

El sistema eRegulations



UNA GUÍA PASO A PASO DE LOS PROCEDIMIENTOS EMPRESARIALES

eRegulations es una herramienta electrónica concebido por la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD) para ayudar a los países a transparentar los procedimientos y facilitar los negocios, el comercio y las inversiones. El sistema eRegulations ha sido instalado en varios países y ciudades en el mundo, desde el 2005 (www.eregulations.org).

PROCEDIMIENTOS VISTOS DESDE EL PUNTO DE VISTA DEL USUARIO



Guatemala, centro del cambio de era

Una guía paso a paso de los trámites administrativos en Guatemala

Lista de pasos (Número total de pasos: 6)

Solicitar licencia de operación de farmacia

Obtención de licencia de operación de farmacias (6)

1. Pagar timbres
2. Obtener turno
3. Solicitar licencia de operación de farmacia
4. Pagar licencia anual y formularios
5. Recibir inspección
6. Verificar el estado de la solicitud de licencia de operación de farmacia
7. Obtener licencia de operación de farmacias

¿Dónde debe ir?

Entidad a cargo	Unidad a cargo	Persona a cargo
DIRECCIÓN NACIONAL DE FARMACIAS Y DROGAS	SECCIÓN DE RECIBOS	ABRACELY DE MORÁN
Av. 24 de Julio, Calle Soroka, Edificio 240, entre el Hospital Oncológico y la Corte Suprema de Justicia, Panamá		Oficinista
Tel: + 507 512 91 08	Lun: 07:30-15:30 Mar: 07:30-15:30 Mié: 07:30-15:30 Jue: 07:30-15:30 Vie: 07:30-15:30	Tel: + 507 512 91 62 ext. 253
Sitio web: http://www.minsa.gob.pa		

¿Qué obtendrá?

Solicitud de licencia de operación de farmacia

¿Qué información y documentos debe suministrar?

1. Solicitud de licencia timbrada (original)
2. Formulario de requisitos previos firmado (original)

Persona jurídica

1. Certificado de sociedad inscrita (copia simple)

En caso de un apoderado

1. Poder especial (original)

¿Cuánto dura?

Espera en fila: Max. 30'
Tiempo de atención: Min. 5min - Max. 15min

¿Qué normas justifican este paso?

Los procedimientos están presentados **paso-a-paso**, desde el punto de vista del usuario. Cualquier interacción necesaria entre un funcionario del servicio público y el usuario se considera como un paso. El sistema muestra toda la información necesaria para realizar un paso:

- Nombre del paso
- Resultado del paso
- Entidad/departamento/persona a cargo, junto con los datos de contacto
- Requisitos (formularios y documentos)
- Costos
- Duración (mínima y máxima)
- Entidad/departamento/persona a cargo de atender quejas, junto con los datos de contacto
- Justificación legal
- Autoridad certificando la exactitud de la información del paso

Para cada procedimiento el sistema presenta una lista de los pasos y un resumen mostrando las entidades a cargo, resultados esperados, requisitos, duración mínima y máxima del proceso y todas las bases legales.

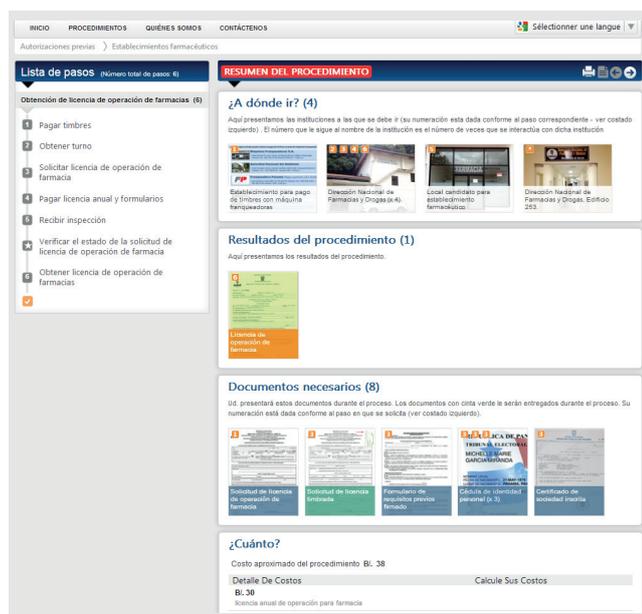
El sistema eRegulations

UN SISTEMA TOTALMENTE CONFIGURABLE

eRegulations es un sistema de manejo de contenido (Content Management System, CMS) que permite, desde la interfaz administrativa, configurar los parámetros de la interfaz pública (los menús, textos, colores, imágenes y logos, procedimientos y datos correspondientes).

La información se presenta a través de un sitio de diseño amigable. Los usuarios pueden interactuar con el sitio y sus administradores por email o chat en línea para hacer cualquier pregunta, quejarse o proponer ideas de simplificación. El sitio público es completamente configurable mediante el sitio de administración (extranet) protegido con clave, y puede ser administrado sin conocimiento informático con pocas horas de capacitación. Los datos son registrados y actualizados en la base de datos a través del sitio de administración.

El sistema se instala en un servidor local o en la nube, según escoja el país usuario. El mantenimiento técnico no requiere ningún conocimiento técnico (mantenimiento normal de un servidor). La UNCTAD entrega una documentación técnica completa. El código de fuente también puede ser entregado si el país lo desea.



APROPIACIÓN NACIONAL

Un derecho de uso ilimitado se otorga a los países usuarios para que puedan utilizar y configurar es sistema de acuerdo a sus exigencias locales.

Pueden decidir libremente los procedimientos que quieren documentar y apropiarse completamente de la información registrada en la base de datos.

APOYO Y CAPACITACIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

Información detallada sobre los procedimientos no es siempre lista y disponible. El desafío es reflejar adecuadamente los procesos como se aplican en la práctica (contra la teoría). Construir una lista comprensiva y organizada, y recolectar, para cada paso, los datos requeridos (contactos, formularios, requisitos, duración, bases legales, etc.) requiere varias visitas a todas las oficinas e instituciones involucradas. Mantener la información actualizada también requiere una cierta organización.

La UNCTAD puede apoyar a los países en implementar metodologías adaptadas y brindar capacitación para recolectar información sobre los procedimientos y para mantenerla actualizada.

PRINCIPALES BENEFICIOS

- Provee total **transparencia** sobre las reglas y procedimientos mostrando una descripción detallada, práctica y actualizada de los pasos que hay que seguir, desde el punto de vista del usuario.
- Facilita la **simplificación** de los procedimientos. Las visitas de terreno que se realizan durante la recolección de la información, son una buena ocasión para las agencias gubernamentales de revisar y simplificar los procedimientos. Una vez que estén documentados en línea, se vuelve fácil identificar pasos y requisitos innecesarios.
- Promueve **conocimiento público** de, y estimula un **diálogo público-privado** sobre, las reglas y procedimientos.

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

División de la inversión y de las empresas (DIAE) - Programa de facilitación de los negocios

Palacio de las Naciones, 1211 Ginebra 10, Suiza | Tel. +41 22 917 55 61 | businessfacilitation@unctad.org