

INFORME FINAL

Consultoría para identificación de los trámites más demandados por la ciudadanía y por el sector privado al sector público del Paraguay.

José Félix Bogado Tábacman
Consultor

Asunción, Paraguay, noviembre 2018

Tabla de contenido

1.	Acrónimos	3
1.	Antecedentes	5
2.	Objetivo de la Consultoría.....	9
3.	Delimitación de las instituciones	9
4.	Análisis del contexto: desarrollo del gobierno electrónico en el Paraguay.....	10
4.1	Paraguay en los rankings internacionales.....	10
4.2	Implementación del gobierno electrónico en las instituciones.....	12
6.	Trámites de las instituciones que dependen del Poder Ejecutivo en el 2018	18
7.	Trámites que las instituciones ofrecen online	19
8.	Sistemas de gobierno electrónico ya desarrollados en Paraguay	22
8.	Sistema de Trámites Jurídicos Electrónicos (STJE)	26
9.	Demanda de Servicios online por parte de la ciudadanía y del sector privado.....	29
A.	Estudio de UTMAR realizado en el 2009	30
B.	Encuesta online realizada por SENATICS.....	32
C.	Encuesta a las OEE por parte de la SENATICS.....	35
D.	Trámites que reciben el mayor número de consultas en el Portal Paraguay	36
E.	Entrevistas a actores y referentes de la ciudadanía, el Sector Privado, el Sector Público y de organizaciones del Tercer Sector	37
F.	SISTEMAS NO INCLUIDOS EN LA LISTA DE TRAMITES PRIORIZADOS.....	40
10.	Selección de trámites a ser considerados para su simplificación y digitalización	41
11.	Próximos Pasos.....	¡Error! Marcador no definido.
12.	Bibliografía	46

Acrónimos

AFD	Agencia Financiera de Desarrollo
AGPE	Auditoría General del Poder Ejecutivo
ANDE	Administración Nacional de Electricidad
ANNP	Administración Nacional de Navegación y Puertos
APPEP	Asociación Paraguaya de Productores y Exportadores de Pollo
BCP	Banco Central del Paraguay
BECA	Becas Carlos Antonio López
BNF	Banco Nacional de Fomento
CAH	Crédito Agrícola de Habilidad
CJPEB	Caja de Jubilados y Pensionados de Entidades Binacionales
CODENA	Consejo de Defensa Nacional
CONACYT	Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología
CONATEL	Comisión Nacional de Telecomunicaciones
CONEC	Consejo Nacional de Educación
COPACO	Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A.
DGEEC	Dirección General de Estadísticas, Encuestas y Censos
DGRP	Dirección General de Registros Públicos
DINAC	Dirección Nacional de Aeronáutica Civil
ESSAP	Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A.
FGAN	Fondo Ganadero
GABCIV	Gabinete Civil de la Presidencia
GABMIL	Gabinete Militar de la Presidencia
GABSOC	Gabinete Social de la Presidencia
INAN	Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición
INC	Industria Nacional de Cemento
INCOOP	Instituto Nacional de Cooperativismo
INTN	Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología
IPS	Instituto de Previsión Social
MAG	Ministerio de Agricultura y Ganadería
MDN	Ministerio de Defensa Nacional
MEC	Ministerio de Educación y Ciencias
MH	Ministerio de Hacienda
MI	Ministerio del Interior
MIC	Ministerio de Industria y Comercio
MJ	Ministerio de Justicia
MM	Ministerio de la Mujer
MOPC	Ministerio de Obras Públicas y Comunicac.
MRE	Ministerio de Relaciones Exteriores
MSPBS	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social
MTESS	Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social
OEE	Organismos y Entidades del Estado
PGR	Procuraduría General de la R.pca.
PN	Policía Nacional
REPSE	Registro de Prestadores de Servicios
RIEL	Registro Industrial En Línea
RUE	Registro Único de Estudiante

SAS	Secretaría de Acción Social
SEDEREC	Secretaría de Desarrollo para Repatriados y Refugiados
SEN	Secretaría de Emergencia Nacional
SENABICO	Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral
SENAC	Secretaría Nacional Anti-Corrupción
SENACSA	Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal
SENAD	Secretaría Nacional Anti Drogas
SENADIS	Secretaría Nacional Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad
SENATICS	Secretaría Nacional de Tecnología de Información y Comunicación
SENATUR	Secretaría Nacional de Turismo
SENAVE	Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal
SENAVITAT	Secretaría Nacional de la Vivienda y el Hábitat
SEPRELAD	Secretaría de Prevención Lavado de Dinero
SFP	Secretaría de la Función Pública
SICOM	Secretaría de Información y Comunicación
SIMORE	Sistema de Monitoreo de Recomendaciones
SINAFOCAL	Sistema Nacional de Formación y Capacitación Laboral
SNC	Secretaría Nacional de Cultura
SND	Secretaría Nacional de Deportes
SNJ	Secretaría Nacional de Juventud
SNNA	Secretaría Nacional de Niñez y Adolescencia
SNPP	Servicio Nacional de Promoción Profesional
SPI	Sistema de Postulación e Instrumentos
SPL	Secretaría de Políticas Lingüísticas
STP	Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social
UTMAP	Unidad Técnica de Modernización de la Administración Pública

1. Resumen Ejecutivo

El presente trabajo es producto de la consultoría que tiene como objetivo *“identificar los principales trámites demandados por la ciudadanía como los principales trámites utilizados por el sector privado y que pueden ser objeto de simplificación y digitalización, parcial o total”*

El trabajo fue realizado a través de la investigación documental, en particular datos proporcionados por SENATICS y publicados en la web, y entrevistas a cerca de 40 actores tanto del sector privado, de la ciudadanía como funcionarios del gobierno. Posteriormente se realizó un taller de validación con los Directores de TICs de 13 de los 15 ministerios con que cuenta el Poder Ejecutivo.

A través de este estudio preliminar se ha rescatado una experiencia muy importante en relación a la simplificación y digitalización de trámites del gobierno. Se trata del proyecto desarrollado en los años 2009-2010 por la Unidad Técnica de Modernización de la Administración Pública (UTMAP) con el apoyo de la cooperación de la Unión Europea. Para este proyecto se había hecho un relevamiento de los trámites de los Ministerios y organismos dependientes de los mismos, todos dentro del ámbito del Poder Ejecutivo.

