

propiedad.

El sistema eRegistrations

Ventanillas electrónicas para administraciones eficientes



eRegistrations puede automatizar operaciones involucrando solo una administración (por ejemplo solicitud de inscripción en el registro de comercio) u operaciones simultáneas ante varias administraciones (inscripción de la empresa en todos los registros obligatorios: dirección de impuestos, alcaldia, seguro social, ministerio de trabajo, registro de comercio, etc.), convirtiéndose así en una ventanilla única virtual.

Puede instalarse a nivel municipal, nacional o regional.

La filosofía eRegistrations



El usuario al centro del gobierno electrónico

eRegistrations permite realizar registros simultáneos ante varias administraciones, con un solo formulario y cargando los requisitos una sola vez. Integra los procedimientos de las administraciones participantes y define para cada cuidadano los datos y los requisitos correspondiendo a su caso. La multiplicidad de las administraciones involucradas en un tramite no es más un problema, el usuario tiene la impresión de tratar con una sola entidad.

La base de datos del usuario es el centro neurálgico del sistema y el enlace entre todas las administraciones. Las solicitudes de registro se hacen a partir de la base de datos del usuario y, una vez emitidos, los registros son almacenados ahí.



Interoperabilidad con los sistemas existentes

eRegistrations no requiere cambio en los procesos internos de las administraciones participantes ni en sus sistemas informáticos. No requiere tener acceso a sus bases de datos. Tampoco requiere que las administraciones estén interconectadas, ni siquiera que tengan procesos automatizados.

Al contrario, eRegistrations propone un acceso total a su propia base de datos y permite a las administraciones extraer automáticamente la información que necesitan. La interoperabilidad se hace mediante el acceso compartido a la base de datos eRegistrations, que es la de los usuarios, y donde las administraciones vienen a buscar y a depositar información.



Alta seguridad

La información de los usuarios es almacenada en servidores de alta seguridad con conexiones protegidas, para garantizar su inviolabilidad.

Los usuarios controlan totalmente su espacio en la base de datos, gracias a sus códigos de acceso. Pueden dar a terceros acceso a parte de su información, dandoles una URL y una contraseña que dan acceso solo a la información que quieren compartir.

Los registros administrativos digitales que fueron colocados directamente por las administraciones, con firma electrónica, no pueden ser alterados por los usuarios, so pena de invalidación.



Configurabilidad y adptabilidad

eRegistrations es un sistema genérico de gobierno electrónico. Es **aplicable a cualquier procedimiento administrativo**, ya que todos, en definitiva, resultan en un intercambio de información entre un usuario y la administración. Un trámite complejo no es más que una combinación de procesos simples. El sistema permite automatizar cada uno de los procesos sencillos y organizar su co-operación.

eRegistrations puede ser implementado a nivel municipal, nacional y tambien regional, e integrar, a esos tres niveles, los procesos de varias administraciones. Una posible aplicación a **nivel regional** es la creación de ventanillas únicas para el **registro simúltaneo en varios países** (registro de compañias, registro sanitario, permisos de importación, etc.).

Como funciona eRegistrations?

Cada administración recibe una alerta por correo electrónico cuando tiene un expediente para procesar. Recibe los datos y documentos del solicitante, mediante servicio web, en un archivo xml que puede cargar en su propio sistema informático. También tiene en el sistema una interfaz propia y protegida, donde puede ver y descargar los expediente.

Cada administración trata el expediente según su método habitual (con su propio sistema informático si tiene uno, o con un proceso manual), emite el registro y carga una copia digital del mismo en el sistema eRegistrations.

ADMIN 4

El usuario puede seguir en tiempo real el progreso de su solicitud, mediante su cuenta en el sistema.

PROCESAMIENTO

Ш ADMIN 2

Ш ADMIN 5

licación eRegistrat

ADMIN 3

REGISTROS DOCUMENTOS

Cienta del usuario

REVISIÓN

Un funcionario de una de las instituciones involucradas verifica si los documentos enviados corresponden a los requeridos, si son legibles y si no hay discrepancia entre los datos y los documentos.

Ш

ADMIN 1

Si detecta una omisión o un error, manda un mensaje electrónico al usuario (o lo llama por teléfono) para pedirle que complete su expediente.

Cuando la revisión es exitosa, el usuario recibe por correo electrónico una cita para ir a retirar sus registros.

INSCRIPCIÓN EN EL SISTEMA

El usuario se inscribe con su nombre, una dirección de correo electrónico y una contraseña que él escoge.

Una vez creada su cuenta, él tiene acceso a un espacio propio en una base de datos de alta seguridad, donde se guardan sus datos y sus documentos. Él puede entrar en todo momento para completar sus datos y sus documentos y crear expedientes de solicitud.

El usuario recibe una confirmación de inscripción por correo electrónico.

SOLICITUD EN LÍNEA

Una guía interactiva indica cuales son los trámites obligatorios, los costos y los documentos requeridos, en función de la situación del usuario.

El usuario escoge los registros que quiere solicitar, llena un formulario en línea y carga una copia escaneada de los documentos necesarios. Si un mismo documento es requerido por varias administraciones se carga una sola vez. Los datos necesarios para las distintas administraciones son capturados en un formulario único.

El usuario recibe de inmediato por correo electrónico un acuse de recibo mencionando los registros que ha solicitado, los datos y los documentos que ha sometido.

RETIRO DE LOS REGISTROS

Los documentos físicos emitidos por las administraciones son mandados a una ventanilla única de retiro, para evitar al usuario ir a buscarlos en varias oficinas.

