellos, pues en muchos de esos procesos no solo está su intervención, sino la de otros organismos cuya documentación se redacta con errores o se dilata, por ejemplo:

Se presentan dificultades al inscribir una vivienda en los edificios multifamiliares, porque para poder hacerlo primero Vivienda tiene que inscribir el edificio y solo después es que el propietario del apartamento puede proceder.

Planificación Física, la mayoría de las veces entrega mal los límites y linderos, entonces hay que virar el documento y el ciudadano tiene que volver a hacer ese trámite.

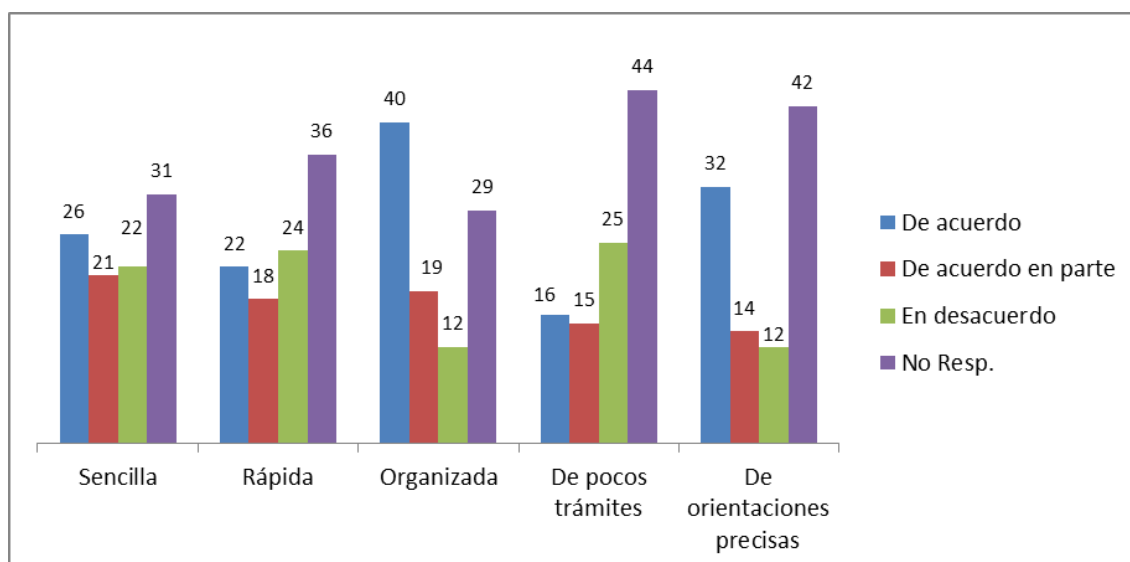
Los documentos que entrega el Banco no son lo suficientemente explícitos en sus cláusulas, por lo que ante una acto de compra – venta de vivienda, los usuarios muchas veces deben volver al Banco para esas especificaciones.

No obstante, reconocen que no siempre los operadores revisan correctamente los expedientes del cliente y eso también trae consigo que tengan que visitar en reiteradas ocasiones la unidad para completar un trámite. En este sentido, el 40% de los sujetos encuestados manifestó que ha tenido que ir de dos a cuatro veces a la unidad por un mismo servicio y un 18% en más de cuatro ocasiones.

También, al hacer referencia a la organización del proceso cuando inicia el servicio en la mañana, cada entidad adopta sus propias estrategias, aunque coinciden en que con su apertura matutina, se da una explicación a los usuarios acerca de los servicios que allí se prestan, los documentos básicos necesarios y se revisa lo que traen en función del trámite en cuestión.

El 75% de la población que respondió la encuesta manifestó que una vez iniciada la jornada laboral, se ofrece una información general al público presente, para el 12% esto no sucede siempre, un 3% dijo que no y un 11% no emitió criterios.

Igualmente, se les pidió que valoraran la organización del proceso desde su llegada a solicitar el servicio hasta su finalización y los resultados se comportaron de la siguiente manera: (Expresado en %)



Tal y como se refleja en el gráfico los porcentajes de desacuerdo en relación con los pocos trámites, lo rápido y lo sencillo que pueden llegar a ser, agrupan en cada caso alrededor de la cuarta parte de los encuestados, lo cual refleja que las medidas y prácticas adoptadas no están impactando suficientemente en la percepción de la población.

Algunos funcionarios de la provincia de Santiago de Cuba señalan que los Registros del Estado Civil tienen una demanda significativa a pesar que se ha reiterado por los medios de difusión que hay certificaciones que no tienen plazo de vencimientos e incluso hay trámites que no las requieren, pero aún se sigue atiborrando al registro de solicitudes e incluso por organismos con los que se tienen convenios, por lo cual se necesita una labor de divulgación e información más amplia y sistemática.

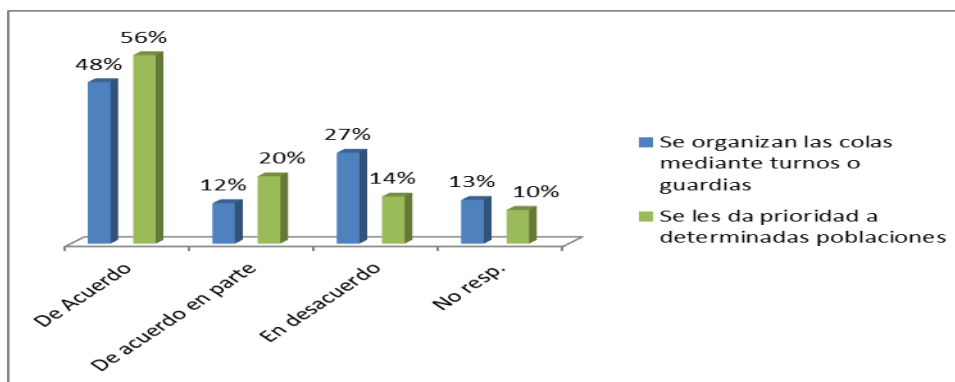
Las instituciones de Educación deben dejar de solicitar certificaciones de nacimiento para las personas que se van a graduar, pues el carnet de identidad debe ser documento suficiente.

A pesar de que existen convenios con otras entidades estatales se siguen atribuyendo plazos de vigencias a determinados documentos e inscripciones para la realización de trámites en ETECSA para traspaso de propiedad de teléfonos, para traspasos del gas, etc.

Casi todos los Consulados dan plazos de vigencia e incluso siguen solicitando literales, aún cuando ya se ha realizado convenio con el MINREX para expedirlas solo en casos excepcionales.

Los entrevistados, por su parte acotaron que, en cumplimiento de lo establecido en la Instrucción 1/2019 del Ministro de Justicia, se eliminó la práctica de entregar turnos o las guardias y se les ofrece prioridad en la

atención a los adultos mayores, personas con alguna discapacidad y a mujeres embarazadas o con niños pequeños. Sin embargo, algunos encuestados corroboraron que esas prácticas aún continúan en determinadas unidades, tal como muestra el gráfico:



Cuando acude mucho público se trata de organizar por turnos para garantizar la atención de todos y para que el trabajo del notario se haga con calidad porque todos los asuntos no tienen la misma complejidad y el notario requiere de tiempo para escuchar y recepcionar los asuntos que se le presentan.

Lo que si confirmaron los operadores jurídicos y la población, es que en las entidades del sistema se atiende público durante toda la jornada laboral, aunque los usuarios continúan reclamando que ese horario no siempre beneficia a los que trabajan. El 32% manifestó su acuerdo con ello, el 28% dijo estar de acuerdo solo en parte, el 31% reflejó inconformidad y el 9% no respondió. Al respecto, muchos de los operadores jurídicos entrevistados coinciden al plantear que la extensión del horario existe, pero la población casi no acude en esas horas a las unidades y que la sesión de la tarde generalmente es para firmar documentos y no para iniciar algún proceso:

Extendieron el horario hasta las 5.30 pm. y casi no viene nadie y ni siquiera nos dan almuerzo, ni pagan estipendio para ello.

Por la mañana se atienden los nuevos casos y por la tarde se citan los que ya están concluidos para que vengan a firmar, así no se aglomera público por gusto.

Si bien, la casi totalidad de los entrevistados expresó que se atienden todas las solicitudes de servicio que se presentan en el día, los encuestados tienen una opinión diferente, solo el 38% estuvo de acuerdo, mientras que el 22% dijo estar de acuerdo en parte, un 28% en desacuerdo y un 12% que no dio criterios.

Para satisfacer la demanda se reciben a veces hasta 32 expedientes y relativamente a las 12 del mediodía se terminan, pero los usuarios se van con todos sus papeles completos, se trata de sacar al público por la mañana se recoge y por la tarde se entregan.

Cuando por problemas técnicos o de electricidad no podemos terminar con los casos del día reportamos a otras unidades los casos y allí los atienden.

Se trata de cumplir con el principio de inmediatez siempre que es posible, atender a todas las personas que acuden a las unidades, teniendo en cuenta el horario.

En el caso de las notarías trabajan por atender a todos los clientes, pero necesitan tiempo porque cada caso en específico requiere de trámites diferentes.

El registro Civil trata de satisfacer la demanda, pero son muchas las personas que acuden a solicitar certificaciones, aún muchos organismos siguen solicitando certificaciones para diversos trámites.

En mi provincia, Santiago de Cuba, se prestan determinados servicios en días específicos no durante toda la semana.

Las valoraciones sobre el desempeño y profesionalidad de los funcionarios que trabajan en las unidades que prestan servicios fueron mayoritariamente favorables:

	De acuerdo
Los funcionarios demuestran dominio de la actividad que realizan	78%
La actuación de los funcionarios transmite confianza	73%
Los funcionarios siempre están dispuestos a ofrecer toda la información a su alcance	66%
Los funcionarios procuran resolver las consultas sin tener que recurrir a otras unidades	54%

Los entrevistados por su parte manifestaron que muchas veces los usuarios cuestionan su desempeño porque se les pide documentación en exceso o que prueben determinados procedimientos, sin saber que eso se sale de su competencia y solo intentan cumplir con lo que está establecido.

La subsanación por la Ley 51 y Reglamento, pide pruebas en exceso y hay subsanaciones que no cambian sustancialmente y se pudieran hacer de oficio.

Si vengo a subsanar un error y soy del mismo municipio por qué piden tantas

pruebas (certificado de nacimiento, de defunción, etc.) hoy se concurre más al registro.

Sería bueno unificar las firmas, antes cualquier registrador podía firmar cualquier documento y ahora cada uno firma solo lo suyo, es decir la especialista de nacimientos solo eso y la de matrimonio los de ella y así sucesivamente, eso limita el servicio, es necesario recuperar las facultades que tenía el registrador.

El Carné de Identidad nuevo trae muchos errores y muy poca información.

No hay nada escrito con respecto a los divorcios, no hay nada legislado, cuando hay un error y vienen a subsanar no hay nada que nos ampare. Cuando es el nombre y apellido de alguno de los contrayentes no se hace ningún cambio, porque en el tribunal están divorciados con un nombre y aquí en el registro con otro, si cambio el nombre tengo que mandar a hacer un acta de notoriedad y ya eso es una traba para el cliente.

En relación con la subsanación de errores, el 72% de los encuestados reconoce que no ha tenido que hacerlo, porque se ha trabajado correctamente, mientras que un 19% ha necesitado recurrir a ello.

Sobre estos últimos que sí han tenido que proceder a realizar algún tipo de subsanación se les pidió que manifestaran si el funcionario:

	Si	No
Asumió los gastos	7%	12%
Los arregló inmediatamente	12%	12%

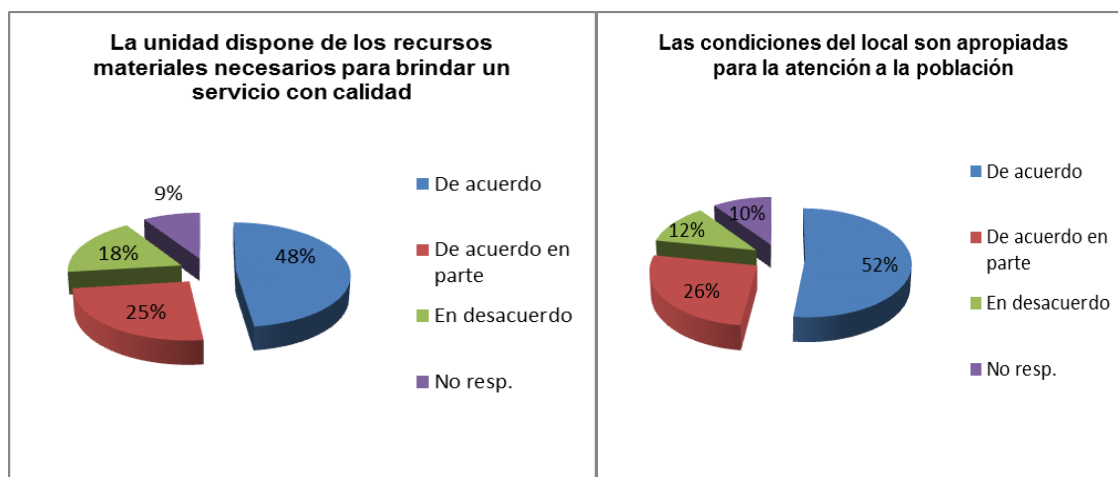
Varios entrevistados opinan que es interés que no se radiquen expedientes de subsanación de error, pero la norma no lo sustenta pues la misma no se ha modificado para que de oficio el registrador pueda subsanar.