En total se identificaron 665 trámites, y de estos fueron priorizados 275 trámites que corresponden a un total de 31 instituciones. Cada uno de estos trámites fueron analizados pormenorizadamente en base a diez variables (p.ej. si son trámites manuales, si son lentos, si exigen documentación excesiva, si cuentan con soporte informático, etc.). Seguidamente con participación de los técnicos y de los funcionarios de las mismas instituciones fueron rediseñados de modo a optimizar los procesos.

Datos más actualizados publica la SENATICS en el Portal Paraguay (www.paraguay.gov.py). En particular es de gran interés para este estudio el “tablero de gobierno electrónico” en el que se tiene un ranking en base seis variables que miden el grado de desarrollo del e-government en cada una de las 408 instituciones del Estado incluidas en el tablero.

Otra fuente son los resultados de una encuesta que realiza SENATICS a los que visitan la página web en que se les pregunta que trámites les gustaría que sean ofrecidos online. La cuarta fuente son las respuestas de las instituciones a una solicitud que realiza la SENATICS sobre los trámites que son ofrecidos online.

Además de estos recursos que están directamente relacionado con el objeto de esta investigación, hay otra fuente, que también se encuentra en uno de los portales de la SENATICS en el cual se registran el número de consultas que se realiza sobre diversos trámites, y que de manera indirecta también da un indicio de cuáles son los trámites más demandados.

Analizando en detalle los datos de estas fuentes publicadas por la SENATICS se encuentra que los mismos son contradictorios, imprecisos y en algunos casos alejados de la realidad.

El caso más llamativo es la identificación de los trámites que actualmente se ofrecen en línea. Según el Tablero de Gobierno Electrónico hay un total de 46 instituciones del Poder Ejecutivo que ofrecen trámites online. Por otra parte, revisando el listado de trámites en el Portal Paraguay figuran 62 trámites en línea (www.paraguay.gov.py/online). Estos 62 trámites corresponden a sólo 16 instituciones. Por lo tanto, en la lista de los trámites online de la misma SENATICS, no figura los trámites de 30 instituciones. O sea, los trámites electrónicos de 30 de las 46 instituciones

(equivalente al 65%) no están incluidas en la lista de los trámites online que se publica en el Portal Paraguay.

A esto se suma que hay un gran número de grandes sistemas con servicios online (p.ej. VUE, VUI, SIGOR, SIPAG, SIPE, SBI, e-JOGUA, SOFIA, SIMORE, entre otros) con un significativo número de trámites que tampoco están considerados en el listado de trámites online.

Paralelamente al análisis minucioso de las fuentes mencionadas, se realizaron reuniones y entrevistas con 39 referentes y actores de la ciudadanía, el sector privado y del tercer sector que no sólo validaron el listado de trámites más demandados, sino que aportaron información muy valiosa de los diversos sistemas que ya están operando o que se están desarrollando, a la de necesidades de desarrollo de nuevos sistemas de gobierno electrónico en diversos ámbitos de la economía y la sociedad.

Con todas estas fuentes se elaboró un primer listado de trámites que fue presentado, como se mencionó más arriba, a los Directores de TICs de los Ministerios quienes también hicieron observaciones y precisiones, las cuales se incorporaron al **listado final de trámites priorizados para su simplificación y digitalización** que se presenta con este informe.

Taller de Validación en SENATICs con Directores de TICs de los Ministerios





2. Antecedentes

El gobierno de la República del Paraguay ha establecido una estrategia de largo plazo para alcanzar la visión país que se espera alcanzar. Esta estrategia se expresa en el Plan Nacional de Desarrollo 2030, el cual consta entre sus ejes transversales el lograr una “Gestión Pública Eficiente y Transparente”. Entre los objetivos de este eje transversal se incluye el de aumentar el acceso a información pública y trámites por medio de redes electrónicas

La institución del gobierno responsable de implementar las acciones para el logro de este objetivo es la SENATICS. Creada en el año 2013¹, esta secretaría se ha dedicado entre sus principales funciones al desarrollo del Gobierno Electrónico, incorporando el uso de tecnología en los procesos de gestión interna de las instituciones públicas, con vista a mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia en la gestión del gobierno, y mejorar la calidad de los servicios y la atención a los usuarios de los mismos.

En este contexto, el gobierno nacional, a través de la SENATICS ha formulado la “AGENDA NACIONAL DE TICS”, la cual establece un plan de acción a ser implementado por los distintos Organismos y Entidades del Estado (OEE), para promover el acceso y la utilización de las Tecnologías de Información y Comunicación como un medio determinante para mejorar los servicios públicos y la atención a la ciudadanía, y con ello ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas.

Como se señala en el Documento de la Agenda Digital: "El objetivo de incorporar las TICS a la gestión pública de las instituciones del Estado, contemplado en el eje de Gobierno Electrónico, es el de mejorar la oferta de información pública en todos sus niveles, permitiendo optimizar la prestación de bienes y servicios públicos en línea ofreciendo al ciudadano una experiencia eficiente y mayor comodidad en su relación con el Estado, en igualdad de condiciones para todos"

Como se puede apreciar en la siguiente gráfica, este plan tiene tres ejes estratégicos que son: Gobierno Electrónico; Inclusión, Apropiación y Uso, y por último, Innovación y Competitividad.

También cuenta con cinco facilitadores: Seguridad; Políticas y Estándares; Acceso e Infraestructura; Fortalecimiento de Capacidades; y Marco Legal.

¹ La SENATICS fue establecido mediante Ley N° 4989/13.

Gráfica 1



El presente trabajo de consultoría se inscribe dentro del Eje de Gobierno Electrónico, y en particular en el objetivo de “Servicios en línea de Calidad” a cargo de las instituciones que forman parte del Poder Ejecutivo.

