

---

## Ley para la Simplificación de Requisitos y Trámites Administrativos

---

**DECRETO NÚMERO 5-2021**

### **EL CONGRESO DE LA REPÚBLICA DE GUATEMALA**

#### **CONSIDERANDO:**

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

#### **CONSIDERANDO:**

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

#### **CONSIDERANDO:**

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

#### **CONSIDERANDO:**

Que es imperativo promover acciones integrales a favor de la optimización de los recursos del Estado; impulsar la agilización, desconcentración y digitalización de los procedimientos en la atención a la población guatemalteca en su condición de usuarios de la administración pública, atendiendo a los

principios de celeridad, eficacia y sencillez; de tal manera que el cumplimiento de las regulaciones y la concreción de los trámites, sea un efectivo coadyuvante al desarrollo general del país.

### **POR TANTO:**

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

### **DECRETA:**

La siguiente:

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

### **CAPITULO I**

#### **DISPOSICIONES GENERALES**

**Artículo 1. Objeto.** La presente Ley tiene por objeto modernizar la gestión administrativa por medio de la simplificación, agilización y digitalización de trámites administrativos, utilizando las tecnologías de la información y comunicación para facilitar la interacción entre personas individuales o jurídicas y dependencias del Estado.

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

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

**Artículo 3. Principios.** La presente Ley tiene como principios rectores para las dependencias reguladas por la misma, los siguientes:

- 1. Celeridad:** Deben incentivar el uso de medios electrónicos a efecto que los trámites administrativos se desarrollen con diligencia, de la forma eficiente y en el menor tiempo posible, sin afectar la calidad de su gestión y sin dilaciones injustificadas.
- 2. Consolidación:** Deberán simplificar sus procedimientos, consolidando los pasos de similar naturaleza dentro de cada trámite administrativo.
- 3. Coordinación:** Deberán implementar canales de intercambio de información mediante el uso de medios electrónicos; para la adecuada gestión de los trámites administrativos.
- 4. Participación ciudadana:** Para la optimización y modificación de los trámites administrativos, deben contar con la participación de sus usuarios; tomando en consideración sus sugerencias y necesidades.

- 5. Presunción de buena fe:** Salvo prueba en contrario, los documentos y declaraciones presentadas por los usuarios, en el marco de un trámite administrativo, se presumirán auténticos, sin perjuicio de las responsabilidades administrativas, civiles y penales que se puedan generar por falta de veracidad en lo declarado, presentado o informado.
- 6. Publicidad:** Se garantiza la publicidad de las actuaciones gestionadas en virtud de un trámite administrativo.
- 7. Simplicidad:** Los trámites deberán ser claros, sencillos, ágiles y de fácil entendimiento para los usuarios. En caso de duda, las normas se interpretarán a favor del usuario. Los derechos de los usuarios prevalecerán sobre aspectos de forma, siempre y cuando estos puedan ser subsanados y no afecten derechos de terceros o el interés público.
- 8. Transparencia:** Deberán proporcionar a los usuarios toda la información relacionada con los trámites administrativos que se pueden gestionar en sus oficinas, sitios web o dependencias.
- 9. Trazabilidad:** Deberán proporcionar herramientas para que los usuarios conozcan el estado y avance de su solicitud o expediente.

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

**Artículo 4. Definiciones:** Para efectos de la presente Ley y de su aplicación, se entenderán las definiciones de los términos siguientes:

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

**8. Usuario:** Persona que por sí misma o en representación de otra, interactúa con el Estado para obtener un resultado final.

## CAPITULO II

### NORMAS COMUNES EN MATERIA DE TRÁMITES ADMINISTRATIVOS

**Artículo 5. Legalidad.** En la gestión de trámites administrativos, las dependencias únicamente podrán exigir el cumplimiento de requisitos establecidos de forma expresa en ley o acuerdo gubernativo.

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

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

**Artículo 7. Atención al público.** Las dependencias deberán atender a todos los usuarios que ingresen a sus oficinas de atención al público antes del horario de cierre de atención, sin perjuicio de la implementación de horarios especiales de atención al público. Las dependencias no podrán establecer horarios reducidos o limitados para la entrega y/o recepción de expedientes.