Igualmente, algunos registradores señalan que en ocasiones la población acude a las unidades a solicitar documentos que después no se recogen, por lo cual consideran que se debería cobrar una tarifa aunque sea módica por solicitud de servicio.

Hay documentos pedidos que no se recogen, porque solo se cobra por los sellos que hay que ponerles y después ni se vienen a buscar, pero ya el registrador tuvo que hacer su trabajo y perder tiempo en un documento que se queda archivado.

Deberían poner un precio módico por la solicitud del servicio, por ejemplo casarse en la Notaría tiene un precio y en Registro Civil no, ¿por qué si es el mismo acto jurídico?

Un reclamo tanto de los entrevistados como de los encuestados fue la necesidad de mejorar las condiciones de trabajo de los funcionarios, así como de los locales y la disponibilidad de materiales y medios informáticos que se revierta en una mayor agilidad y calidad en el servicio.

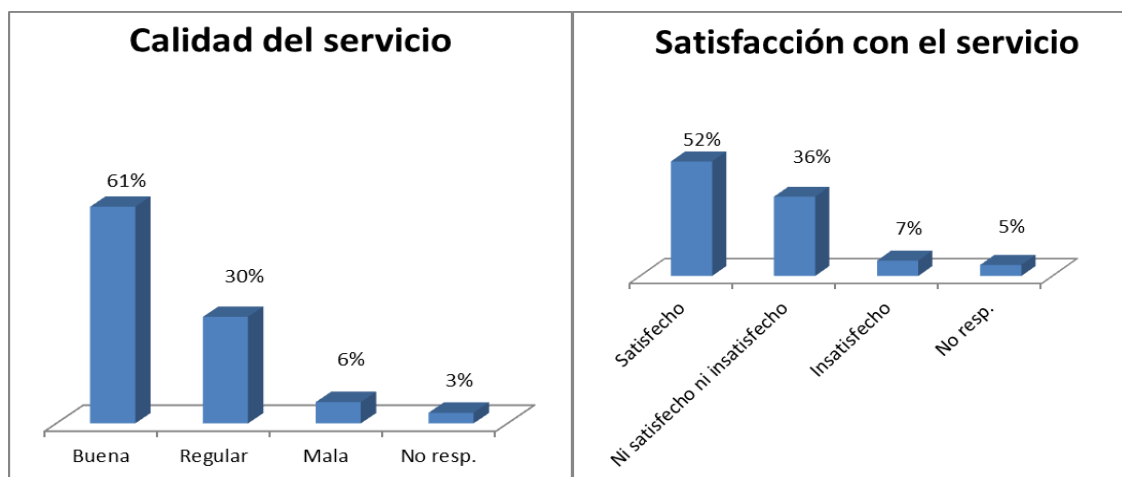


Los entrevistados por su parte reclaman:

- ⇒ Dotar a cada unidad de servicio con las nuevas legislaciones y normativas de manera impresa, así como de la Gaceta oficial en formato papel.
- ⇒ Mobiliarios, sillas o carritos para trasladar los libros hasta los burós.
- ⇒ Mejorar la ventilación de las oficinas.
- ⇒ Anaqueles suficientes y burós con gavetas para guardar los documentos.
- ⇒ Reparación de las instalaciones y concluir las que están en proceso.
- ⇒ Impresoras para todos y así no tienen que saltar de un buró a otro para imprimir.
- ⇒ Papel y cintas de imprimir para que los documentos sean legibles.
- ⇒ Disponibilidad de papeles matriz, imprescindible para emitir los documentos notariales de escrituras y actas.
- ⇒ Disponibilidad de la Gaceta Oficial de manera impresa (al menos una por unidad) para estar al tanto de las nuevas indicaciones, no todos tienen acceso a las redes sociales.

- ⇒ Actualización del parque informático.
- ⇒ Completamiento de las plantillas.
- ⇒ Más tiempo para la preparación y capacitación.

Estas condiciones, así como las situaciones antes descritas, pudieran estar influyendo en los criterios de los encuestados en cuanto a la calidad y la satisfacción con el servicio, tal y como se muestran en los gráficos siguientes:



En ambos casos, calidad y satisfacción, los porcentajes favorables aún no son suficientes, en correspondencia con la intencionalidad que se ha ido trabajado desde el Organismo Central, por lo cual es necesario implementar correctamente las indicaciones dictadas en los últimos dos años.

II. Principales sugerencias para mejorar la prestación de los servicios jurídicos públicos en el país.

Del personal que labora en las unidades del sector que prestan servicios

- Resoluciones de rectificación de medidas y linderos

El Artículo 6.1 de la Resolución Conjunta número 1 de fecha 22 de marzo de 2016 del Ministerio de la Construcción y el Instituto de Planificación Física establece entre otras cuestiones que el Director Municipal de Planificación Física en la actualización de títulos de propiedad, resuelve por Resolución, la rectificación de errores en las medidas y linderos cuando las reflejadas en el Título de Propiedad difieren de las existentes físicamente, esto presupone para la población que una vez que obtienen el Dictamen de Planificación Física o la Certificación Catastral requieren realizar un trámite jurídico en el propio organismo de planificación para obtener una Resolución que reitera las mismas superficies, medidas y linderos reseñadas en los propios documentos

previamente emitidos, por lo que se considera es un trámite innecesario la exigencia de esta resolución para rectificar las medidas y linderos.

- **Certificaciones de Numeración de Edificaciones**

Cuando se emiten por las Direcciones Municipales de Planificación Física Certificaciones de Numeración de Edificaciones, los ciudadanos con este documento deben concurrir ante Notario Público para realizar Actas de Notoriedad, se considera que este documento por sí mismo debe constituir un documento inscribible ya que se encuentra revestido de todas las formalidades legales y resulta suficiente por sí mismo para acreditar el cambio o modificación de algún elemento de la ubicación geográfica del inmueble, por lo que en el orden jurídico debe tenerse como complementario del título en cuestión y posibilitarse su acceso directo al registro de la propiedad sin necesidad de pasar primero por el notario.

- **Edificios Multifamiliares**

La Disposición Especial Novena de la Resolución 114 de fecha 29 de Junio del 2007 del MINJUS establece que en caso de transmisión de dominio de apartamentos que se encuentran en edificios multifamiliares, si no se encuentran inscritos, se procede a inscribirlos provisionalmente, a partir de la certificación emitida por la Dirección Municipal de la Vivienda y a su vez el artículo 11.4 de la Resolución Conjunta número 1 de fecha 22 de marzo de 2016 del Ministerio de la Construcción y el Instituto de Planificación Física establece que cuando en un edificio multifamiliar no inscripto en el Registro de la Propiedad, se realiza la transmisión de dominio de uno de sus apartamentos, las direcciones municipales de la Vivienda inscriben el edificio en un plazo de treinta (30) días hábiles a partir de conocer esta circunstancia y el apartado 3 del propio artículo sienta que los edificios multifamiliares que son medios básicos o vinculados, son inscritos por las entidades que los poseen, cuando tienen más del 50% de los apartamentos en este régimen.

Estas normativas legales en la actualidad suponen un freno o limitante para la inscripción inmediata del título en el Registro de la Propiedad, quedando el ciudadano a expensas de la mayor o menor diligencia de la administración en el cumplimiento del trámite a su cargo de igual forma cuando el edificio debe inscribirse por una entidad estatal que lo construyó. Se considera que el ciudadano no es responsable de los problemas que dificulten a la administración inscribir el edificio y en consecuencia de encontrarse su título perfecto debe inscribirse inmediatamente, sin perjuicio de que continúe pesando sobre la administración la obligación de inscribir el mismo con todos sus elementos o en su caso actualizar en su día un cambio de dirección que se hubiere determinado por la Dirección Municipal de Planificación Física. Las

entidades encargadas del control al patrimonio estatal deben jugar su papel de control sobre las Direcciones Municipales de la Vivienda y Empresas Estatales exigiendo la inscripción y actualización de los datos registrales.

- Pago de impuestos fiscales

Debe crearse un sitio que involucre a la ONAT, el BPA y BANDEC donde resulte posible a los funcionarios públicos que lo requieran verificar fácil y directamente el pago de los impuestos fiscales por concepto de transmisión de bienes y herencias cuando se requiera, ya que en ocasiones los ciudadanos extravían estos documentos, y entonces deben realizar gestiones para obtener certificaciones acreditativas del cumplimiento de la deuda tributaria, en otros casos se encuentran legitimados para inscribir un título que no es el de su casa y sin embargo no es posible porque se requiere acreditar el pago del impuesto.

Ejemplo: A inscribió una casa que vendió a C, luego adquiere una casa que compró a B, cuando va A a inscribir la nueva casa que compró aparece todavía como dueño de la casa que vendió a C, la pudiera inscribir a favor de éste porque la ley lo legitima como transmitente pero no tiene el comprobante de pago de los impuestos fiscales.(al Estado le interesa mantener actualizados los registros respecto a los actos de transmisión, también que se paguen los tributos que corresponden, una variante de solución podría ser inscribir el inmueble de C con efectos provisionales con la prevención de estar impedido de realizar la inscripción de nuevos actos de transmisión sin previo acreditar el pago de impuestos del título registrado con carácter provisional)

Este sitio igual posibilitará contar con una contrapartida para verificar casos dudosos en los que los usuarios aportan documentos que suscitan inquietudes.

- Problemáticas y preocupaciones con la capacidad de disponer.

1- A pesar de todas las modificaciones legislativas para dar cumplimiento al Lineamiento 297 del VI Congreso del Partido, subsiste el artículo 73 de la Ley General de la Vivienda que establece con carácter excepcional la división de la vivienda para liquidar la copropiedad o separar un conviviente, en consecuencia hoy se encuentran limitados los ciudadanos para Dividir y Donar o Dividir y Vender libremente a sujetos diferentes de los que establece la norma, razón por la cual se les exige notarialmente tengan la misma dirección de carné de identidad, este artículo quedó ya en el pasado y no se aviene a la realidad jurídica del país, en tanto se pueden vender y donar las viviendas sin más formalidad que la previa inscripción registral y la formalización del negocio ante notario, por lo tanto es lógico se pueda dividir el inmueble propio y vender o donar una parte del mismo sin otras trabas o requerimientos, pero ello implica que hay que modificar el referido precepto.

- 2- El Decreto Ley 342 de 14 de diciembre del 2016 modificó los artículos 69 y 70 de la Ley General de la Vivienda disponiendo que a los propietarios de las viviendas asignadas por Acuerdo del órgano local del Poder Popular o de las construidas totalmente con subsidio estatal, que la hayan permutado y decidan vender o donar la nueva, le es de aplicación la obligación establecida en el Apartado 6 del artículo 70 de la presente Ley, consistente en ingresar al Presupuesto del Estado el monto total subsidiado, respecto a la vivienda original, así como que los propietarios de viviendas asignadas por Acuerdo del órgano local del Poder Popular o de las construidas totalmente con subsidio estatal, si deciden transmitir las en concepto de compraventa o donación en los primeros quince (15) años de su adquisición, están obligados a ingresar al Presupuesto del Estado el monto total subsidiado.

En consecuencia estas limitantes para disponer del inmueble y el dinero que corresponde reintegrar al Estado de verificarse el supuesto deben consignarse literalmente en toda su especificación en los títulos de propiedad y muy en especial en los emitidos por el Banco Popular de Ahorro donde es imposible conocer que la vivienda fue adquirida por asignación del órgano local del poder popular, de lo cual debe dejarse constancia en los registros al momento de inscribir dichos inmuebles, de lo contrario subsiste la posibilidad de transmisión pese a los impedimentos de ley, viéndose involucrados los ciudadanos y funcionarios en la autorización de actos nulos por realizarse en contra de una prohibición legal, de igual forma en las escrituras de permutas que clasifican corresponde consignar la obligación del reintegro del monto total subsidiado de la vivienda original, en todos los casos de violarse la ley siempre estará afectado el Estado y el tercero adquirente.

En estos supuestos limitantes también habría que incluir las ventas de participaciones en la copropiedad ya que el Decreto solo refiere permuta, donación o compraventa.

- Modificación de Tarifas del Registro de la Propiedad

Deben modificarse de forma sencilla y en números enteros la tarifa de servicios del Registro de la Propiedad, cuya aplicación es compleja y establece valores decimales sin que las monedas de un centavo circulen en nuestra realidad económica.