3. Objetivo de la Consultoría

Siguiendo a los TDR de esta consultoría, el Objetivo de la misma es:

“Identificar los principales trámites demandados por la ciudadanía como los principales trámites utilizados por el sector privado y que pueden ser objeto de simplificación y digitalización, parcial o total”

El análisis incluirá posibles transacciones que puedan estar afectando negativamente la calidad de vida de ciudadanos y la actividad normal de las empresas.

4. Delimitación de las instituciones

El ámbito de la consultoría incluye a instituciones que dependen del Poder Ejecutivo. Por lo mismo quedan excluidos los entes que forman parte de los otros dos Poderes del Estado (Legislativo y Judicial). Del mismo modo quedan excluidas otras instituciones que no forman parte de ninguno de los dos poderes del Estado (p.ej. la Contraloría General de la República, las entidades binacionales), como también quedan excluidas las 17 Gobernaciones y los 257 municipios que tiene el país.


Excluyendo las entidades anteriores quedan un total de 104 Organismos y Entidades del Estado (OEE) que dependen del Poder Ejecutivo, de las cuales 53 son centralizadas y 51 descentralizadas. De este total de instituciones que dependen del P.E. se excluyeron diversas OEE que tienen escasa incidencia en cuanto a trámites que prestan a la ciudadanía o al sector privado, quedando un total de 70 OEE que conforma la base sobre la cual se desarrolla este estudio²

5. Análisis del contexto: desarrollo del gobierno electrónico en el Paraguay

Avanzando en el estudio, en esta sección se hace una revisión de los avances en gobierno en general, para más adelante concentrarse en los trámites en línea dirigidos a la ciudadanía y al sector privado en el ámbito de las instituciones que dependen del Poder Ejecutivo.

4.1 Paraguay en los rankings internacionales

En los últimos años Paraguay subió 27 escalones en el ranking de gobierno electrónico según el informe de las Naciones Unidas³ del 2016, para luego descender 13 lugares en el informe del 2018⁴

 UN E-Government Knowledgebase		
Paraguay		
	2016	2018
Website	National Portal	National Portal
Region	Americas	Americas
Sub-Region	South America	South America
Income *	Upper middle income	Upper middle income
Income Value	3,920 USD, GNI per capita	3,920 USD, GNI per capita
Population	6,639,119	6,639,119
E-Government Development Index	0.4989 Rank 95 of 193	0.5255 Rank 108 of 193
E-Participation Index	0.5763 Rank 72 of 193	0.5730 Rank 101 of 193

³ <https://publicadministration.un.org/egovkb/en-us/Data/Country-Information/id/132-Paraguay/dataYear/2016>

⁴ https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018_final%20for%20web.pdf

En el 2016 estuvo en el ranking 95 para luego descender al ranking 108 de 193 países. Al mismo tiempo aumentó su calificación en el índice pasando de 0.4989 a 0.5255. Se podría deducir que hubo avance en el desarrollo del gobierno electrónico en el país, pero a un ritmo más lento que los demás países, motivo por el cual hubo retroceso en la ubicación en el ranking comparativamente a los demás países.

La siguiente tabla muestra la ubicación de Paraguay entre los países de América Latina:

	Group	Rank 2018	EGDI 2018
1 Uruguay	VHEGDI	34	0.7858
2 Chile	HEGDI	42	0.7350
3 Argentina	HEGDI	43	0.7335
4 Brazil	HEGDI	44	0.7327
5 Costa Rica	HEGDI	56	0.7004
6 Colombia	HEGDI	61	0.6871
7 Mexico	HEGDI	64	0.6818
8 Peru	HEGDI	77	0.6461
9 Trinidad and Tobago	HEGDI	78	0.6440
10 Ecuador	HEGDI	84	0.6129
11 Panama	HEGDI	85	0.6092
12 Dominican Republic	HEGDI	95	0.5726
13 El Salvador	HEGDI	100	0.5469
14 Bolivia	HEGDI	103	0.5307
15 Venezuela	HEGDI	106	0.5287
16 Paraguay	HEGDI	108	0.5255
17 Guatemala	MEGDI	113	0.4974
18 Honduras	MEGDI	123	0.4474
19 Nicaragua	MEGDI	129	0.4233
20 Cuba	MEGDI	134	0.4101
21 Haiti	MEGDI	163	0.3047

El único país de América Latina que se encuentra en la categoría de desarrollo Muy Alto de gobierno electrónico (Very High Electronic Government Development Index ó VHEGDI) es Uruguay. Luego está la categoría de desarrollo Alto de Gobierno Electrónico (HEGDI) en el cual se encuentran 15 países encabezado por Chile y último lugar en esta lista se encuentra Paraguay. Finalmente otros 5 países están en la categoría de desarrollo Medio de Gobierno Electrónico.

En el segundo indicador de **E-Participation Index**⁵ el Paraguay prácticamente no varió su calificación en torno a 0.57, y sin embargo perdió 29 lugares en el ranking pasando de ocupar el lugar 72 en el 2016 a ocupar el lugar 101 en el 2018, manteniéndose constante el número total de países que participan en la Encuesta (193 países).

⁵ El Survey de Gobierno Electrónico de las NN.UU. define **E-Participación** “como el proceso de involucrar a los ciudadanos a través de las TIC en el diseño de políticas, toma de decisiones y servicios, para que sea participativo, inclusivo y deliberativo”. La participación electrónica se mide a través de tres criterios: (i) información electrónica: disponibilidad de información en línea; (ii) consulta electrónica - consultas públicas en línea, y (iii) toma de decisiones electrónica - involucrando directamente a los ciudadanos en los procesos de decisión.

Como se señalará más adelante en este estudio, un motivo que puede explicar este relativo retroceso de Paraguay en el ranking de gobierno electrónico internacional podría deberse a que diversos sistemas muy robustos de gobierno electrónico no están siendo visibilizados en el portal que sirve de base para las mediciones.