Los ministerios del Organismo Ejecutivo por sí mismos o en coordinación entre ellos, deberán facilitar el acceso a trámites en forma física o electrónica, estableciendo oficinas de atención al público en el interior de la República. Las oficinas deberán contar con mecanismos de atención para las personas que no puedan utilizar medios electrónicos o no cuenten con acceso a Internet.

**Artículo 8. Análisis de calidad regulatoria y de procedimientos.** Las dependencias sujetas al cumplimiento de la presente Ley deben realizar un análisis de calidad de todas las disposiciones y normativas que generen trámites administrativos en el ámbito de su competencia, así como de los procedimientos internos que se deriven de las mismas, a efecto de realizar lo siguiente:

1. Identificar, reducir o eliminar aquellos procedimientos administrativos que resulten innecesarios, redundantes o no se encuentren adecuados a las leyes y reglamentos aplicables.
2. Identificar los trámites administrativos que incrementen el costo operacional de la administración pública, que hagan menos eficiente su funcionamiento y propicien conductas no transparentes.
3. Adaptar los trámites administrativos a la forma más sencilla posible, reduciendo al mínimo los requisitos y exigencias a los usuarios, dejando única y exclusivamente los pasos que sean indispensables para cumplir el propósito de los mismos.
4. Rediseñar el trámite administrativo utilizando al máximo los elementos electrónicos.
5. Incorporar controles automatizados que minimicen la necesidad de estructuras de supervisión y controles adicionales.
6. Evitar las instancias en las cuales el juicio subjetivo del servidor público responsable del trámite administrativo o de parte de él, pueda interferir en el proceso.

Para cumplir con lo dispuesto en el presente artículo, las dependencias podrán coordinar esfuerzos con el ente rector encargado de velar por el cumplimiento de la presente Ley, para la implementación de prácticas de evaluación y auditoría de procesos administrativos, con el objetivo de mejorar el aprovechamiento de las tecnologías de la información y comunicación.

**Artículo 9. Vigencia en materia de trámites administrativos.** Los usuarios únicamente deberán cumplir con los requisitos y/o procedimientos que se encuentren vigentes al momento en que inició la gestión del trámite administrativo y no podrán ser afectados por reformas o modificaciones posteriores en el procedimiento.

**Artículo 10. Transparencia.** Previo a la creación o modificación de un trámite administrativo y de conformidad con el artículo 5 de la presente Ley, la dependencia deberá publicar en Internet con un mes de anticipación, la propuesta del nuevo procedimiento, desde el punto de vista del usuario, con el objeto de darlo a conocer y recibir observaciones.

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

**Artículo 11. Mecanismos de evaluación del servicio.** Las dependencias deberán implementar mecanismos para que los usuarios evalúen la atención recibida.

**Artículo 12. Calificación única.** Una vez presentada una solicitud de trámite administrativo ante una dependencia o ante un portal interinstitucional, se deberá realizar el procedimiento de verificación de requisitos de forma y fondo, evitando revisiones parciales. Si se identifica uno o más faltantes, se hará el requerimiento respectivo al usuario, de forma física o electrónica para que subsane y envíe nuevamente el expediente.

Ninguna dependencia podrá cobrar cargos, costos o aranceles por el rechazo de expedientes.

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

**Artículo 14. Prohibición de exigir documentos e información de la propia dependencia.** Las dependencias tienen prohibido exigir cualquier información, documento, certificado y/o constancia que ellas mismas generen o emitan. Si la ley requiere que para un trámite se deba presentar documentos que la dependencia genere o emita, la dependencia los incorporará de oficio.

**Artículo 15. Validez de documentos en línea jerárquica.** Cuando para la realización de un trámite administrativo se requiera la presentación de un documento que por su naturaleza haya requerido otros de la misma clase y de menor jerarquía para su obtención, estos otros documentos se presumirán existentes y no será obligatoria su presentación.