- Certificaciones de Dominio

Debe posibilitarse que todos los títulos que acceden a la notaria con independencia de resultar inscriptos en fecha posterior al 10 de noviembre del

2011 que tengan estampados los cuños de presentación e inscripción del registro, firmados por el registrador puedan ser utilizados para actos de transmisión sin necesidad de solicitar al usuario certificación de dominio, en estos casos a los usuarios se les entregó de oficio una certificación que luego a veces extravían o utilizan para otros trámites legales como litigios, embajadas, etc, entonces si van a vender tienen que volver al registro a solicitar este documento, por lo que se considera que si el título tiene los cuños no hace falta. Además esta circunstancia en caso de dudas la puede verificar el notario con el registrador sin ningún problema, en los locales donde se comparte el mismo local esto es lo ideal, se ahorraría más papel, cinta y se originarían por el trámite menos costos si no se expide la certificación de oficio, la que además de cobrarse a la persona lleva un sello de \$10,00. Debe dejarse la certificación solo para cuando la persona lo solicite para algún trámite que no sea notarial, por lo tanto si la persona no tiene litigios o no va a salir del país o no se le extravía la propiedad, improbablemente va a requerir de este documento.

- Sobre la nueva política de la vivienda contenida en el Acuerdo 8574 del 2019 del CECM

Artículo 8.3 refiere recibido el Acuerdo, el Director Municipal de la Vivienda transfiere la Propiedad mediante resolución, en un término de diez días hábiles, cuando el importe total de los pagos que hubiere realizado el titular de la vivienda sea igual o superior a su precio legal.

Artículo 11.4: Recibido el Acuerdo, el Director Municipal de la Vivienda transfiere la Propiedad mediante resolución, en un término de diez días hábiles, donde dispone el cobro del precio legal que corresponda.

Con independencia de lo dispuesto en la Disposición Especial Única de la Resolución 54 del 2014 del IPF, en los casos a que se refieren estos artículos la norma no contempla el hecho de que tratándose de un inmueble antes estatal el terreno en el que se enclava es propiedad del Estado y debe serle reconocido a la persona en concepto de Derecho Perpetuo de Superficie, por lo que debió preverse que una vez emitido el acuerdo se ventilara institucionalmente este particular con la Dirección Municipal de Planificación Física. Este tema del DPS si se previó para cuando la vivienda no es adecuada y la persona tiene que sacar licencia art. 9.2, por lo que debe incluirse para cuando la vivienda es adecuada y la persona está haciendo el proceso para obtener su propiedad a fin de que se le entregue un título perfecto.

Se propone por los supuestos del 9.4, 14.3, 18.2, 19, 20.2, 25, establecer la competencia para la emisión del título de propiedad en la Dirección Municipal de la Vivienda a la cual puede el IPF remitir en la casi totalidad de los

supuestos las actuaciones que posee para que el director de la vivienda emita la resolución título sin necesidad de cargar al usuario con tener que ir ante el notario. Lo que comenzó ante la administración debiera concluir y de existir cualquier incongruencia, error, punto por esclarecer antes de emitir la propiedad sería más factible al encontrarse el expediente en dicho ámbito, con el valor añadido de descargar ya la presión que subsiste sobre nuestros fedatarios públicos por la cantidad de trámites a su cargo.

Modificar el artículo 83 del Código de Familia, para el tema de la Patria Potestad cuando uno de los progenitores se haya marchado del país. Volver a retomar la presencia de un fiscal para dar fe de ello.

La ley 51 de 1985 debería ser modificada para que en un solo cuerpo legal se recojan todas las normativas suplementarias que se han ido emitiendo a posteriori y evitar la dispersión legislativa.

La ley del Registro del Estado Civil y su reglamento deben adecuarse a las condiciones actuales. Si se van a dictar nuevas disposiciones como la Instrucción No.4 del 2019, es importante hacer un estudio de las condiciones reales con que cuentan los Registros, pues no todos están informatizados y no tienen el mismo cúmulo de trabajo, no se pueden comparar los Registros de los municipios cabeceras a los de un poblado.

Es necesario dictar un reglamento para cada tipo de registro público, pues existe la norma general que es la 335/2014 pero hay que atemperar eso porque no son lo mismo los registros de personas naturales que los registros por ejemplo de hechos o de personas jurídicas.

Mejorar la calidad del nuevo carné de identidad, posee poca información además las fotos son casi ilegibles y eso puede llevar a suplantar identidades.

Procurar que cada registrador cuente con un sello personal para timbrar los documentos que emite, muchas veces sus nombres no se entienden.

Informar con antelación al personal de las unidades que prestan servicios a la población sobre las modificaciones que el MINJUS pretende adoptar para poder tomar las medidas pertinentes y emitir opiniones, pues son ellos quienes están directamente con el público y deben transmitirle seguridad y confianza.

Emitir modelos de certificaciones de nacimiento y para la Ley Tributaria que este actualizados en función de las nuevas resoluciones, porque todavía se está trabajando con los viejos y hay que poner a tinta los cambios, eso constituye una chapucería y atenta contra la calidad del trabajo, algunos de esos documentos van para el exterior y no necesitan llevar esos borrones.

De la población que respondió el cuestionario

- ✓ Mejorar el servicio. La conexión es deficiente y lenta, se necesita un mejor trato y atención al cliente, organizar el servicio al inicio de la jornada laboral y mayor agilidad en la atención y términos del trámite.
- ✓ Es necesario incrementar el horario de trabajo de estas unidades, con mayor cantidad de personal y todos los días de la semana, no solo algunos específicos.
- ✓ Continuar trabajando por la calidad del servicio y la atención al cliente para evitar las insatisfacciones de la población.
- ✓ Mejorar las condiciones de trabajo y de los locales, así como la venta de sellos en esas entidades.
- ✓ Procurar solicitar menos documentos para los trámites, porque hace más dilatado el proceso.

III. Mejores prácticas existentes en el quehacer jurídico internacional en materia de trámites, cuyas experiencias puedan ser utilizadas para el perfeccionamiento de los servicios públicos en el país.

El estudio e investigación de buenas prácticas en el ámbito internacional en relación con los servicios públicos, pudiera ser de utilidad para el perfeccionamiento que el MINJUS busca de su marco legal y por ende su prestación podrá ser más adecuada y efectiva. Las experiencias foráneas ofrecen un mayor conocimiento de los mismos en sus diversos aspectos y versiones.

Se trabajó el tema objeto de investigación en los nueve países definidos en la metodología del estudio, con las legislaciones disponibles en INTERNET. De ahí que no aparezcan reflejados en todos los indicadores seleccionados, cada uno de los países mencionados.

Por países se estudió la legislación que a continuación señalamos:

VENEZUELA:

1. Decreto N° 1.423, 17 de noviembre de 2014, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República.
2. Ley sobre Simplificación de Trámites Administrativos, Decreto N° 368 de fecha 5 de octubre de 1999, Hugo Chávez Frías Presidente de la República.³⁵

COSTA RICA:

1. Ley N° 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos
2. Decreto Ejecutivo N° 32565, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos (Ley N°

³⁵ Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.393 de fecha 22 de octubre de 1999.

8220), publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N° 166, del 20 de agosto del 2005.

3. Ley 8990 del 27/09/2011, modifica la Ley N° 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

COLOMBIA:

Ley 8990 del 27/09/2011 de cual es de costa rica o Colombia?????

Ley 962 DE 2005, 8 de julio de 2005 Colombia

ECUADOR:

1. Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 10 de octubre del 2018.
2. Decreto Ejecutivo 743, Reglamento Ley Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 16 de mayo del 2019.

HONDURAS

1. Ley de Simplificación Administrativa, Decreto Ejecutivo No. 255-2002, 30 de julio de 2002 República de Honduras.

PERÚ:

1. Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, 10 de abril del 2001.

ESPAÑA:

1. Resolución 10263 de 7 de octubre de 2014, de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, por la que se publica el Acuerdo del Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se toma conocimiento del Manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la Administración General del Estado (Boletín Oficial del Estado Núm. 245 Jueves 9 de octubre de 2014 Sec. I. Pág. 82200).
2. Manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la Administración General del Estado.

NICARAGUA:

Ley No. 691, Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública, de 30 de Julio del 2009, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 3 de Agosto del 2009.

PANAMÁ:

Trámites públicos online

A continuación, a partir de los indicadores definidos en la metodología de la investigación de este estudio, se hace una relación de los contenidos más recurrentes en las legislaciones de los países estudiados:

OBJETO DE REGULACIÓN

Se definen en la mayoría de estas normas su objeto de regulación. En ellos se recoge, como elementos comunes, aunque con matices: el establecimiento de

las bases, principios para la simplificación y racionalización de trámites y procedimientos administrativos en aras del logro de una administración pública eficiente.

En sentido general en las normas analizadas de los siguientes países: Venezuela, Nicaragua, Ecuador, Honduras y Colombia, se expresa como parte de su objeto los mencionados aspectos:

- Racionalizar y optimizar las tramitaciones que realizan las personas ante la Administración Pública a los fines de mejorar su eficacia, eficiencia, pertinencia, utilidad, para así lograr una mayor celeridad y funcionalidad en las mismas y mejorar las relaciones de la Administración Pública con las personas.³⁶
- Lograr la pronta y efectiva solución a los problemas planteados por los usuarios.³⁷
- Garantizar que todos los órganos del Estado actúen con apego a las normas de economía, celeridad, eficacia y espíritu de servicio, logrando la pronta y efectiva satisfacción de los interesados.³⁸
- Optimización de trámites administrativos, regular su simplificación y reducir sus costos de gestión.³⁹
- Garantizar el derecho de las personas a contar con una Administración Pública eficiente, eficaz, transparente y de calidad.⁴⁰
- El ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, se desarrollen de conformidad con los principios establecidos en los artículos 83, 84, 209 y 333 de la Carta Política colombiana.⁴¹

PRINCIPIOS

En la siguiente tabla se reseñan algunos de los principios, en aquellos países que su legislación los contempla de una forma explícita:

PRINCIPIOS				
Venezuela	Colombia	Nicaragua	Ecuador	Costa Rica
-Legalidad. -Simplicidad. -Transparencia.	-Reserva legal de permisos, licencias o	-Coordinación interinstitucional permanente.	-Celeridad. -Consolidación. -Control posterior.	- Reglas Claras y Objetivas. - Cooperación

³⁶ Artículo 2 Decreto N° 1.423, 17 de noviembre de 2014, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República.

³⁷ Ley No. 691, Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública, Artículo No.1, de 30 de Julio del 2009, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 3 de Agosto del 2009. Nicaragua.

³⁸ Ley de Simplificación Administrativa, Decreto Ejecutivo No. 255-2002, 30 de julio de 2002 República de Honduras.

³⁹ Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites administrativos Registro Oficial Suplemento 353 Artículo 1, de 23-oct.-2018 Ecuador.

⁴⁰ Ibídem.

⁴¹ Ley 962, Artículo 1 de 8 de julio de 2005, Colombia.

-Celeridad. -Eficiencia y Eficacia. -Rendición de cuentas. -Solidaridad. -Presunción de buena fe del interesado o interesada. - Responsabilidad en el ejercicio de la función pública.	requisitos. -Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley. -Información y publicidad. -Fortalecimiento tecnológico.	-Simplificación, transparencia y calidad en los trámites y servicios administrativos. -Desarrollo institucional progresivo. -Veracidad de la información. -Igualdad.	-Tecnologías de la información. -Gratuidad. -Pro-administrado e informalismo -Interoperabilidad -Seguridad jurídica -Presunción de veracidad. -Responsabilidad sobre la información -Simplicidad. -Publicidad y transparencia -No duplicidad -Mejora continua	institucional dentro de las oficinas de una misma institución y de cooperación interinstitucional que rige las relaciones entre los órganos y entes que conforman la Administración Pública. -Presunción de buena fe, transparencia, economía procesal, legalidad, publicidad, celeridad, eficiencia y eficacia de la actividad administrativa. ⁴²
---	---	---	---	--

VENEZUELA:

Legalidad

Con el título de Requisitos Adicionales se expone lo que consideramos es el contenido del principio de legalidad y es la prohibición a la Administración Pública de exigir requisitos adicionales a los contemplados en la normativa vigente, salvo los que se establezcan en los instrumentos normativos que se dicten con ocasión del Decreto N° 1.423, 17 de 2014.⁴³

Simplicidad

El Artículo 6 relaciona los lineamientos de la simplificación de los trámites administrativos:

1. Suprimir los trámites innecesarios que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas impropias.

⁴² Decreto Ejecutivo N° 32565, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220, Publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N° 166, del 20 de agosto del 2005, Artículo 3, Principios generales.

⁴³ Artículo 10, Título III, Principios Generales de la Simplificación de Trámites Administrativos, Capítulo I, Simplicidad, Transparencia, Celeridad, Eficacia, Eficiencia, Rendición de cuentas, Solidaridad, Responsabilidad, Desconcentración, Decreto N° 1.423, 17 de noviembre de 2014, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República.