4.2 Implementación del gobierno electrónico en las instituciones

A continuación se pasa a un plano más específico que es el grado de desarrollo del gobierno electrónico en las instituciones del país. Para el efecto se cuenta con el Tablero de Gobierno Electrónico elaborado y publicado por la SENATICS⁶. Este tablero que constituye un sistema de monitoreo del grado de implementación del gobierno electrónico por parte de cada una de las instituciones públicas se basa en 6 variables:

Las variables son:

1. Cuenta o no con presencia en el Portal Paraguay (www.paraguay.gov.py) que es el Portal Único del Estado Paraguayo orientado al ciudadano, el cual se constituye como la ventanilla única de acceso a toda la información, servicios, y trámites ofrecidos por las instituciones del Estado Paraguayo.
2. Ofrece trámites en línea
3. Publica Datos Abiertos
4. Es productor de datos para el Sistema Integrado de Interoperabilidad (SII)
5. Es consumidor de datos del Sistema Integrado de Interoperabilidad (SII)
6. Se encuentra en el portal de información pública (www.informacionpublica.gov.py/)

En base a estas variables se determina una calificación en porcentaje, conformando un ranking de instituciones en cuanto a su grado de desarrollo de gobierno electrónico. El tablero abarca todas las instituciones que conforma el sector público del país, incluyendo las OEE del Poder Ejecutivo, las Universidades Nacionales, Otros Organismos del Estado, Entes Autónomos y Autárquicos, Contraloría General de la República, Entidades Binacionales, Gobernaciones y Municipalidades, sumando un total de 408 entidades.

En la cúspide del ranking se encuentran 6 instituciones que cumplen las seis características con una calificación del 100%: la Corte Suprema de Justicia (CSJ), la Facultad de Ciencias Químicas de la Universidad Nacional, el Instituto de Previsión Social (IPS), el Ministerio de Educación y Ciencias (MEC), el Ministerio de Hacienda (MH) y la Secretaría de la Función Pública (SFP)

⁶ SENATICS: Sistema de Monitoreo de Gobierno Digital
<https://www.senatics.gov.py/documents/mgd/mgd.php?op=10>

Cuadro 3:

Instituciones que encabezan el ranking en el Tablero de Gobierno Electrónico. SENATICS.

OEE - Entidad	Está en Portal Paraguay	Ofrece trámites en línea	Publica Datos Abiertos	Productor SII	Consumidor SII	Portal Información Pública
CSJ Nivel: PODER JUDICIAL Tipo: CORTE SUPREMA DE JUSTICIA 						
FCQ Nivel: UNIVERSIDADES NACIONALES Tipo: UNIVERSIDAD NACIONAL DE ASUNCIÓN 						
IPS Nivel: PODER EJECUTIVO Tipo: ENTIDADES PÚBLICAS DE SEGURIDAD SOCIAL 						
MEC Nivel: PODER EJECUTIVO Tipo: MINISTERIOS 						
MH Nivel: PODER EJECUTIVO Tipo: MINISTERIOS 						
SFP Nivel: PODER EJECUTIVO Tipo: SECRETARÍAS 						

Cuadro 4:

Instituciones que tienen una calificación entre 60% y 90% en el ranking de gobierno electrónico

No. Ranking	OEE		% de cumplimiento
7	Dirección Nacional de Contrataciones Públicas	DNCP	90%
8	Compañía Paraguay de Comunicaciones S.A.	COPACO	85%
9	Ministerio de Agricultura y Ganadería	MAG	85%
10	Secretaría de Acción Social	SAS	85%
11	Secretaría Nacional de Tecnología de Información y Comunicación	SENATICS	85%
12	Secretaría Nacional de la Vivienda y el Habitat	SENAVITAT	85%
13	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social	MSPYBS	75%
14	Dirección Nacional de Propiedad Intelectual	DINAPI	75%
15	Ministerio del Trabajo, Empleo y Seguridad Social	MTESS	75%
16	Dirección General de Encuestas, Estadísticas y Censos	DGEEC	75%
17	Dirección Nacional de Correos del Paraguay	DINACOPA	75%
18	Ministerio de la Mujer	MM	75%
19	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones	MOPC	75%
20	Ministerio de Relaciones Exteriores	MRE	75%

No. Ranking	OEE		% de cumplimiento
21	Secretaría Nacional anti-Drogas	SENAC	75%
22	Secretaría Nacional por los DDHH de las personas con discapacidad	SENADIS	75%
23	Secretaría Nacional de Turismo	SENATUR	75%
24	Secretaría Nacional de Niñez y Adolescencia	SNNA	75%
25	Colegio Experimental Paraguay Brasil	CEPYBR	70%
26	Instituto de Trabajo Social – UNA	ITS	70%
27	Universidad Nacional de Asunción	UNA	70%
28	Banco Central del Paraguay	BCP	60%
29	Secretaría Técnica de Planificación	STP	60%
30	Contraloría General de la República	CGR	60%
31	Gabinete Social de la Presidencia de la República	GABSOC	60%
32	Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra	INDERT	60%
33	Ministerio de la Defensa Pública	MDP	60%
34	Secretaría de Prevención de Lavado de Dinero	SEPRELAD	60%

Estas 34 instituciones que tienen un ranking medio alto y alto representan el 8% de las 408 instituciones que forman parte del Estado paraguayo. En el otro extremo, se tiene 316 instituciones con un bajo o nulo desarrollo en gobierno electrónico (calificación de 0% a 25%) los cuales representan el 77%.

Cuadro: 5

Clasificación de las OEE según el grado de desarrollo de gobierno electrónico

Nivel	Calificación	Total OEEs	% de OEE
Alto	60% o más	34	8%
Medio	30% a 55%	59	15%
Bajo	0% a 25%	315	77%
Total		408	

A partir de esta información se puede inferir que el desarrollo del gobierno electrónico está concentrado en un reducido número de OEEs (34 instituciones que representan el 8% del total), en tanto que la gran mayoría de las OEEs (77%) tienen un nivel bajo o nulo en la informatización de la gestión.

6. Antecedentes de los trámites online. El caso de UTMAP

Siguiendo con el análisis hemos recabado información de un antecedente muy importante de esta consultoría que fue un proyecto de “Re-ingeniería de Trámites Institucionales y desarrollo e implementación del Sistema de Trámites Institucionales” (TRAMITE AGIL). El proyecto a su vez formaba parte del Programa de Modernización de la Administración Pública en Paraguay y contaba con la Cooperación de la Unión Europea.