Ш

El retiro se hace contra presentaciones de los originales de ciertos documentos. En el mismo momento, se habilita una copia digital de los registros en la base de datos del usuario. Esos registros podran ser utilizados como originales para futuras solicitudes hechas mediante el sistema.

El usuario tiene acceso a toda la información que ha cargado en el sistema y a las copias digitales de los registros emitidos por las administraciones. Las últimas pueden ser utilizadas por el usuario para futuras solicitudes pero no pueden ser alteradas por él, ya que son certificadas y que solo las administraciones emisoras son habilitadas a modificarlas.

La presentación de originales no es necesaria para los documentos certificados con firma electrónica. Asímismo, el desplazamiento físico del usuario para el retiro no es necesario cuando los certificados son desmaterializados (número, código de barras o documento electrónico que se puede imprimir en casa).

Proceso de implementación

Los trámites deben ser previamente documentados y simplificados

La primera fase consiste en **documentar en detalle** los procedimientos que se quieren automatizar: cuales son las etapas, las oficinas involucradas, los formularios, los requisitos, los registros u otros documentos emitidos, y las bases legales.

Una vez clarificados, los procesos pueden ser **simplificados**, eliminando los requisitos que no son legalmente justificados o que no son pertinentes. Los datos requeridos por las distintas administraciones son reunidos en un **formulario digital único**. Se busca una manera para que **los pagos** puedan ser **realizados en una sola vez**, en la caja de una de las administraciones, en bancos o en línea. Se organiza un **lugar de retiro único** para los documentos emitidos por las administraciones involucradas en el trámite. La simplificación es más rápida si ya existe una ventanilla única física, pero no es un requisito indispensable.

La UNCTAD presta asistencia a los países que lo desean para clarificar y simplificar los trámites administrativos, gracias al sistema eRegulations (www.eregulations.org).

Configuración del sistema

Se configura en el sistema la cantidad y la identidad de las administraciones involucradas, los datos y requisitos pedidos por cada institución, la administración que hará la revisión de los expedientes (el revisor puede ser distinto según la combinación de registros pedidos), el lugar de retiro de los registros físicos (también puede variar), el orden de procesamiento entre las instituciones (paralelo o secuencial), así como el texto y la frecuencia de los mensajes de alerta que serán mandadas al usuario y a las administraciones, y las estadísticas generadas (inscritos, expedientes iniciados, expedientes enviados, registros entregados, tiempo promedio de procesamiento por institución, etc.).

Se desarrolla también la interfaz pública del sitio, es decir una página de inicio y algunas páginas adicionales (quienes somos, contacto, etc.) para presentar el servicio a los usuarios. Esta interfaz pública está hecha a medida por cada municipio/país/grupo regional.

Pruebas y capacitación

Se averigua, con cada administración, que el sistema tome correctamente en cuenta los datos y los requisitos exigidos, que los casos de rechazo de una solicitud estén todos listados, que las alertas lleguen a los funcionarios escogidos; se comprueban también el módulo de revisión, el orden de procesamiento, los mensajes mandados a los usuarios, el funcionamiento de las estadísticas y del sistema interno de seguimiento de los expedientes.

Se entregan a las administraciones **manuales** de uso desarrollados a medida y se organizan **capacitaciones** para sus funcionarios.

El período de prueba se finaliza con algunos **casos reales**, para comprobar el buen funcionamiento del sistema y la capacidad de los funcionarios a utilizarlo.

Cuanto tiempo?



Entre uno y cuatro meses en promedio, dependiendo de la complejidad de los trámites y de la cooperación de las administraciones involucradas



Entre dos y seis meses er promedio, dependiendo de la complejidad de los trámites



Entre une y dos meses en promedio, dependiendo de la complejidad de los trámites y de la cooperación de las administraciones involucradas

Operación, mantenimiento y evolución del sistema

Infraestructura informática mínima

No es necesario que las administraciones que ofrecen sus servicios mediante el sistema tengan procesos computarizados. Es suficiente que tengan computadoras con acceso al Internet.

No es necesario tener una ley de **firma electrónica**. El sistema permite utilizar la firma electrónica en los países donde ya existe una legislación. En los demás países, eRegistrations propone una metodologia segura para certificar digitalmente los documentos emitidos por las administraciones.

A elección de la contraparte local, la base de datos eRegistrations y los códigos fuentes pueden ser instalados en un **servidor local** o en **servidores distantes**, en la nube. Los servidores en la nube son servidores de ultima generacion, muy rápidos, con espacios de almacenamiento expandibles en función de las necesidades, backups automaticos, conexiones Internet seguras (https) de gran ancho de banda y servicio las 24 horas. Se recomienda que los servidores locales tengan las mismas características.

Mantenimiento

El sistema viene con una **garantía "bug free"**, es decir que todo bug constatado por el usuario en la versión original del sistema será reparado por la UNCTAD en un plazo máximo de 48 horas hábiles.

Evolución del sistema

Todos los códigos del sistema, en lenguaje javascript, así como la base de datos, en MongoDB, son puestos en **acceso libre** para la entidad municipal, nacional o supranacional que administra el proyecto.

Vienen acompañados de una **documentación técnica completa** para que informáticos locales puedan efectuar cambios y hacer evolucionar el sistema, por ejemplo para modificar el formulario o los requisitos, o para incorporar nuevos trámites.

Contacto

CONFERENCIA DE LAS NACIONES UNIDAS SOBRE COMERCIO Y DESARROLLO (UNCTAD)

Programa de facilitación de los negocios División de la inversión y de las empresas (DIAE) Palacio de las Naciones, 1211 Ginebra 10, Suiza

Tel. +41 22 917 55 61 Fax. +41 22 917 01 94

businessfacilitation@unctad.org www.businessfacilitation.org