2. Simplificar y mejorar los trámites administrativos, lo cual supone, entre otros aspectos:

- a) Adaptar los trámites a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a las personas, dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir el propósito de los mismos.
- b) Rediseñar el trámite utilizando al máximo los elementos tecnológicos.
- c) Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales.
- d) Evitar las instancias en las cuales el juicio subjetivo de la Administración Pública pueda interferir en el proceso.
- e) Crear incentivos o servicios adicionales que puedan otorgarse a las personas en contraprestación al cumplimiento oportuno del trámite.
- f) Propiciar la participación popular a través de las comunidades organizadas, en especial los consejos comunales.

3. Concentrar trámites, evitando su repetición en los distintos órganos y entes. Este proceso obedece a un plan previsto en la norma, el cual deberá contener, como mínimo, aspectos tales como: identificación de todos los trámites que se realicen en el respectivo órgano o ente; su clasificación de acuerdo con los destinatarios del mismo; determinación de los objetivos y metas a alcanzar en un lapso establecido, así como la identificación de los indicadores de gestión conforme a los cuales se realizará la evaluación de la ejecución de los planes.⁴⁴ Estos planes deben ser objeto de conocimiento público, de lo cual tienen la responsabilidad los órganos de la Administración Pública, conjuntamente con la autoridad nacional unificada en materia de trámites administrativos.⁴⁵

Con el objeto de garantizar una Administración Pública simplificada, sólo se aprobarán las modificaciones a las estructuras organizativas de los órganos y entes que no impliquen adiciones ni complicaciones innecesarias de los trámites administrativos existentes;⁴⁶ se eliminarán las autorizaciones innecesarias, solicitudes excesivas de información de detalle y en general, la exigencia de trámites que entorpezcan la actividad administrativa;⁴⁷ así como se identificarán y suprimirán aquellos requisitos y permisos no previstos en la norma que limiten o entraben el libre ejercicio de la actividad económica o la iniciativa privada.⁴⁸

Ante cumplimiento de lo anterior, la autoridad nacional unificada en materia de trámites administrativos podrá proceder a hacerlo mediante providencia de

⁴⁴ Decreto N° 1.423, 17 de noviembre de 2014, Artículo 7º, Título II, Planes de Simplificación de Trámites Administrativos, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República, Venezuela.

⁴⁵ Ibídem, Artículo 8.

⁴⁶ Ibídem, Artículo 12, Título III, Principios Generales de la Simplificación de Trámites Administrativos, Capítulo I, Simplicidad, Transparencia, Celeridad, Eficacia, Eficiencia, Rendición de cuentas, Solidaridad, Responsabilidad, Desconcentración.

⁴⁷ Ibídem, Artículo 13.

⁴⁸ Ibídem, Artículo 14.

carácter general, previa notificación al organismo en un plazo de al menos sesenta (60) días continuos anteriores a la fecha de publicación de la referida providencia, plazo dentro del cual el organismo tramitador procederá para que la eliminación total o parcial de trámites, o la supresión de requisitos o permisos, no afecten a los solicitantes, ni la seguridad o validez del trámite.⁴⁹

Para la recepción de información solicitada a las personas interesadas, la Administración Pública deberá utilizar formularios preelaborados que permitan un aporte ágil y efectivo de la información necesaria para realizar el trámite, preferiblemente mediante el uso de tecnologías de la información y medios de comunicación remota.⁵⁰

Transparencia

Este principio no aparece definido explícitamente, pero los contenidos presentes en algunos artículos como por ejemplo, los 38 y 39 guardan relación con el mismo. Con el número 38 se expresa el deber de los órganos y entes de la Administración Pública, de ofrecer a las personas información completa, oportuna y veraz en relación con los trámites que se realicen, preferentemente a través del uso de tecnologías de información, por medios de acceso remoto, a los fines de mantener informado al interesado sobre los trámites que estén resueltos, el estado y demás notificaciones relacionados con el trámite de su interés, y teniendo disponibles en sus sitios de internet vínculos que permitan a los interesados acceder a información sobre sus trámites.

Adicionalmente, en las oficinas y establecimientos en los cuales se dé inicio a cualesquiera trámites administrativos, la máxima autoridad de dicha oficina o establecimiento será responsable de la fijación en sitio visible al público de los requisitos exigidos para cada trámite. Esta información se publicará además mediante guías simples de consulta pública, suministradas en forma gratuita, y con la publicidad necesaria a través de diferentes medio de comunicación.

El Artículo 39, por su parte, recoge el derecho de toda persona que haya presentado una petición, reclamación, consulta, queja, diligencia, actuación o gestión ante los órganos y entes de la Administración Pública a conocer el estado en que se encuentra su tramitación y a que se le informe el plazo dentro del cual se atenderá y dará respuesta oportuna a la misma.

Además en el Artículo 40, se regula la obligación de atender las consultas telefónicas que formulen las personas sobre información general acerca de los asuntos de su competencia, o de las personas interesadas para conocer el estado de sus tramitaciones, y la implementación de un servicio de información telefónico que satisfaga las necesidades de las personas.

⁴⁹ Ibídem, Artículo 15.

⁵⁰ Ibídem, Artículo 16.

En el Artículo 44, incluye la opinión de la comunidad organizada, a través de cualesquiera formas de participación popular y en especial a través de las comunas y los consejos comunales, la cual podrá materializarse, entre otras, a través de propuestas y alternativas de solución a los trámites que generen problemas, trabas u obstáculos, para lo cual cada órgano o ente determinará los mecanismos idóneos.

Rendición de cuentas

Parte del contenido del Principio de Transparencia, en el sentido de lo relacionado con la obligatoriedad de dar conocimiento del estado de cualquier tramitación pudiera tener relación con este Principio de Rendición de Cuentas no definido de forma explícita.

Eficiencia y Eficacia

El Decreto define el principio Eficiencia y Eficacia en su Artículo 9 y dice que el diseño de los trámites administrativos debe realizarse de manera que los mismos sean claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para las personas, a fin de mejorar las relaciones de éstos con la Administración Pública, haciendo eficiente y eficaz su actividad.⁵¹ Consideramos que está incluido el de celeridad, el cual no aparece tratado de forma independiente en la letra de la norma.

Solidaridad

Consideramos el contenido relacionado en el Artículo 46 es afín al principio, el cual no aparece tratado bajo esta denominación específicamente y expresa que cuando un órgano o ente de la Administración Pública requiera comprobar la existencia de alguna circunstancia o requisito necesario para la realización de una determinada tramitación y la información necesaria repose en los archivos de otro órgano o ente, se procederá a la obtención de la información sin transferir al interesado la carga del aporte de dicha información, dándose prioridad a la atención de dichas peticiones, por parte de los órganos o entes a quienes se solicite la información y haciendo uso de los medios automatizados disponibles al efecto. Además de todo lo relativo a la Ventanilla Única, contenido del Capítulo IV.

Presunción de buena fe del interesado o interesada

Constituye un principio ampliamente desarrollado en la norma, para lo cual se destina un Capítulo, el número II, llamado Presunción de Buena Fe, de acuerdo al cual, en su Artículo 24, en todas las actuaciones que se realicen ante la

⁵¹ Decreto N° 1.423, 17 de noviembre de 2014, Artículo 9, Título III, Principios Generales de la Simplificación de Trámites Administrativos, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República, Venezuela.

Administración Pública, se tomará como cierta la declaración de las personas interesadas, salvo prueba en contrario, si bien los trámites administrativos deben rediseñarse para lograr el objetivo propuesto en la generalidad de los casos.

Los trámites deben ser estructurados de forma tal, que el solicitante deba consignar los instrumentos probatorios o de verificación de requisitos sólo a los efectos de control y seguimiento, y en ocasión posterior al resultado de la tramitación, sin que dicha consignación impida el cumplimiento del objeto del trámite, exceptuando razones de seguridad de la Nación o la imposibilidad de verificación posterior de la información. En consecuencia el Artículo 25, dicta que los órganos y entes de la Administración Pública sujetos a la aplicación de este Decreto no exigirán a las personas interesadas pruebas distintas o adicionales a aquellas expresamente señaladas en él y el 26 plantea que los órganos y entes de la Administración Pública se abstendrán de exigir algún tipo de prueba para hechos que no hayan sido controvertidos, pues mientras no se demuestre lo contrario, se presume cierta la información declarada o proporcionada por la persona interesada en su solicitud o reclamación.

En el Artículo 27 autoriza que los órganos y entes de la aceptación por la Administración Pública de instrumento privado en sustitución de instrumento público y de copia simple o fotostática en lugar de original o copia certificada de documentos que hayan sido protocolizados, autenticados o reconocidos judicialmente, salvo los casos expresamente previstos. También, a través del Artículo 31 se da la posibilidad a los órganos y entes de la Administración Pública, en sus respectivas áreas de competencia, de realizar un inventario de los documentos y requisitos cuya exigencia pueda suprimirse de conformidad con la presunción de buena fe, aceptando en sustitución de los mismos las declaraciones juradas realizadas por las personas interesadas o su representante con carta poder.

El Artículo 28 determina la no exigencia del cumplimiento de un requisito cuando éste, de conformidad con la normativa aplicable, debió acreditarse para obtener la culminación de un trámite anterior ya satisfecho, el cual se tendrá por acreditado a todos los efectos legales.

Tampoco se exigirán comprobantes de pago correspondientes a períodos anteriores como condición para aceptar un nuevo pago a la Administración Pública, Artículo 29, lo que no implica el pago de períodos anteriores que se encuentren insolutos.

Mediante el Artículo 30, no se podrán exigir la presentación de solvencias ya emitidas por parte de los órganos y entes para la realización de trámites que se lleven a cabo en sus mismas dependencias, salvo los casos expresamente previstos en la ley.

Otros elementos contemplados son: la actuación en representación,⁵² donde las personas interesadas en efectuar tramitaciones ante la Administración Pública, podrán realizarlas de manera personal, o en su defecto, a través de representación acreditada mediante carta poder, salvo en los casos establecidos expresamente por ley; el control posterior de los trámites administrativos,⁵³ así como de sanciones aplicables a quienes quebranten la confianza dispensada por la Administración Pública, el cual comprende, la verificación y el seguimiento y que realiza la Administración Pública a las declaraciones formuladas por las personas interesadas o su representante, con el objeto de identificar y corregir posibles desviaciones, abusos o fraudes, el cual se ejecutará de forma permanente, sin que implique la paralización de la tramitación del expediente respectivo, ni gasto alguno para las personas interesadas.⁵⁴

Responsabilidad en el ejercicio de la función pública

El tema constituye un Capítulo de la norma, el número III, nombrado La Administración Pública al Servicio de los Ciudadanos. El Artículo 36 define que las funcionarias o funcionarios públicos, las trabajadoras y trabajadores de la Administración Pública y, en general, quienes en cualquier situación de empleo público deban prestar un servicio a las personas con ocasión del cumplimiento de un trámite administrativo, serán considerados servidoras y servidores públicos a los fines de este Decreto, obligados a procurar la mayor eficiencia y la más esmerada y amable atención a todas aquellas personas que realizan trámites ante la Administración Pública, en los cuales se requiera su concurso. También prevé, en el Artículo 37, la capacitación de este persona a fin de incentivar la mejora en la prestación del servicio de trámites administrativos.

COLOMBIA

Reserva legal de permisos, licencias o requisitos.⁵⁵

Para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, únicamente podrán exigirse las autorizaciones, requisitos o permisos que estén previstos taxativamente en la ley o se encuentren autorizados expresamente por esta. En tales casos las autoridades públicas no podrán exigir certificaciones, conceptos o constancias.

Las autoridades públicas no podrán establecer trámites, requisitos o permisos para el ejercicio de actividades, derechos o cumplimiento de obligaciones, salvo que se encuentren expresamente autorizados por la ley; ni tampoco

⁵² Decreto N° 1.423, 17 de noviembre de 2014, Artículo 32, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República, Venezuela.

⁵³ Ibídem, Artículo 33.

⁵⁴ Ibídem, Artículo 34.

⁵⁵ Ley 962, Artículo 1, de 8 de julio de 2005, Colombia.

podrán solicitar la presentación de documentos de competencia de otras autoridades.

Procedimiento para establecer los trámites autorizados por la ley.⁵⁶

Las entidades públicas y los particulares que ejercen una función administrativa expresamente autorizadas por la ley para establecer un trámite, deberán previamente someterlo a consideración del Departamento Administrativo de la Función Pública adjuntando la manifestación del impacto regulatorio, con la cual se acreditará su justificación, eficacia, eficiencia y los costos de implementación para los obligados a cumplirlo; así mismo deberá acreditar la existencia de recursos presupuestales y administrativos necesarios para su aplicación. En caso de encontrarlo razonable y adecuado con la política de simplificación, racionalización y estandarización de trámites, el Departamento Administrativo de la Función Pública autorizará su adopción e implementación.

Para el cumplimiento de esta función el Departamento Administrativo de la Función Pública contará con el apoyo de los Comités Sectoriales e intersectoriales creados para tal efecto. Asimismo, podrá establecer mecanismos de participación ciudadana a fin de que los interesados manifiesten sus observaciones.