El gerenciamiento del proyecto estuvo a cargo de la Unidad Técnica de Modernización de Administración Pública (UTMAP)⁷ y la ejecución a cargo del Consorcio Eurecna-Inventiva IT Solutions y CsiPiemonte.

Los objetivos del proyecto fueron:

- Realizar una reingeniería de procesos (sobre la base de un relevamiento previo efectuado por la empresa contratada para el efecto y la Guía de Trámites de la APRP, con el fin de simplificar y optimizar los mismos para una mejor atención ciudadana.
- Diseñar e implantar un nuevo modelo corporativo de prestación de “servicios electrónicos” de la APRP y gestionar de forma integral todos los canales de acceso para garantizar la homogeneidad de la oferta de servicios.
- Poner en marcha un único punto de acceso para la E-administración de la APRP.
- Implantar la plataforma tecnológica que dé soporte al modelo de prestación de servicios.
- Desarrollar el Sistema Integrado de Gestión de Trámites de la Administración Pública (SIGTAP) tanto para servicios al público como procedimientos administrativos de 10 Ministerios dependientes del Poder Ejecutivo.

El proyecto constaba de dos fases:

- La primera fase consistente en realizar la Reingeniería de procesos para los trámites priorizados en los 10 Ministerios y sus dependencias o entidades descentralizadas de la Administración Pública, con base en un inventario inicial o lista de trámites, que previamente al inicio del proyecto fueron identificados en estas instituciones.
- La segunda fase consistente en el diseño, desarrollo, implementación, puesta en marcha del Sistema Integrado de Gestión de Trámites de la Administración Pública SIGTAP.

Un dato muy significativo para esta consultoría fue que en el 2009 la UTMAP realizó un primer mapeo de los trámites en las diversas instituciones públicas, elaborando una lista de trámites que debían priorizarse. La lista fue presentada al Consorcio, el cual a su vez hizo un relevamiento en cada una de las instituciones y encontró diversas diferencias con la lista de UTMAP, p.ej. trámites que no habían sido relevados, trámites con diferentes nombres, trámites divididos, etc.

En total fueron identificados 665 trámites, de los cuales fueron priorizados 275 trámites para ser simplificados a través de un proceso de re-ingeniería.

Adicionalmente para cada uno de los trámites, el Consorcio efectuó un diagnóstico en el cual se consideró 10 características o tipos de problemas que tienen los trámites relevados:

⁷ La UTMAP dependía directamente de la Coordinación General del Consejo de Modernización de la Administración Pública (CPMAP), esta última fue reorganizada a través del Decreto del Poder Ejecutivo N° 5.327/2010, como organismo asesor y consultor del Poder Ejecutivo con facultad y capacidad para promover e impulsar los programas y las políticas de modernización del estado paraguayo.

Cuadro 6: Tipos de Problemas identificados en cada uno de los trámites relevados

Problemas	Definición
Procesamiento manual	Los registros del trámite se realizan en planillas, libros, cuadernos y en algunos casos planillas en excel o documentos Word
Lentitud del trámite	El circuito del trámite pasa por diferentes instancias que en ocasiones no agregan valor y que impactan negativamente en el tiempo de ejecución
Falta de comunicación con el ciudadano	El ciudadano es quien tiene que consultar sobre el estado de su trámite
Documentación excesiva	Se solicita que el ciudadano presente copias de documentos que son emitidos por la propia dependencia o que contienen información disponible en la base de datos de su sistema informático
Escasa incorporación de tecnologías de información y comunicación	Los trámites se inician con la presentación física de la solicitud y la documentación.
Falta de equipos informáticos	No cuentan con los equipos necesarios o bien los mismos no tienen la capacidad necesaria para apoyar el procesamiento de los trámites
Falta de recursos materiales y financieros	La falta de recursos materiales (papel, tinta, etc) así como financieros (viáticos, combustibles, etc) demoran la ejecución del trámite
Centralización en la toma de decisiones	El responsable del trámite no tiene la autonomía para resolver el procesamiento, en todos los casos deben derivar al superior para providenciar su tratamiento y decisión
Control débil	Quienes intervienen en la recepción del trámite realizan controles básicos con los cuales se inicia el trámite, pero estos son insuficientes pues al llegar a la instancia de decisión se detectan errores que paralizan la prosecución del trámite
Falta de medición del desempeño y resultado del trámite	El trámite no está documentado o no posee indicadores que permitan medir y evaluar el desarrollo del proceso y el cumplimiento del circuito. Por otro lado, la falta de soporte informático que provea información para realizar mediciones dificulta dar seguimiento a la efectividad del resultado, o en su defecto detectar oportunidades de mejora

Este diagnóstico se aplicó a los 275 trámites que fueron priorizados y que luego fueron rediseñados en el proceso de re-ingeniería para su simplificación.

En cuanto al número de trámites priorizados por el Proyecto en las instituciones, en el siguiente cuadro se muestran a modo de resumen el número total de trámite identificado y el número de trámite priorizado para simplificación por Ministerio (cada Ministerio a su vez puede incluir varios organismos autónomos y autárquicos).

Cuadro 7: Trámites Identificados y trámites priorizados por Ministerio. UTMAP. 2009

Ministerios	Nº de tramites identificados	Nº de tramites priorizados y simplificados por el Proyecto
MSPyBS	60	41
MRE	74	16
MI	33	6
MIC	148	60
MOPC	37	24
MJT	48	17
MEC	94	12
MAG	100	60
MH	50	10
MD	16	23
Presidencia de la República - Dirección de Decretos y Leyes	5	6
Totales	665	275

En el siguiente cuadro se desglosa los Organismos y Entidades del Estado (OEE) que fueron parte del proyecto:

Cuadro: 8 No. Tramites priorizados por OEE. UTMAP. 2009.