**Artículo 16. Validez de firmas.** Las firmas de personas individuales o de los representantes legales de las personas jurídicas puestas en solicitudes o formularios que se presentan para la realización de trámites administrativos, de manera física o electrónica, se presumen auténticas y no requieren de legalización de firma ante notario.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Pago electrónico mediante tarjeta de crédito, tarjeta de débito o similar;
2. Pago a través de banca virtual o aplicaciones de los bancos con que la dependencia trabaje;
3. Pago directo en cualquier sucursal de los bancos con que la dependencia trabaje; y,
4. Otros servicios de pago electrónico.

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

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

### CAPITULO III

#### MEDIOS ELECTRÓNICOS

**Artículo 23. Medios electrónicos.** Las dependencias deberán implementar las tecnologías necesarias para la utilización e implementación progresiva de medio electrónicos, que permitan la realización de trámites a distancia o la mejora de sus archivos, con las condiciones de seguridad procedentes. Asimismo, gestionarán reducir de manera progresiva el uso de firmas manuscritas, sellos de hule y cualquier otro mecanismo que impida la expedición y envío electrónico de resultados finales.

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

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

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

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

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

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

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

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

Si, por error en correo electrónico, el usuario no recibe el resultado final de un trámite, las dependencias establecerán procedimientos para reenviar el resultado a una dirección alterna, a solicitud del usuario y sin mayor trámite.

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

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

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

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

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

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

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

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

El archivo de los expedientes electrónicos se realizará en bases de datos o archivos electrónicos, con las medidas de seguridad y/o medidas de protección de datos que eviten su pérdida. Las dependencias que participen en un mismo trámite compartirán base de datos, expediente electrónico y archivo, por lo que no estarán obligadas a tener copia de la misma información en otras bases de datos o archivos propios.

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

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

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

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

Los registros públicos regulados por esta Ley, no podrán cobrar por la simple consulta de la información que administran y deberán contar con mecanismos electrónicos que permitan consultar dicha información a través de sus sitios web, sin requerir la presencia física del usuario, la inscripción o creación de cuentas en un sistema o cualquier mecanismo que requiera la validación del correo electrónico o identidad del usuario. Los registros públicos deberán, en cualquier consulta, proteger los datos e información considerados como sensibles por la Ley de Acceso a la Información Pública, Decreto Número 57-2008 del Congreso de la República.

Los registros públicos regulados por esta Ley deberán implementar mecanismos electrónicos de intercambio de información con otras instituciones públicas y/o privadas facilitando el servicio que estas últimas prestan.

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

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

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

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

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

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

## CAPÍTULO IV

### PORTALES INTERINSTITUCIONALES

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

Si el portal interinstitucional requiere de una ubicación física, esta será determinada de común acuerdo entre las dependencias participantes y determinarán de común acuerdo la ubicación de las bases de datos y/o servidores a utilizar.

La denominación, organización y funcionamiento de los portales interinstitucionales será decidido de común acuerdo por las dependencias que los administren y tiene como objetivo brindar resultados de forma eficiente y eficaz para los usuarios, permitiendo realizar uno o más trámites en un único punto. Las autoridades de casa dependencia podrán delegar capacidad de decisión, autorización y firma a los funcionarios que trabajan en los portales interinstitucionales.

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

Cuando más de una dependencia tenga participación en un mismo trámite administrativo, la creación del portal interinstitucional es de carácter obligatorio. La responsabilidad de la creación y funcionamiento de los portales interinstitucionales recaerá sobre la autoridad máxima de cada dependencia participante.

**Artículo 33. Funciones de los portales interinstitucionales.** Los portales interinstitucionales tendrán las siguientes funciones.

1. Brindar información sobre los trámites que administran, incluyendo los requisitos exigidos, costos y duración aproximada.
2. Recibir los formularios o solicitudes, documentos o demás requisitos de los usuarios, pudiendo generar un formulario o una solicitud unificada.
3. Gestionar y custodiar los expedientes, actuaciones y/o datos en el marco de su funcionamiento.
4. Comunicar las decisiones administrativas y/o entregar constancias, certificaciones, autorizaciones, licencias, documentos o resultados finales según corresponda, que devengan de la solicitud del trámite administrativo.