El Director del Departamento Administrativo de la Función Pública rendirá, al inicio de cada período de sesiones ordinarias, informe a las Comisiones Primeras de cada Cámara sobre la expedición de los nuevos trámites que se hayan adoptado.

El procedimiento previsto en el presente artículo no se aplicará cuando se trate de adoptar trámites autorizados por los decretos expedidos durante los estados de excepción, con motivo de la declaratoria de un estado de catástrofe o emergencia natural o cuando se requiera la adopción inmediata de medidas sanitarias para preservar la sanidad humana o agropecuaria.

Las Asambleas Departamentales y los Concejos Distritales o Municipales únicamente podrán adoptar, mediante ordenanza o acuerdo, las medidas que se requieran para la implementación o aplicación de los trámites creados o autorizados por la Ley.

Información y publicidad.⁵⁷

Todo requisito, para que sea exigible al administrado, deberá encontrarse inscrito en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT, funcionamiento coordinado por el Departamento Administrativo de la Función Pública, entidad que verificará, para efectos de la inscripción, el respectivo soporte legal.

⁵⁶Ibídem, Artículo 1.2.

⁵⁷ Ley 962, Artículo 1.3, de 8 de julio de 2005 Colombia.

Toda entidad y organismo de la Administración Pública tiene la obligación de informar sobre los requisitos que se exijan ante la misma, sin que para su suministro pueda exigirle la presencia física al administrado, así como la norma legal que lo sustenta, la fecha de su publicación oficial y su inscripción en el Sistema Único de Información de Trámites, SUIT.

Fortalecimiento tecnológico.⁵⁸

Para articular la actuación de la Administración Pública y de disminuir los tiempos y costos de realización de los trámites por parte de los administrados, se incentivará el uso de medios tecnológicos integrados, con la coordinación entre el Departamento Administrativo de la Función Pública, y el Ministerio de Comunicaciones.

NICARAGUA

Coordinación interinstitucional permanente.⁵⁹

Los órganos de la Administración Pública mantendrán la sistematización y automatización de la información pública, cuando sea aplicable, de tal manera que se asegure el acceso constante y actualizado de la misma entre las instituciones, facilitando la simplificación de trámites. Esta coordinación operará por mandato de la Ley, sin necesidad de ulteriores convenios de colaboración que detallen la operatividad de las acciones a implementarse.

Simplificación, transparencia y calidad en los trámites y servicios administrativos.⁶⁰

La simplificación administrativa tendrá como objetivo la racionalización de trámites y servicios para el ejercicio de actividades por los usuarios ante la Administración Pública. Tiene como objetivos específicos:

1. Diseñar trámites y servicios administrativos ágiles, pertinentes, sencillos y de fácil comprensión para los usuarios, que permitan un servicio más eficiente en cada uno de los órganos de la Administración Pública. En el caso de las personas con capacidades diferentes se les deberá garantizar el adecuado servicio.
2. Eliminar trámites y disposiciones innecesarios que obstaculicen los procesos administrativos, que incrementen el costo operacional e impidan la prestación de servicios públicos de forma eficiente y propicien conductas ilegales por parte de los servidores públicos o usuarios.

⁵⁸Ibídem, Artículo 1.4.

⁵⁹ Ley No. 691, Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública, Artículo 5, de 30 de Julio del 2009, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 3 de Agosto del 2009.

⁶⁰ Ibídem, Artículo 6.

3. Delegar a los órganos de dirección la toma decisiones y firma de documentos, en correspondencia con las normas técnicas y de control interno sobre Organización Administrativa.

4. Difundir amplia y oportunamente los trámites administrativos, con la finalidad de evitar la exigencia de requisitos indebidos, alteración de trámites o el establecimiento de plazos no contemplados en la ley o en la normativa interna.

Desarrollo institucional progresivo.⁶¹

Los órganos del Estado y servidores de la administración pública sujetos a esta Ley, deben velar por el mejoramiento del servicio de manera permanente y progresiva, fomentando la cultura de servicio al usuario, a través de planes internos de simplificación, mecanismos de atención al público, información y asistencia, recepción y entrega de documentos y solicitudes, admisión y procesamiento de denuncias, sugerencias y quejas del servicio brindado.

Veracidad de la información.⁶²

La Administración Pública presumirá las declaraciones, documentos, intervenciones y actuaciones de los usuarios como verdaderas, bajo advertencia al usuario que en caso contrario el trámite y resultado final de la gestión quedará sin validez alguna y se podrá proceder por la vía legal.

Igualdad

Aunque no se define bajo esta denominación, en el artículo No. 10 referido a las funciones del órgano rector en la materia, numeral 8, como una de las funciones, aparece la de velar porque los planes de simplificación de trámites de cada institución garanticen la no discriminación, por razones de posición económica, condición social, nacimiento, nacionalidad, origen, credo político, raza, sexo, idioma, edad, religión u opinión del usuario.

ECUADOR⁶³

Celeridad

Los trámites administrativos se gestionarán de la forma más eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión.

Consolidación

⁶¹ Ibídem, Artículo 7.

⁶² Ley No. 691, Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública, Artículo 8, de 30 de Julio del 2009, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 3 de Agosto del 2009.

⁶³ Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Artículo 3, 10 de octubre del 2018.

Consiste en reunir la mayor actividad administrativa en la menor cantidad posible de actos, así como la consolidación de trámites de naturaleza similar o complementaria en un solo proceso administrativo.

Control posterior

La verificación, por regla general, del cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable a un trámite administrativo con posterioridad al otorgamiento de la correspondiente autorización, permiso, certificado, título habilitante o actuación requerida en virtud de un trámite administrativo, empleando mecanismos meramente declarativos determinados por las entidades y reservándose el derecho a comprobar la veracidad de la información presentada y el cumplimiento de la normativa respectiva.

Si de la verificación resulta que la misma no se sujeta a la realidad o que ha incumplido con los requisitos o el procedimiento establecido en la normativa para la obtención de la autorización, permiso, certificado, título habilitante o actuación requerida en virtud de un trámite administrativo, la autoridad emisora de dichos títulos o actuación podrá dejarlos sin efecto hasta que el administrado cumpla con la normativa respectiva, sin perjuicio del inicio de los procesos o la aplicación de las sanciones que correspondan de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.

Este principio en ningún caso afecta la facultad de las entidades reguladas por esta Ley para implementar mecanismos de control previo con el fin de precautelar la vida, seguridad y salud de las personas.

Tecnologías de la información

Tiene como fin el mejoramiento de la calidad de los servicios públicos y la optimización de la gestión de trámites administrativos.

Gratuidad

Los trámites que se realicen en la Administración Pública de preferencia serán gratuitos, salvo los casos expresamente señalados en el ordenamiento jurídico vigente.

Pro-administrado e informalismo

En caso de duda, las normas serán interpretadas a favor del administrado (a). Sus derechos sustanciales prevalecerán sobre los aspectos meramente formales, siempre y cuando estos puedan ser subsanados y no afecten derechos de terceros o el interés público, según lo determinado en la Constitución de la República.

Interoperabilidad

Las entidades reguladas por esta Ley deberán intercambiar información mediante el uso de medios electrónicos y automatizados, para la adecuada gestión de los trámites administrativos.

Seguridad jurídica

En la gestión de trámites administrativos, solo se podrá exigir el cumplimiento de los requisitos que estén establecidos en una norma jurídica previa, clara y pública.

Presunción de veracidad

Salvo prueba en contrario, los documentos y declaraciones presentadas por los administrados (as), en el marco de un trámite administrativo y de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente, se presumirán verdaderos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se generen por faltar a la verdad en lo declarado o informado.

Responsabilidad sobre la información

La veracidad y autenticidad de la información proporcionada por los administrados (as) en la gestión de trámites administrativos es de su exclusiva responsabilidad.

Simplicidad

Los trámites serán claros, sencillos, ágiles, racionales, pertinentes, útiles y de fácil entendimiento para los ciudadanos. Debe eliminarse toda complejidad innecesaria.

Publicidad y transparencia

Se garantizará la publicidad y transparencia de las actuaciones administrativas gestionadas en virtud de un trámite administrativo, a través de la utilización de todos los mecanismos de libre acceso para los administrados (as).

No duplicidad

La información o documentación presentada en el marco de la gestión de un trámite administrativo, no le podrá ser requerida nuevamente por la misma entidad para efectos de atender su trámite o uno posterior.

Mejora continua

Las entidades reguladas por esta Ley deberán implementar procesos de mejoramiento continuo de la gestión de trámites administrativos a su cargo, que impliquen, al menos, un análisis del desempeño real de la gestión del trámite y oportunidades de mejora continua.

COSTA RICA

Principio de Reglas Claras y Objetivas

Mediante el establecimiento de reglas claras y sencillas de fácil cumplimiento por el ciudadano, que permitan la eliminación excesiva de documentación y requisitos los órganos y entidades públicas sujetos a la aplicación de este reglamento, eliminarán los requisitos que no tengan un fundamento legal y técnico.⁶⁴

Principios de coordinación institucional e interinstitucional.

Cada oficina perteneciente a un órgano de la Administración, deberá coordinar internamente, a fin de evitar que el administrado tenga que acudir a más de una oficina para la solicitud de un trámite o requisito. Los entes y órganos de la Administración Pública deberán actuar entre sí de manera coordinada, intercambiando la información necesaria para la resolución de los trámites planteados ante sus instancias. Con tal fin la Administración deberá crear bases de datos y listados, a los que las oficinas de la misma institución y las demás instituciones puedan tener acceso; debiendo además implementarse convenios a nivel interinstitucionales para estos efectos.

La asistencia y cooperación requerida sólo podrá negarse cuando el ente al cual se le solicita la información, tenga un impedimento legal expreso para otorgarla. La negativa a prestar la asistencia o cooperación se comunicará a la entidad u órgano público solicitante. La comunicación entre los órganos administrativos se efectuará siempre de forma directa, sin dilaciones, por cualquier medio que asegure la constancia de su recepción, contando el ente u órgano requerido con un plazo de 3 días naturales para ello, salvo que técnicamente se justifique un plazo mayor, en cuyo caso debe estar debidamente motivada y sólo podrá considerarse por un plazo igual al citado, lo cual constituye una medida excepcional que no faculta a las entidades u órganos públicos a extender el plazo sin motivación.

La inoperancia del sistema o negativa de la institución de prestar la colaboración requerida, no implica la obligatoriedad del ciudadano de proveer la información.⁶⁵

⁶⁴ Decreto Ejecutivo N° 32565, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Artículo 5 Eliminación de requisitos. Ley N° 8220 publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N° 166, del 20 de agosto del 2005.

⁶⁵ Decreto Ejecutivo N° 32565, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Artículo 6 Principios de coordinación institucional e interinstitucional. Ley N° 8220 publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N° 166, del 20 de agosto del 2005.

Principio de presunción de buena fe, transparencia, economía procesal, legalidad, publicidad, celeridad, eficiencia y eficacia de la actividad administrativa.

No están definidos de forma explícita, pero partiendo del análisis del texto normativo resumimos los contenidos que consideramos afín.

Legalidad

Para el trámite de autorizaciones, licencias, permisos y cualquier otra petición dirigidas a la Administración Pública, el interesado únicamente deberá presentar la información, documentos y requisitos normativos, económicos y técnicos previamente señalados en las disposiciones normativas de la materia de que se trate, los cuales deberán estar debidamente publicados en el Diario Oficial La Gaceta. Para efectos de actualización, cada tres meses la Administración deberá revisar y verificar si han operado cambios en las guías, manuales o formularios, y procederá a actualizar lo necesario para brindar información veraz y oportuna.⁶⁶

Publicidad

Los órganos y entidades de la Administración deben ofrecer a los ciudadanos información completa, oportuna y veraz en relación con los trámites que se realicen. Para tales efectos, las oficinas administrativas deberán fijar en un lugar visible al público y en un sitio web, cuando se cuente con este último recurso, los requisitos exigidos para cada trámite, el plazo legal, la duración estimada, los derechos del ciudadano con relación al trámite o servicio en cuestión, así como guías simples de consulta pública, suministradas en forma gratuita.⁶⁷

Economía procesal

El Artículo 11, Sujeción a la ley y presentación única de documentos, define que los órganos y entes de la Administración Pública, no podrán exigir a los administrados documentos adicionales a los ya expresamente señalados por disposición legal y reglamentaria. El administrado deberá presentar por una sola vez, la información que requiera para la resolución de su trámite, salvo los casos en que alguno de los documentos se encuentren vencidos y sea necesaria su actualización. Solo excepcionalmente y cuando las disposiciones normativas así lo establezcan, se requerirán ampliaciones o aclaraciones adicionales de los documentos ya aportados, información excepcional que

⁶⁶ Decreto Ejecutivo N° 32565, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Artículo 8 Requisitos. Ley N° 8220 publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N° 166, del 20 de agosto del 2005.