Organismos y Entidades del Estado (OEE)	No. Trámites
1 MIC	47
2 MSPyBS	41
3 MRE	16
4 DINAC	15
5 SENAVE	15
6 SENACSA	14
7 MJT (actualmente MTESS + Min. De Justicia)	12
8 INFONA	11
Dir. Gral. De Propiedad Intelectual (actual	
9 DINAPI)	11
10 MH	9
11 MAG	9
12 Dirección de Correos (actual DINACOPA)	8
13 MINISTERIO DE DEFENSA	8
14 MEC	8
15 MOPC	6
16 Policía Caminera	5
17 Presidencia de la República	6
18 Marina Mercante del Estado	4
19 Registro Civil de las Personas	4
20 Instituto del Indígena (INDI)	4
21 Dirección de Migraciones	4

22	INCOOP	3
23	CAH	3
24	INTN	3
25	INDERT	2
26	Ministerio del Interior	2
27	Secretaría de Estado de Tributación (SET)	1
28	Instituto de Investigación Agraria (actual INTA) Dir. Gral. Defensa del Consumidor (actual	1
29	SEDECO)	1
30	SINAFOCAL	1
31	SNPP	1
Total		275

En total el proyecto se propuso beneficiar a 31 Organismos y Entidades del Estado (OEE) con el rediseño de procesos con vista a la simplificación de 275 trámites.

7. Trámites de las instituciones que dependen del Poder Ejecutivo en el 2018

La información anterior se basa en el relevamiento de trámites realizado en el 2009, en que se detectaron un total de 665 trámites en 31 instituciones. En la actualidad la SENATICS tiene identificado 1006 trámites en 58 OEE, según la lista que aparece en Portal Paraguay (www.paraguay.gov.py). De esa lista hemos excluido a la Corte Suprema de Justicia que corresponde a otro poder del Estado, y por lo tanto no está comprendida en este estudio, quedando 57 instituciones con un total de 999 trámites.

Cuadro 9: RELEVAMIENTO DE TRÁMITES ACTUALES (2018)

	Organismos y Entidades del Estado (OEE) dependientes del P.E.	Siglas	No. de Trámites
1	Banco Nacional de Fomento	BNF	5
2	Comisión Nacional de Telecomunicaciones	CONATEL	8
3	Comisión Nacional de Valores	CNV	1
4	Dirección de Beneficencia y Ayuda Social	DIBEN	6
5	Dirección Nacional de Aduanas	DNA	15
6	Dirección Nacional de Contrataciones Públicas	DNCP	4
7	Dirección Nacional de Correos del Paraguay	DINACOPA	22
8	Dirección Nacional de Transporte	DINATRA	3
9	Ente Regulador de Servicios Sanitarios	ERSSAN	9
10	Instituto Forestal Nacional	INFONA	24
11	Instituto Nacional de Cooperativismo	INCOOP	12
12	Instituto Nacional de Desarrollo Rural y de la Tierra	INDERT	2
13	Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología	INTN	24
14	Instituto Paraguayo de Artesanía	IPA	7
15	Instituto Paraguayo del Indígena	IPI	21
16	Instituto Paraguayo de Tecnología Agraria	IPTA	9
17	Servicio Nacional de Calidad y Salud Animal	SENACSA	26

18	Servicio Nacional de Calidad y Sanidad Vegetal y de Semillas	SENAVE	22
19	Agencia Financiera de Desarrollo	AFD	2
20	Crédito Agrícola de Habitación (CAH)	CAH	3
21	Fondo Ganadero	FG	5
22	Administración Nacional de Electricidad	ANDE	10
23	Dirección Nacional de Aeronáutica Civil	DINAC	24
24	Instituto de Previsión Social (IPS)	IPS	12
25	Ministerio de Agricultura y Ganadería	MAG	20
26	Ministerio de Defensa Nacional	MDN	12
27	Ministerio de Educación y Ciencias	MEC	80
28	Ministerio de Hacienda	MH	86
29	Ministerio de Industria y Comercio	MIC	111
30	Ministerio de Interior	MI	45
31	Ministerio de Justicia	MJ	25
32	Ministerio de la Mujer	MM	2
33	Ministerio de Obras Públicas y Comunicaciones	MOPC	18
34	Ministerio de Relaciones Exteriores	MRE	85
35	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social	MSPyBS	50
36	Ministerio de Trabajo Empleo y Seguridad Social	MTESS	31
37	Gabinete Civil de la Presidencia de la República		1
38	Secretaría de Acción Social	SAS	7
39	Secretaría de Desarrollo para Repatriados y Refugiados Connacionales	SEDEREC	10
40	Secretaría de Información y Comunicación		7
41	Secretaría de la Función Pública	SFP	13
42	Secretaría del Ambiente	SEAM	7
43	Secretaría de Políticas Lingüísticas	SPL	5
44	Secretaría Nacional Anticorrupción	SENAC	1
45	Secretaría Nacional Antidrogas	SENAD	9
46	Secretaría Nacional de Cultura	SNC	6
47	Secretaría Nacional de Deportes	SND	4
48	Secretaría Nacional de la Niñez y la Adolescencia	SNNA	8
49	Secretaría Nacional de la Vivienda y el Hábitat	SENAVITAT	7
50	Secretaría Nacional de Tecnologías de la Información y Comunicación	SENATICS	26
51	Secretaría Nacional de Turismo	SENATUR	10
52	Secretaría Nacional por los Derechos Humanos de las Personas con Discapacidad	SENADIS	9
53	Secretaría Técnica de Planificación del Desarrollo Económico y Social	STP	1
54	Compañía Paraguaya de Comunicaciones S.A.	COPACO	4
55	Empresa de Servicios Sanitarios del Paraguay S.A.	ESSAP	5
56	Universidad Nacional de Asunción	UNA	7
57	Instituto Nacional de Salud	INS	11
TOTAL DE TRÁMITES			999

8. Trámites que las instituciones ofrecen online

Dado que este trabajo tiene como objetivo identificar los trámites más demandados por la ciudadanía y por el sector privado que pueden ser objeto de simplificación y digitalización, nos interesa determinar cuáles son los servicios o trámites que ya se ofrecen “online” a objeto de excluir de la lista de trámites a ser priorizados para su simplificación y digitalización.

En el portal de www.paraguay.gov.py se presenta un listado de 62 trámites online⁸, misma que se reproduce a continuación.