5. Notificar a los usuarios sobre aprobaciones, ampliaciones o rechazos del trámite administrativo solicitado, implementando a su vez, mecanismos de trazabilidad de los expedientes.
6. Recibir y atender las sugerencias y quejas relativas al funcionamiento de los servicios que brinda.
7. Promover el mantenimiento, creación, implementación y mejora de los medios electrónicos y la tecnología que permita una mejor gestión y archivo de los expedientes.
8. Implementar medidas de consulta electrónica sin costo de los expedientes, actuaciones, solicitudes o gestiones que administren.
9. Recibir cualquier clase de pago, pudiendo unificar los costos del procedimiento en un solo pago y luego redistribuir los fondos a las dependencias participantes.
10. Otras que acuerden las dependencias participantes, según su naturaleza y objeto.

## **CAPITULO V**

### **RÉGIMEN INSTITUCIONAL**

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

1. Discutir, analizar y proponer los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos con el objeto de verificar que los mismos se ajusten a las bases y principios establecidos en esta Ley.
2. Supervisar permanentemente la ejecución de los planes de simplificación de trámites y servicios administrativos de las dependencias.
3. Evaluar periódicamente, previo informe de las dependencias, los resultados de la ejecución de los planes de simplificación de trámites administrativos.
4. Propiciar la coordinación y colaboración entre las dependencias a las que le aplique la presente Ley.
5. Promover constantemente la participación ciudadana en el diseño y control de las actividades encaminadas a simplificar los trámites y servicios administrativos.
6. Propiciar la concentración de trámites, evitando la repetición de procesos en trámites cuyo fin es común, complementario o similar.

7. Organizar periódicamente cursos de capacitación al personal al servicio de la administración pública.
8. Velar porque los planes de simplificación de trámites de cada institución garanticen la no discriminación del usuario, por razones de posición económica, condición social, nacimiento, nacionalidad, origen, credo político, raza, sexo, idioma, edad, religión u opinión del usuario.
9. Promover y coordinar con dependencias del sector público e instituciones del sector privado, investigaciones y estudios para la simplificación de trámites administrativos.
10. Crear, actualizar y evaluar los indicadores de cumplimiento de la simplificación de trámites, indicadores de satisfactores para los usuarios y otros que se estimen asociados y necesarios para la optimización de los recursos públicos y la eficiencia de la administración.
11. Publicar un ranking de las dependencias en el que se indique las que tienen mayor cantidad de denuncias o quejas ciudadanas.
12. Elaborar propuestas de normativas relacionadas a la simplificación de trámites administrativos.
13. Otorgar reconocimientos a las dependencias y funcionarios que trabajan en la simplificación de los trámites administrativos a su cargo.

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

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

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

## CAPÍTULO VI

### RÉGIMEN SANCIONATORIO

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

1. Exigir el cumplimiento de trámites, requisitos o procedimientos que no estén establecidos expresamente en ley o acuerdo gubernativo.
2. Exigir la presentación de información o documentos aportados anteriormente en el mismo procedimiento.

3. Exigir la presencia física del usuario para brindar información cuándo el trámite se realice en línea.
4. No habilitar de manera gratuita, tanto en medios físicos o electrónicos, los formularios o solicitudes que el usuario necesita para gestionar un trámite administrativo.
5. No publicar en internet información sobre los trámites que se pueden realizar en la dependencia, así como omitir la descripción de los requisitos y procedimientos a seguir.
6. Negar la atención a personas que hayan ingresado a la oficina o dependencia dentro del horario normal de atención.
7. Exigir a los usuarios que cumplan con requisitos y procedimientos que entraron en vigencia posteriormente al inicio de la gestión del trámite administrativo.
8. Omitir la implementación de mecanismos para permitir la participación ciudadana previo a la modificación de trámites administrativos.
9. Rechazar algunas solicitudes por contener errores de citas, ortografía, mecanografía o aritmética cuando este error no resulte relevante para definir el fondo del asunto y cuando no exista duda sobre la voluntad del solicitante.
10. Exigir declaraciones juradas como requisito para obtener una respuesta administrativa.
11. Exigir al usuario documentos, constancias o información que sea generado por la propia dependencia que lo exige.
12. Cobrar a los usuarios por la simple consulta, en los registros públicos regulados por esta ley, de información que debe constar en ellos.
13. Requerir la legalización de documentos producidos o emanados de autoridades públicas.
14. Exigir que los documentos otorgados en territorio extranjero debidamente apostillados conforme el Convenio de La Haya, sean legalizados nuevamente por el Ministerio de Relaciones Exteriores y/o exigir o la traducción del sello de la apostilla.
15. Exigir, para la reposición de un documento, la presentación de cualquier tipo de denuncia.
16. Exigir la presentación de licencias, u otros documentos habilitantes de períodos anteriores, como requisitos para la renovación de la misma licencia o documento.