⁶⁷ Ibídem, Artículo 9 Publicidad de los trámites y obligación de información.

deberá ser imprescindible para la resolución del asunto, por escrito, de manera motivada y por una única vez.⁶⁸

En caso de pérdida de la información, la Administración no podrá alegar atraso en el trámite de un asunto por pérdida o extravío de la información que una o varias de sus mismas oficinas emitan o posean, o que haya sido previamente presentada por el administrado. Excepcionalmente, podrá la Administración solicitarle la copia del recibido por parte de la Administración de la información extraviada o perdida por ésta, siempre y cuando sea indispensable para la resolución de la gestión del interesado y ésta no se pueda obtener por los canales de comunicación interinstitucional con otros órganos o entidades de la Administración, la cual no podrá trasladar al interesado los gastos que implique la reposición de documentos y el administrado deberá seguir los procedimientos ya existentes para cobrar a la Administración los gastos en los que tuvo que incurrir por concepto de reposición de información.

En los casos de pérdida o extravío de la información, la Administración estará en la obligación de entregar al Administrado un documento que acredite el hecho para que tenga un respaldo para su gestión; asimismo la Administración procederá a iniciar una investigación y sentar las responsabilidades disciplinarias correspondientes contra los responsables.⁶⁹

No se exigirá la presentación de copias certificadas o fotocopias de documentos que los órganos de la Administración tengan en su poder, o a los que tenga la posibilidad de acceder, en virtud de los principios de coordinación institucional o interinstitucional que debe imperar entre los órganos de la Administración Pública.⁷⁰

Otro elemento es la revisión por parte de la entidad u órgano administrativo de los documentos aportados por el administrado en la solicitud, gestión o petición, con el propósito de determinar si la solicitud se presentó en forma completa, o si por el contrario, ésta es omisa y resulta necesario que sea aclarada o completada. Para tales efectos, la Administración contará con un plazo de 3 días naturales, salvo los casos en que exista disposición legal o reglamentaria en contrario, a fin de que, por escrito y única vez, le prevenga al administrado, los requisitos que debe completar, de acuerdo con los instructivos, manuales, formularios y guías de requisitos debidamente publicados en el Diario oficial La Gaceta, lo cual suspende el plazo de resolución de la administración y otorga al administrado un plazo de diez días hábiles, salvo que por ley se fije otro distinto para su cumplimiento.

⁶⁸ Ibídem, Artículo 12 Requerimiento de información.

⁶⁹ Decreto Ejecutivo N° 32565, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Artículo 14 Pérdida de la información. Ley N° 8220 publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N° 166, del 20 de agosto del 2005.

⁷⁰ Ibídem, Artículo 17 Prohibición de duplicidad en la documentación.

Transcurrido el plazo señalado, continuará el cómputo del plazo restante previsto para resolver. En los casos en que opere una imposibilidad material debidamente justificada por el administrado para cumplir con la prevención, la Administración podrá prorrogar el plazo por un término igual al otorgado.

La posibilidad de la Administración, de realizar observaciones por única vez es aplicable a la entidad como un todo, es decir, se aplicará a todos sus funcionarios, de modo que no se puede solicitar más requisitos o correcciones a pesar de ser otro funcionario el que lo califica por segunda vez.⁷¹

Buena Fe

Aparece contemplada dentro del conjunto de definiciones generales contenidas en el Artículo 2-c). Como el convencimiento, de quien realiza un acto o hecho jurídico, de que éste es verdadero, lícito y justo.

DERECHOS

En las legislaciones de los cinco países analizados los derechos comunes son:

- ⇒ Conocer en cualquier momento el estado de la tramitación de las gestiones o peticiones, preferentemente por medios electrónicos y/o cualquier plataforma de fácil acceso.
- ⇒ Identificar a las autoridades y al personal de las entidades u órganos públicos que tramitan su petición.
- ⇒ Ser tratadas con respeto por las autoridades y servidores públicos, los cuales deben facilitarle el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.
- ⇒ Negarse a presentar documentos no exigidos por disposición normativa, o que ya se encuentre en poder de la administración actuante, sea que refieren a un mismo trámite o para otros dentro de la misma entidad.
- ⇒ Tener acceso, orientación e información a los requisitos necesarios para la realización del trámite por medios escritos y digitales.
- ⇒ Obtener información completa, veraz, oportuna y motivada acerca de los trámites administrativos y al respeto de sus garantías al debido proceso.
- ⇒ Acceder a los registros, archivos y documentos de la Administración Pública, excluyendo aquellos que involucren datos personales de terceros o tengan la calidad de confidenciales o reservados, excepto cuando la información tenga relación directa con la persona y su acceso sea necesario para garantizar su derecho a la defensa en el marco de los límites y requisitos previstos en la Constitución y las leyes.

⁷¹ Ibídem, Artículo 21 Verificación de los requisitos y cómputo del plazo.

- ⇒ Exigir las responsabilidades de las entidades u órganos públicos y del personal a su servicio, cuando legalmente corresponda de conformidad con el ordenamiento jurídico vigente.
- ⇒ Ejercitar su derecho de petición de forma ágil y sin limitaciones.⁷²
- ⇒ Exigir el cumplimiento de lo establecido en la presente Ley.
- ⇒ Delegar la gestión de un trámite administrativo, excepto cuando la presencia física de la o el interesado sea indispensable para el mismo.⁷³

ÁMBITO DE APLICACIÓN

VENEZUELA:

Los Órganos y entes de la Administración Pública Nacional, estadual y municipal.⁷⁴

COLOMBIA:

Trámites y procedimientos administrativos de la Administración Pública, de las empresas de servicios públicos domiciliarios de cualquier orden y naturaleza, y de los particulares que desempeñen función administrativa. Se exceptúan el procedimiento disciplinario y fiscal que adelantan la Procuraduría y Contraloría respectivamente.⁷⁵

COSTA RICA:

A toda la Administración Pública, central y descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental, entes públicos no estatales, municipalidades y empresas públicas. Se exceptúan de su aplicación los trámites y procedimientos en materia de defensa del Estado y seguridad nacional.⁷⁶

ECUADOR:

1. Los organismos y dependencias de las funciones Ejecutiva, Legislativa, Judicial, Electoral, Transparencia y Control Social, en la Procuraduría General del Estado y la Corte Constitucional;

⁷² Decreto Ejecutivo N° 32565, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Artículo 7 Derechos de los ciudadanos. Ley N° 8220 publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N° 166, del 20 de agosto del 2005.

⁷³ Ibídem, Artículo 5 Derechos de las y los administrados.

⁷⁴ Decreto N° 1.423, Artículo 2, 17 de noviembre de 2014, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República, Venezuela.

⁷⁵ Ley 962, Artículo 2, 8 de julio de 2005, Colombia.

⁷⁶ Ley No. 8220, Protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos, Artículo 1, publicada en La Gaceta No. 49 del 11/03/20002, Alcance No.22 y su reforma de Ley No. 8990 publicada en La Gaceta No. 189 del 31/10/2011, Alcance No, 72, Costa Rica.

2. Las entidades que integran el régimen autónomo descentralizado y regímenes especiales;
 3. Las empresas públicas;
 4. Las entidades que tienen a su cargo la seguridad social;
 5. Las entidades que comprenden el sector financiero público;
 6. Los organismos y entidades creados por la Constitución o la ley para el ejercicio de la potestad estatal, para la prestación de servicios públicos o para desarrollar actividades económicas asumidas por el Estado;
 7. Las personas jurídicas creadas por acto normativo de los gobiernos autónomos descentralizados y regímenes especiales para la prestación de servicios públicos; y,
 8. Las personas naturales o jurídicas del sector privado que sean gestoras delegadas o concesionarias de servicios públicos.
- Se exceptúan los trámites administrativos del sector defensa o que comprometan la seguridad nacional.⁷⁷

HONDURAS:

No explícitamente. En general se habla de órganos del Estado.⁷⁸

NICARAGUA:

Toda la Administración Pública y demás instituciones. Se exceptúan de su aplicación los trámites y servicios en materia de defensa del Estado y Seguridad Nacional.⁷⁹

ENTIDAD RECTORA

VENEZUELA

Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos (INGETYP), como instituto público con personalidad jurídica y patrimonio propio, distinto e independiente del Fisco Nacional, el cual constituirá una autoridad nacional, unificada, en materia de trámites administrativos y su simplificación, a cuyas direcciones se someterán los órganos y entes de la Administración Pública en lo referente a dicha materia.⁸⁰

⁷⁷ Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Artículo 2, 10 de octubre del 2018, Ecuador .

⁷⁸ Ley de Simplificación Administrativa, Poder Legislativo, Decreto Ejecutivo No. 255-2002, Honduras.

⁷⁹ Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública, Artículo 2, Ley No. 691, de 30 de Julio del 2009, Publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 3 de Agosto del 2009, Nicaragua.

⁸⁰ Decreto N° 1.423, Artículo 57, 17 de noviembre de 2014, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República, Venezuela.

El Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos (INGETYP), tiene un Directorio presidido por la Autoridad Nacional de Simplificación de Trámites y Permisos, quien presidirá además el Instituto; y cuatro (4) Directores o Directoras, cada uno con sus respectivos suplentes, que cubrirán las faltas temporales del Director o Directora principal que corresponda, con los mismos derechos y atribuciones.

La Autoridad Nacional de Simplificación de Trámites y Permisos será de libre nombramiento y remoción por parte del Presidente o la Presidenta de la República. Los Directores o Directoras, así como sus respectivos suplentes, serán de libre nombramiento y remoción por parte del titular del órgano de adscripción.⁸¹

El Instituto Nacional para la Gestión Eficiente de Trámites y Permisos (INGETYP), tendrá las siguientes competencias:

1. Ejecutar y desarrollar la política nacional en materia de trámites administrativos a partir de las líneas estratégicas dictadas por el Ejecutivo Nacional y las políticas públicas definidas por el Ministerio del Poder Popular con competencia en materia de planificación.
2. Establecer los criterios y procedimientos en materia de simplificación de trámites y permisología a los órganos y entes de la Administración Pública.
3. Presentar a consideración del Presidente o Presidenta de la República la propuesta de componente del Plan para la Gestión Bolivariana Socialista.
4. Revisar, o efectuar de oficio, las propuestas de simplificación de trámites administrativos, de carácter imperativo y obligatorio cumplimiento.
5. Formular y recomendar las políticas y lineamientos en materia de integración a fin de una mejor eficiencia en cuanto a la prestación de servicio al administrado, así como emitir opinión sobre las peticiones que les efectúen los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, estatal y municipal para tal efecto.
6. Dictar normas de carácter general en el marco de las materias de su competencia, de obligatorio cumplimiento para los órganos y entes de la Administración Pública y para las personas, en la aplicación de trámites administrativos.
7. Establecer criterios o mecanismos uniformes de verificación y valoración de información aportada por los y las solicitantes, a los fines de la valoración de dicha información en el control posterior.
8. Proporcionar asesoramiento técnico a los órganos y entes competentes en todo lo relacionado a las actividades encaminadas a simplificar los trámites administrativos.

⁸¹ Ibídem, Artículo 60.

9. Coordinar los procesos de la preparación conjunta con las instancias y organizaciones a las que haya lugar, de las posiciones del país y la sistematización de informes sobre la participación.
10. Codificar toda la normativa venezolana relacionada con ello, a fin de servir como órgano de difusión y consulta de la misma.
11. Elaborar, promover y coordinar con cada uno de los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, estatal y municipal la implementación de planes de simplificación de trámites administrativos.
12. Definir los programas de investigación necesarios en materia de simplificación de trámites administrativos, que serán desarrollados en coordinación con los organismos competentes.
13. Exigir el pago de las tasas sobre los servicios prestados y multas impuestas.
14. Recopilar, procesar y publicar las estadísticas en materia de simplificación de trámites administrativos.
15. Controlar, organizar, dirigir y supervisar la Ventanillas Únicas creadas por los órganos y entes de la Administración Pública Nacional, estatal y municipal.
16. Crear los mecanismos para garantizar los derechos de las ciudadanas y ciudadanos interesados en efectuar tramitaciones ante la Administración Pública.
17. Implementar mecanismos de inspección, verificación y control posterior que permitan la identificación de conductas distorsivas en la tramitación administrativa, sujetos que efectúan aporte fraudulento de información y mecanismos de evasión de controles administrativos.
18. Crear y administrar una base de datos centralizada que permita implementar controles que impidan la recurrencia de fraudes o conductas distorsivas, así como la detección de los sujetos involucrados en éstas.
19. Ejecutar los procedimientos e imponer las sanciones establecidas.
20. Recaudar y administrar los aportes establecidos.
21. Dictar el Reglamento Interno.
22. Dictar el estatuto de su personal, de acuerdo con las especificidades propias de las funciones que le son otorgadas.
23. Las demás establecidas.⁸²

COLOMBIA

Departamento Administrativo de la Función Pública con el apoyo de los Comités Sectoriales e Intersectoriales creados para tal efecto. Se podrá establecer mecanismos de participación ciudadana a fin de que los interesados manifiesten sus observaciones.