Instituciones	Trámites
1 ANDE	Consultas y Reclamos Online para la ANDE
2 ANEAES	Buscador de Carreras Acreditadas
3 BNF	BNF - servicios online de Home Banking. Operaciones bancarias habituales.
4 CSJ	TV Justicia
5 CSJ	Informe de Anotaciones Personales
6 CSJ	Consulta de Antecedentes Penales
7 CSJ	Consulta de Expedientes
8 CSJ	Jurisprudencia de la Corte Suprema de Justicia
9 CSJ	Consulta de Resoluciones Judiciales
10 CSJ	Pago de Antecedentes Judiciales
11 INFONA	Guías de circulación de productos forestales -Rollos
12 INFONA	Guías de circulación de productos forestales - Rollos lampinos.
13 INFONA	Guías de circulación productos forestales, otros que rollos
14 INFONA	Registro de profesional y/o técnico del sector forestal (personas físicas)
15 IPS	Constancia Electrónica de Inscripción Obrero Patronal (IPS)
16 IPS	Constancia Electrónica de ser Asegurado (IPS)
17 MEC	Buscador de Carreras Mi Futuro
18 MH	Abogacía del Tesoro - Solicitud y emisión de dictámenes
19 MH	Abogacía del Tesoro - Inscripción de sociedades y comunicación asamblearia
20 MH	Abogacía del Tesoro - Inscripción para Trámites Electrónicos (Online)
21 MH	Catastro - Archivos Cartográficos Catastrales Urbanos
22 MH	Catastro - Consulta de Informe de Avaluaciones
23 MH	Catastro - Consulta de Estados de Expedientes
24 MH	Catastro - Consulta de Certificados
25 MH	Catastro - Consulta de Certificados por Nro. de Expediente
26 MH	Catastro - Consulta de Certificado de Cuentas Rurales
27 MH	Catastro - Consulta de Certificados de Cuentas Corrientes
28 MH	Catastro - Consulta de Cuentas Corrientes
29 MH	Catastro - Consulta de Cuentas Rurales
30 MIC	Constancia Electrónica de Cédula de MIPYMES
31 MTESS	Constancia Electrónica de Inscripción de Empleado (Ministerio de Trabajo)
32 MI - Policía Nac.	Constancia electrónica de Cédula de Identidad Civil (Policía Nacional)
33 SENATICS	Seguimiento de expediente SENATICS
34 SENATICS	Portales Web. Servicio para la construcción de portales gubernamentales
35 SENATUR	Agencias de Viajes y Operadoras Mayoristas: Inscripción y habilitación o Revalid. del Registro
36 SENATUR	Alojamiento hotelero y extra hotelero: Inscripción o Revalid. de habilitación en el Registro Nac. de Turismo
37 SENAVE	Senave online para validación de la autenticidad de la información
38 SENAIVAT	Mapa de viviendas
39 SET	Constancia Electrónica de Certificado de Cumplimiento Tributario (SET)
40 SET	Constancia Electrónica de Datos de RUC (SET)
41 SET	SET - Constancia de microproductor
42 SET	SET - Registrar solicitud de cumplimiento tributario
43 SET	SET - Constancia de no ser contribuyente
44 SET	SET - Cédula tributaria, Constancia de RUC
45 SET	SET - Solicitud inscripción Persona Jurídica
46 SET	SET - Solicitud inscripción Persona Física
47 SET	SET - Solicitar clave de acceso
48 SET	SET - Validar la autenticidad de la constancia de microproductor
49 SET	SET - Consulta de plazo de vigencia del timbrado a otorgar
50 SET	SET - Consultar validez de documentos
51 SET	SET - Validar constancia inscripción regímenes especiales
52 SET	SET - Validar autenticidad de la constancia de no ser contribuyente
53 SET	SET - Validar autenticidad del certificado de cumplimiento tributario
54 SET	SET - Perfil del contribuyente
55 SET	SET - Consulta de Actividad Económicas
56 SET	SET - Validar constancia de No Retención
57 SET	SET - Consultas de Expedientes
58 SET	SET - Sistema de Gestión Tributaria Marangatu
59 SFP	Instituto de la Administración Pública del Paraguay (INAPP)
60 SFP	Sistema Integrado Centralizado de la Carrera Administrativa (SICCA)
61 SFP	Seguimiento de expediente SFP
62 SNNA	Programa Abrazo

⁸ <https://www.paraguay.gov.py/online> consultado en fecha 3 de junio 2018.

Cuadro 10: Trámites online según el Portal Paraguay

Por otra parte, según el Tablero de Gobierno Electrónico se tiene 46 instituciones que ofrecen trámites online.

Llama la atención que los 62 trámites que son presentados en el Portal Paraguay corresponden a sólo 16 instituciones. Como según el tablero de gobierno electrónico que actualiza continuamente la misma SENATICS, las instituciones que ofrecen trámites online son 46, implica que en este listado de 62 trámites no están incluidos los trámites de 30 instituciones.

Cuadro 5: Instituciones que según el Tablero de Gobierno Electrónico tienen trámites online y que no están incluidas en la lista de Instituciones con Trámite Electrónicos que se publica en el Portal.

Instituciones	Sigla
1 Agencia Financiera de Desarrollo	AFD
2 Auditoría General del Poder Ejecutivo	AGPE
3 Caja de Jubilados y Pensionados de EB	CJPEB
4 Contraloría General de la República	CGR
5 COPACO	COPACO
6 Dirección Gen. Estadísticas, Encuestas y Censos	DGEEC
7 Dirección Nacional de Aduanas	DNA
8 Dirección Nacional de Contrataciones Públicas	DNCP
9 Dirección Nacional de Correos del Paraguay	DINACOPA
10 Dirección Nacional de Propiedad Intelectual	DINAPI
11 Dirección Nacional de Transporte	DINATRAN
12 ESSAP	ESSAP
13 Gabinete Civil	GABCIV
14 Gabinete Social	GABSOC
15 Instituto Nacional de Desarr. Rural y de la Tierra	INDERT
16 Min. De Agricultura y Ganadería	MAG
17 Min. De la Mujer	MM
18 Min. Obras Públicas y Comunicaciones	MOPC
19 Min. Relaciones Exteriores	MRE
20 Ministerio del Interior	MI
21 PETROPAR	PETROPAR
22 Procuraduría General de la República	PGR
23 Secretaría de Acción Social	SAS
24 Secretaría de Defensa al Consumidor y al usuario	SEDECO
25 Secretaría Nacional Anti-Corrupción	SENAC
26 Secretaría Nacional Prevención Lavado de Dinero	SEPRELAD
27 Universidad Nacional de Itapúa	UNI
28 Universidad Nacional de Pilar	UNP
29 Universidad Nacional del Este	UNE
30 Universidad Nacional Villarrica del Espíritu Santo	UNVES

Una primera conclusión que se puede extraer es que el número de trámites online que se tiene en las OEE del Paraguay es muy superior a los 62 trámites que figura en el Portal Paraguay (www.paraguay.gov.py).