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

1. Amonestación verbal al cometer alguna infracción.
2. Amonestación escrita, que se impondrá cuando el servidor público haya merecido durante el mismo mes calendario dos amonestaciones verbales.

3. Suspensión del trabajo de conformidad con lo previsto en la Ley del Servicio Civil, Decreto Número 1748 del Congreso de la República, cuando el servidor público haya recibido dos amonestaciones escritas en el mismo mes calendario.

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

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

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

## CAPÍTULO VII

### DISPOSICIONES FINALES Y TRANSITORIAS

**Artículo 39.** Se reforma el numeral 4 del artículo 30 del Decreto Número 70-94 del Congreso de la República, Ley del Impuesto sobre Circulación de Vehículos Terrestres, Marítimos y Aéreos, el cual queda así:

“4. Dar aviso por escrito al Registro Fiscal de Vehículos de cualquier cambio producido en el tipo o sus características, tales como color, motor, asientos, y otro tipo de modificaciones o transformaciones, modificaciones de equipos para realizar transporte de carga. El aviso deberá realizarse por el propietario o el representante legal de la entidad propietaria del vehículo dentro de los veinte (20) días hábiles siguientes de ocurrido el cambio, adjuntando expertaje emitido por la Policía Nacional Civil. Presentado tal aviso, es responsabilidad de la autoridad efectuar la anotación respectiva, en un plazo máximo de diez (10) días hábiles, contados a partir de la fecha de la presentación del aviso.”

**Artículo 40. Plazo para la publicación de formularios existentes.** Las autoridades dispondrán de un plazo de seis meses contados a partir de la entrada en vigor de la presente Ley, para colocar sus formularios y/o solicitudes en línea, a través de sus páginas web o a través de páginas web desarrolladas para el efecto.

**Artículo 41. Reducción progresiva de los trámites.** Las dependencias tendrán un plazo de un año para la implementación de medios electrónicos que permitan poner a disposición de sus usuarios la información requerida de conformidad con la presente Ley y un plazo de dos años para implementar sistemas que permitan la realización de trámites por medios electrónicos.

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

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

**Artículo 42. Planificación institucional.** Todas las dependencias deberán ajustar sus procedimientos administrativos, planes y políticas internas a las disposiciones de esta Ley. Para el efecto, deberán crear un plan de simplificación de trámites y servicios administrativos en un plazo de seis meses e incluir dentro de sus presupuestos el monto necesario para la adquisición de software y hardware que sirva para la simplificación y automatización de los procesos. El Ministerio de Finanzas Públicas deberá velar porque esta disposición lo incluya cada dependencia en sus respectivos presupuestos.

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

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

**Artículo 43. Vigencia.** El presente Decreto entrará en vigor noventa días después de su publicación en el Diario Oficial.

**REMÍTASE AL ORGANISMO EJECUTIVO PARA SU SANCIÓN, PROMULGACIÓN Y PUBLICACIÓN.**

**EMITIDO EN EL PALACIO DEL ORGANISMO LEGISLATIVO, EN LA CIUDAD DE GUATEMALA, EL CINCO DE MAYO DE DOS MIL VEINTIUNO.**

Allan Estuardo Rodríguez Reyes, Presidente; Carlos Enrique López Maldonado, Secretario; Douglas Rivero Mérida, Secretario.

**PALACIO NACIONAL:** Guatemala, treinta y uno de mayo del año dos mil veintiuno.

### **PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Giammattei Falla; Gendri Rocaél Reyes Mazariegos, Ministro de Gobernación; María Consuelo Ramírez Scaglia. Secretaria General de la Presidencia de la República.