⁸² Decreto N° 1.423, Artículo 59, 17 de noviembre de 2014, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República, Venezuela.

ECUADOR

Comité Interinstitucional de Simplificación de Trámites, cuerpo colegiado cuya finalidad es aprobar la política pública en materia de simplificación de trámites y coordinar las acciones referentes a la eliminación, reducción, optimización, simplificación y automatización de trámites administrativos de acuerdo a lo dispuesto en la Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos,⁸³ integrado por:

- a). La máxima autoridad de la entidad rectora de la administración pública o su delegado, quien lo presidirá y, tendrá voto dirimente;
- b). La máxima autoridad de la entidad rectora de la planificación nacional o su delegado permanente;
- c). La máxima autoridad de la entidad rectora del trabajo o su delegado permanente;
- d). La máxima autoridad de la entidad rectora de las telecomunicaciones o su delegado permanente; y
- e). La máxima autoridad de la entidad rectora de la producción; o su delegado permanente.

El presidente del Comité podrá por iniciativa propia o por pedido de alguno de los miembros del Comité, invitar a otras entidades de las diferentes funciones del Estado, de los gremios representantes de los diferentes niveles de gobiernos y actores del sector privado para que en el ámbito de sus competencias y de acuerdo a la materia o relevancia de los temas a ser tratados, participen en aquellos aspectos relacionados a simplificación de trámites.⁸⁴

El Comité Interinstitucional de Simplificación de Trámites goza de un conjunto de atribuciones que se recogen en el Decreto.⁸⁵

NICARAGUA

Comisión Interinstitucional de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública (CISTRAP), integrada por la máxima autoridad de las siguientes instituciones o bien el representante que ésta delegue:

- a) La Secretaría de la Presidencia (SEPRES), quien coordinará dicha Comisión
- b) El Ministerio de Fomento, Industria y Comercio (MIFIC), quien actuará como Secretario de la Comisión;
- c) La Asamblea Nacional;

⁸³ Decreto Ejecutivo 743, Reglamento Ley Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Artículo 4.- Del ente rector de simplificación de trámites, 16 de mayo del 2019.

⁸⁴ Decreto Ejecutivo 743, Reglamento Ley Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, Artículo 5.- De la conformación, 16 de mayo del 2019.

⁸⁵ Ibídem, Artículo 6.- De las atribuciones del ente rector en simplificación de trámites.

- d) La Corte Suprema de Justicia;
- e) El Consejo Supremo Electoral;
- f) La Asociación de Municipios de Nicaragua (AMUNIC); y
- g) Los Gobiernos Autónomos de la Costa Atlántica.⁸⁶

Funciones del órgano rector

1. Discutir, analizar y aprobar, los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos elaborados por los órganos de la Administración Pública, con el objeto de verificar que los mismos se ajusten a las bases y principios establecidos en esta Ley.
2. Supervisar y controlar permanentemente la ejecución de los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos de los órganos sujetos a esta Ley.
3. Evaluar periódicamente, previo informe de las instituciones, los resultados de la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos. El reglamento de la presente Ley regulará esta evaluación.
4. Propiciar la coordinación y colaboración entre los órganos de la Administración Pública.
5. Promover conjuntamente con el órgano competente, 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 en diversos órganos de trámites cuyo fin es común, complementario o similar.
7. Organizar periódicamente, por medio del INATEC, cursos de capacitación al personal de servicio de la Administración Pública.
8. Velar porque los planes de simplificación de trámites de cada institución garanticen la no discriminación; por razones de posición económica, condición social, nacimiento, nacionalidad, origen, credo político, raza, sexo, idioma, edad, religión u opinión del usuario.
9. Elaborar para aprobación del Presidente de la República la propuesta de reglamento de la presente Ley.⁸⁷

COSTA RICA

El Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, será el órgano rector en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria y, como tal, deberá velar por el cumplimiento de esta ley.⁸⁸ En este sentido, el criterio que emita el Ministerio

⁸⁶ Ley No. 691, Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública, Artículo 9 Órgano rector, de 30 de Julio del 2009, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 3 de Agosto del 2009.

⁸⁷ Ley No. 691, Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública, Artículo 10, de 30 de Julio del 2009, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 3 de Agosto del 2009

⁸⁸ Ley N.º 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Artículo 11 Rectoría, Modificación, 27 de septiembre del 2011.

de Economía, Industria y Comercio (MEIC), por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria, sobre los trámites existentes cubiertos por esta ley, así como sobre la emisión de nuevas regulaciones o reformas a las ya existentes que contengan trámites requeridos a los ciudadanos, tendrá carácter vinculante para la Administración Pública central.⁸⁹

PLANES DE SIMPLIFICACIÓN. ELEMENTOS

Según las legislaciones analizadas en los países objeto de estudio, los planes de simplificación de trámites deberán contener, como mínimo, los siguientes elementos:

- Eliminar los procedimientos, trámites o requisitos, que no estén establecidos en el ordenamiento jurídico nacional.
- Suprimir los trámites innecesarios que incrementen el costo operacional de la Administración Pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas impropias.
- Diagnóstico de los trámites que tienen mayor costo para las y los administrados, para lo cual se considerará la carga administrativa, el análisis costo-beneficio y el costo de oportunidad.
- Evitar las instancias en las cuales el juicio subjetivo del funcionario le permita actuar de manera arbitraria y/o discrecional o interferir en el proceso.
- Llevar los trámites a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a los usuarios, dejando única y exclusivamente los pasos y plazos que sean verdaderamente indispensables para cumplir el propósito de los mismos o para ejercer el control y regulación de manera adecuada.
- Utilizar al máximo los elementos tecnológicos de los que se dispongan actualmente, habilitando sistemas de transmisión y almacenamiento electrónico de datos para el envío, recepción y archivo de información.
- Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales que funcionen como bases de datos que coadyuven a la presentación única de documentos y al auxilio interinstitucional.
- Concentrar trámites, evitando la repetición en un mismo o diverso órgano. A tal fin, se hace necesario reducir el cúmulo de exigencias para los usuarios.
- Eliminar las autorizaciones innecesarias y las solicitudes excesivas de información a detalle, exceptuando los casos expresamente establecidos por Ley.

⁸⁹ Ibídem, Artículo 13 Criterio del órgano rector.

- Aceptar la presentación de fotocopia de documentos, siempre y cuando se presente el documento original para su cotejo por el servidor público, salvo los casos expresamente establecido por ley. El servidor público a cargo de recibir los documentos sellará y firmará los documentos fotocopados, constando su debida revisión y cotejo con el original; esto no será necesario cuando se presenten fotocopias con la fe pública de un Notario que realizó el debido cotejo.

En el caso de **Ecuador**, el Artículo 22 del Reglamento Ley Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos indica a las entidades y organismos de la Administración Pública, previo a la elaboración de su plan anual de simplificación de trámites, la realización de la priorización de los trámites a ser simplificados, acorde a criterios de priorización, que les sean aplicables como son: demanda anual, volumen de quejas asociadas a un trámite, costo para la administración pública, volumen de devoluciones, tiempo de respuesta, necesidades ciudadanas, susceptibilidad a corrupción.

Además de estos criterios, el ente rector de simplificación podrá determinar otros que contribuyan a la optimización y eficiencia de trámites administrativos, los mismos que serán puestos en conocimiento de las entidades y organismos de la Administración Pública.

En **Nicaragua**, el Artículo 18, referido al contenido de los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos, determina los aspectos, que como mínimo deben de contener estos planes:

En el caso de **Venezuela**, en cuanto al contenido de los planes, el Artículo 7, del citado Decreto, fija, como mínimo, un conjunto de aspectos que deben ser parte integrante de estos; además de la difusión de estos planes. De ahí que los órganos y entes de la Administración Pública, conjuntamente con la autoridad nacional unificada en materia de trámites administrativos, deberán hacer del conocimiento público los planes de simplificación de los trámites administrativos que se dicten, ser publicados en la Gaceta Oficial correspondiente, así como, deberá dárseles la publicidad necesaria a través de cualquier medio de comunicación.⁹⁰

VENTANILLA ÚNICA

NICARAGUA

El Artículo 20, De la ventanilla única de trámites y/o servicios, de la Ley No. 691, Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública,

⁹⁰ Decreto N° 1.423, Artículo 8, 17 de noviembre de 2014, Nicolás Maduro Moros Presidente de la República, Venezuela.

de 30 de Julio del 2009, dispone la creación de deberán crear ventanillas únicas, por los órganos de la Administración Pública en donde se realice la totalidad de su actuación administrativa para facilitar los servicios a los usuarios, además de la celebración de convenios para la creación de ventanillas únicas interinstitucionales dirigidas a sectores específicos.

VENEZUELA

El Decreto N° 1.423, 17 de noviembre de 2014 regula ampliamente este mecanismo de simplificación, a lo que dedica un Capítulo, el número IV.

Define en su Artículo 47 las Ventanillas Únicas como las oficinas creadas por un órgano o ente de la Administración Pública, o por un grupo de éstos, a las que pueden dirigirse las personas para realizar diligencias, actuaciones, gestiones, consignar documentos o solicitar información relativa a los trámites que realizan en uno o varios de dichos órganos o entes, con la finalidad (Artículo 48) garantizar la cercanía de la Administración Pública a las personas, así como la simplificación de los trámites que se realizan ante ella.

Estas, según el Artículo 49 pueden ser de las siguientes categorías:

1. Ventanilla Única Institucional, aquellas creadas por los órganos o entes pertenecientes a un mismo órgano superior de la Administración Pública.
2. Ventanilla Única Interinstitucional, creadas de manera conjunta por órganos y entes de la Administración Pública, en el marco de encomiendas convenidas u otros instrumentos convencionales de carácter público, en las cuales las personas podrán realizar simultáneamente uno o varios trámites que involucren competencias que le estén conferidas a dichos órganos

La organización y funcionamiento de la oficina de ventanilla única tendrá un carácter exclusivamente operacional, sin que afecte la estructura y funcionamiento de los órganos y entes cuyos trámites se realizan en ella.

Las oficinas de ventanilla única prestarán, entre otros, los siguientes servicios (Artículo 50):

- a) Registro y tramitación de diligencias, actuaciones o gestiones dirigidas a cualquiera de los distintos entes y órganos de la Administración Pública en relación con uno o varios trámites.
- b) Suministrar información sobre los requisitos exigidos para cada trámite, las administraciones que intervienen, su duración aproximada, estado de las tramitaciones y los derechos de las personas.
- c) Tramitación de sugerencias y quejas.
- d) Servicios de recepción y entrega de documentos, solicitudes y requerimientos en general.

e) Las establecidas en el Decreto Decreto N° 1.423, el Reglamento Orgánico respectivo de acuerdo a las necesidades y exigencias del órgano o ente al cual pertenezca, y demás normativas aplicables.

El Artículo 51, Unificación de los sistemas de información, determina que las Oficinas de Ventanilla Única, de acuerdo con los principios de coordinación, cooperación y unidad orgánica, harán uso de los sistemas de información centralizada, automatizada y de transmisión electrónica de datos de conformidad con lo establecido.

Finalmente, en relación a **Perú, España y Panamá**, no recogidos en los indicadores, en tanto no encontramos una legislación especial sobre el objeto de investigación, presentamos la información siguiente:

Perú

Al momento de la elaboración de este informe contamos sólo con la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444,10 de abril del 2001, la que en su Artículo 75.- Deberes de las autoridades en los procedimientos, numeral 4 como uno de estos deberes señala el de abstenerse de exigir a los administrados el cumplimiento de requisitos, la realización de trámites, el suministro de información o la realización de pagos, no previstos legalmente. Así también con el número 7. Se encuentra el velar por la eficacia de las actuaciones procedimentales, procurando la simplificación en sus trámites, sin más formalidades que las esenciales para garantizar el respeto a los derechos de los administrados o para propiciar certeza en las actuaciones. En el número 8. La interpretación de las normas administrativas de forma que mejor atienda el fin público al cual se dirigen, preservando razonablemente los derechos de los administrados y en el artículo 9. Todos aquellos previstos en la Ley de referencia o los derivados del deber de proteger, conservar y brindar asistencia a los derechos de los administrados, con la finalidad de preservar su eficacia. Hacemos mención de estos contenidos al estar referidos más directamente a la cuestión del trámite, si bien son válidos otros, en tanto se trata del actuar de la administración en un ámbito más general.

España

No se pudo contar con el Manual de simplificación administrativa y reducción de cargas para la Administración General del Estado. Según expresa la Resolución 10263, contentiva del Acuerdo del Consejo de Ministros, de 19 de septiembre de 2014, por el que se toma conocimiento de este manual, se trata de una metodología de carácter general para el proceso de simplificación administrativa y de reducción de cargas. Su ámbito de aplicación son todos los departamentos de la Administración General del Estado y de los órganos,

agencias y entidades de derecho público con personalidad jurídica propia vinculados o dependientes de la misma, así como de las entidades gestoras y servicios comunes de la Seguridad Social.

El Acuerdo recoge el mandato de realización de planes de simplificación administrativa y reducción de cargas. En este sentido, las Subsecretarías departamentales, en coordinación con los órganos, organismos, agencias y entidades de derecho público vinculados o dependientes de cada Ministerio, identificarán anualmente en un Plan de simplificación administrativa y de reducción de cargas, los procedimientos de su ámbito ministerial objeto de revisión en ese periodo, planificación que incluirá su análisis y, en cada caso, posterior propuesta de reducción de cargas, con las decisiones y propuestas normativas que correspondan, junto con los plazos temporales para su consecución.

Al finalizar enero de cada año, y con referencia al Plan anual inmediatamente anterior, las Subsecretarías remitirán a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas (Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos) información de las propuestas y decisiones adoptadas y de las ejecutadas en aquel periodo.

Se dispone, a su vez, de un seguimiento, consistente en que la Dirección General de Organización Administrativa y Procedimientos, dependiente de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, resolverá las consultas que pudieran formularse, recabará de los departamentos ministeriales la información a que se refiere el párrafo segundo del apartado anterior, en el modelo que al objeto les facilite, y velará por la aplicación del Manual, para lo que contará con el apoyo necesario de las Inspecciones Generales de Servicios departamentales. Además, por el Ministro de Hacienda y Administraciones Públicas, a propuesta de la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas, se elevará al Consejo de Ministros, al finalizar el primer trimestre de cada año, un informe sobre los resultados de los planes ministeriales de reducción de cargas y simplificación administrativa durante el ejercicio anterior.

Panamá

Lo que se pudo encontrar en la búsqueda realizada fue un Anuncio del 3 de Octubre de 2016, informando la marcha del programa "Panamá en línea", para realizar gestiones y solicitud de documentos públicos de forma electrónica a partir del 19 de octubre del propio año.

Consideraciones Finales

- ⇒ La manera de organizar el proceso de atención al público no es homogénea, cada unidad tiene sus propias maneras, teniendo en cuenta las particularidades del territorio y los servicios que ofrecen.
- ⇒ Si bien existe un reconocimiento a los esfuerzos, el desempeño y profesionalidad de los funcionarios que trabajan en las unidades que prestan servicios, aún persisten insatisfacciones que dan al traste con la percepción que tiene la población sobre su trabajo.
- ⇒ Los resultados del estudio ponen en evidencia la necesidad de continuar trabajando por la simplificación de los trámites, su organización, sencillez y rapidez.
- ⇒ La experiencia de un combinado único que agrupe la mayoría de los servicios jurídicos a la población en el municipio Santa Clara, resulta muy viable en aras de hacer más fácil y sencillo el proceso a los usuarios.
- ⇒ Existe coincidencia en la necesidad de informatizar los servicios jurídicos, pero son múltiples las deficiencias que atentan contra su buen funcionamiento: problemas con la conectividad, bases de datos incompletas, parque tecnológico obsoleto, insuficiente preparación y conocimiento de la población de este tipo de servicios, entre otras.
- ⇒ El cumplimiento de los términos, según el tipo de trámites, continúa siendo una problemática a resolver, tanto por las unidades del sector como por aquellas que tributan información a las mismas, como son: Vivienda, Planificación Física, Banco, etc.
- ⇒ Es necesario hacer un uso más óptimo de las vías tradicionales para la información y capacitación de los usuarios, como son los medios de información, los murales, las redes sociales, Ferias del Libro, etc.
- ⇒ Es importante insistir con los diferentes Organismo en que no es necesario solicitar determinada documentación a la población para trámites específicos, pues ellos no caducan.
- ⇒ El uso más apropiado del carné de identidad para obtener información necesaria y así los usuarios no tengan que hacer otros trámites, en

muchas ocasiones se ve limitada porque este no recoge todas las aclaraciones pertinentes o se hace ilegible por su mala calidad.

- ⇒ La calidad y satisfacción de los clientes con el servicio recibido aún no están en correspondencia con sus necesidades, ni con las exigencias que ha ido estableciendo el MINJUS.
- ⇒ Las últimas indicaciones dictadas por el MINJUS desde el año 2018, cuyo fin es la simplificación de procesos y reducción de documentos, el incremento de la calidad de los servicios y el respeto a la población en sus unidades, entre otras, necesitan ser correctamente implementadas, pues las problemáticas enumeradas anteriormente dan cuenta de ello además de otras como: la prioridad a determinadas poblaciones, la atención al público durante toda la jornada laboral y todos los días laborables y la práctica de seguir organizando las colas mediante turnos.
- ⇒ En el cuerpo del informe se recogen un conjunto de sugerencias tanto de los funcionarios como de la población en general, que pudieran servir para elevar la calidad del servicio que hoy se brinda.

Sobre las mejores prácticas en el ámbito internacional:

- ⇒ Existe una trayectoria, aunque desigual, en el tiempo y en los diferentes países, en la adopción y perfeccionamiento de un tipo de norma para la simplificación de trámites administrativos, lo cual demuestra la preocupación de los Gobiernos por el exceso de trámites para la sociedad y la necesidad de su superación a través del Derecho.
- ⇒ Se observa una tendencia a la inclusión de principios en el texto normativo, lo cual, sin embargo, no es característico sólo de la materia de simplificación de trámites administrativos. Destacan los que tienen que ver con los contenidos de legalidad, simplicidad, celeridad, transparencia, buena fe, utilización de la tecnología, coordinación y control, aún cuando no siempre se presenten explícitamente en los textos normativos analizados.

- ⇒ Existe una preocupación generalizada de los gobiernos por el costo social que representa el exceso de trámites administrativos, lo que se manifiesta en la instrumentación de políticas que posibiliten su limitación y control, con independencia de la presencia o no de normas especiales.
- ⇒ Como generalidad, el rango normativo que adoptan las normas reguladoras del tema es el de leyes.
- ⇒ El énfasis que se le otorga, en estas normas y a los diferentes contenidos, no es el mismo en todos los casos. Este énfasis está determinado en la cantidad de artículos que se les dedica y en lo detallado de su regulación.
- ⇒ La determinación de una entidad rectora en materia de trámites, su simplificación y control, al margen de su regulación minuciosa o no, es un elemento de alto valor, en tanto posibilita una vigilancia permanente, organizada, no improvisada y especializada sobre la proliferación tanto de trámites como de procedimientos administrativos y por tanto una mayor garantía de la eficacia del servicio público.

Bibliografía.

- Constitución de la República de Cuba (2019), Editora Política, La Habana.
- Cordero Torres, Jorge M (2011): Los servicios públicos como derechos de los individuos, Revista Ciencia y sociedad, vol XXXVI N 4, República Dominicana.
- Decreto N° 368 de 5 de octubre de 1999, Venezuela.
- Decreto N° 1.423, 17 de noviembre de 2014, Venezuela.
- Decreto Ejecutivo N° 32565, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Nicaragua.
- Decreto Ejecutivo 743, Reglamento Ley Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 16 de mayo del 2019, Ecuador.
- Espina, Mayra (2011): La política social en Cuba: resultados y retos, Texto para Seminario La cuestión social en Cuba contemporánea.
- Gaceta Oficial Extraordinario N° 5.393 de fecha 22 de octubre de 1999, Editora MINJUS, La Habana.
- Gadea, Albert (2014): "Gestión de la calidad en servicios públicos: La perspectiva de los ciudadanos, clientes y usuarios", Ayuntamiento de Santa Coloma de Gramenet, Barcelona, gadeaca@gramenet.diba.es,
- García Méndez, Silvia Esther y Gual Díaz Milkos (2005); "Servicios y calidad: Consultorías Jurídicas de Ciudad de La Habana, Informe de Investigación, Centro de Investigaciones Jurídicas.
- <https://deconceptos.com/ciencias-juridicas/tramite>
- <https://www.ccb.org.co/Preguntas-frecuentes/Tramites-registrales/Que-es-un-tramite>
- <https://www.definicionabc.com/negocios/tramite.php>
- <https://es.wikipedia.org/wiki/Tr%C3%A1mite>
- <https://www.definicionabc.com/negocios/tramite.php>
- <http://www.definicion.org/simplificacion-administrativa>

- Iglesias Morell, Antonio (2015): Los servicios públicos a propósito de la actualización del modelo económico cubano, Folletos Gerenciales, Volumen XIX, No (1) Enero-Marzo, 2015, La Habana.
- Lanza López María Teresa, La concesión administrativa de servicio público, Temas de Derecho Administrativo Cubano, Tomo II.
- Ley No. 691, Ley de Simplificación de Trámites y Servicios en la Administración Pública, de 30 de Julio del 2009, publicada en La Gaceta, Diario Oficial No. 144 del 3 de Agosto del 2009. Nicaragua.
- Ley N° 8220, Publicado en el Diario Oficial La Gaceta, N° 166, del 20 de agosto del 2005, Artículo 3, Principios generales, Costa Rica.
- Ley de Simplificación Administrativa, Decreto Ejecutivo No. 255-2002, 30 de julio de 2002 República de Honduras.
- Ley para la Optimización y Eficiencia de Trámites administrativos Registro Oficial Suplemento 353 de 23-oct.-2018 Ecuador.
- Ley Orgánica para la Optimización y Eficiencia de Trámites Administrativos, 10 de octubre del 2018, Ecuador.
- Ley 962 de 2005, 8 de julio de 2005 Colombia.
- Ley 8990 del 27/09/2011, modifica la Ley N° 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Colombia.
- Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, 10 de abril del 2001, Perú.
- Lineamientos de la política económica y social del Partido y la Revolución, VI Congreso del PCC, VI Política social No. 142, La Habana, abril de 2011.
- López, Rodó: discurso de presentación en las Cortes de la LPA, pronunciado en la sesión de 15 de julio de 1958.
- Matilla Correa, Andy, Derecho Administrativo y Servicio Público. Trazos inconclusos desde una perspectiva histórica, www.juridicas.unam.mx.
- Matilla Correa, Andry, Conferencia: “El servicio público: vicisitudes de una categoría del Derecho Administrativo”, Santo Domingo, julio de 2013, consultado en línea <http://www.funlode.org/notice>

- Matsumoto Nishizawa, Reina (2014): Desarrollo del modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda. Perspectivas, Año 17, N. 33, octubre 2014.
- Mora Contreras, Cesar Enrique (2011): La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. Revista Brasileira de marketing, vol.10, num.2, mayo-agosto 2011.
- Muñoz Marticorena, William: la simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado. Reformas de trámites empresariales, Perú.
- Nevado-Batalla Moreno, Pedro T. (2003): Calidad de los servicios, Estud. Socio-Juríd, vol.5, no.1, Bogotá, Jan./June.
- Nicole Roldán Paula, <https://economipedia.com/definiciones/tramite.html>
- Ovidio citado en Acosta, M (2007), Compendio de Derecho Administrativo: parte general, Ediciones Porrúa, México.
- Paredes Núñez, Fernando: Simplificación Administrativa: Enfoque y líneas de trabajo en materia legislativa, Centro de Investigación Parlamentaria, Perú, http://www4.congreso.gob.pe/historico/cip/centro_doc/ivirtuales/simplificacion_administrativa.pdf.
- Regino Antonio, Gayoso, Rosabal (2016): Los servicios públicos en Cuba ante los desafíos del siglo XXI.
- Resolución 10263 de 7 de octubre de 2014, Boletín Oficial Del Estado Núm. 245, España.
- Sislen David, Samad Taimur, Anthony Sarah, Haggarty Luke, Artemiev Igor (2007): Agilización de los trámites burocráticos en Lima Cómo se beneficia el clima de inversión con la simplificación municipal, Enero Número 99 http://siteresources.worldbank.org/INTENBREVE/Newsletters/21243589/Jan07_99_RedTapeLima_SP.pdf
- Soñora Cabaleiro, María Soledad, García Méndez Silvia; Rodríguez Peirallo, María (2001): Calidad de los servicios que presta el Registro Central de Sancionados, Informe final de resultados, Centro de Investigaciones Jurídicas.

ANEXO

Cronograma de trabajo

No	Actividades principales	Fecha	Responsable
1	Elaboración del perfil del proyecto.	Julio 2019	Daile y Mercy
2	Entrega del perfil a la dirección del CIJ.	Agosto 2019	Daile y Mercy
3	Presentación y discusión del perfil del proyecto ante el Consejo Científico.	Febrero 2020	Daile
4	Arreglos al perfil del proyecto según sugerencias del Consejo Científico	Febrero 2020	Equipo
5	Coordinar la realización del trabajo de campo.	Marzo 2020	Daile y Mercy
6	Aplicación de los instrumentos.	Marzo 2020	Equipo y colaboradores
7	Procesamiento de la información.	Abril - julio 2020	Equipo y colaboradores
8	Triangulación de las diferentes técnicas aplicadas.	Septiembre – octubre 2020	Equipo y colaboradores
9	Elaboración de la propuesta de informe de investigación.	Noviembre 2020	Equipo y colaboradores
10	Presentación de los resultados finales al Consejo científico	Diciembre 2020	Equipo y colaboradores