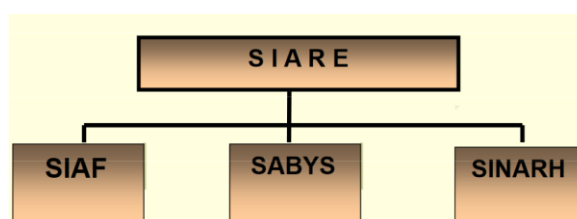
9. Sistemas de gobierno electrónico ya desarrollados en Paraguay

Normalmente se menciona que sólo el 5-6% de los trámites están en línea. Si se tiene un total de 1006 trámites, y se tiene identificados 62 trámites en línea, se obtiene de manera aproximada este porcentaje. Sin embargo, si consideramos que esta lista incluye los trámites de sólo 16 instituciones, y no incluye los trámites en línea de otras 30 instituciones, se puede concluir que esta lista puede extenderse de manera significativa, y que el porcentaje de trámites en línea sobre el total de trámites estaría muy encima del 6%-

En el mismo sentido encontramos que en el Estado funcionan diversos sistemas de información muy desarrollados que no están siendo considerados en el tablero y en los listados que publica la SENATICS.

Entre los sistemas no considerados por la SENATICS se encuentran:

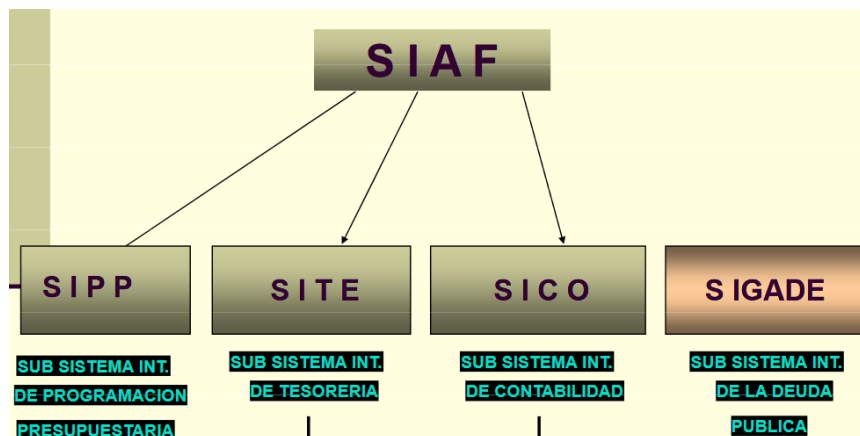
- A. Sistema Integrado de Administración de Recursos del Estado (SIARE)⁹**, el cual abarca a su vez tres grandes sistemas:



- Sistema de Administración Financiera del Estado (SIAF)
- Sistema de Administración de Bienes y Servicios
- Sistema Nacional de Administración de Recursos Humanos del Ministerio de Hacienda

Cada uno de estos Sistemas a su vez tiene diversos subsistemas. En el caso del SIAF se cuenta con cuatro subsistemas:

⁹ <http://www.hacienda.gov.py/web-presupuesto/archivo.php?a=k41315k816181318k8161712c2d4d2d2dad119k415kc1216d116kck4k9d1kc11k9121510k417kck6k4k2kd1811kc12cfd4d2d2d6d013k7k9k40a2&x=26260c4&y=d0d006f>



B. Ventanilla Única del Exportador (VUE)



El VUE es un “sistema integral de gestión basado en reingenierías de procedimientos, adecuación legal y estructura tecnológica, que permitirá a las personas e instituciones intervinientes en la exportación actuar en forma interactiva, disponibilizando el registro único de exportadores y la tramitación abreviada.” En este sistema participan: ADUANA - INFONA - IPA - MAG - Maquila - Marina Mercante - MIC - MRE - MI - MOPC - MSPBS - SANACSA – SENAVE y el MIC que es el administrador del sistema.

<http://www.vue.org.py/>

C. Ventanilla Única del Importador (VUI)

En el VUI participan 9 instituciones vinculadas a los trámites de importación: SENAVE, SENACSA, SEAM, DIMABEL, DINAVISA, SENAD, SENACSA, Marina Mercante del Estado, y la Dirección Nacional de Aduanas (DNA) que es la administradora del sistema.

<http://www.aduana.gov.py/125-6-ventanilla-unica-del-importador--vui-.html>



D. Sistema de Trazabilidad para Ganado Bovino (SIGOR para bovino)



El sistema SIGOR para ganado bovino consta de los módulos de unidad zonal, puestos de control de tránsito, ferias ganaderas, frigoríficos, vigilancia epidemiológica (laboratorio), comisión inter-institucional, comisión de salud y del productor

Emite una guía electrónica con el cual se registra online toda la información del movimiento de los vacunos desde origen hasta su destino final. Este sistema que es administrado por SENACSA se complementa con el SITRAP (Sistema de Trazabilidad del Paraguay), “un sistema basado en una cooperación entre SENACSA y el sector privado que permite obtener la información individual de animales de los establecimientos inscriptos en él.”

<http://www.senacsa.gov.py/index.php/informaciones/trazabilidad>

E. Sistema de Trazabilidad para el sector avícola (SIGOR para Pollo)

Similar al anterior, este sistema recientemente habilitado gestiona la trazabilidad de la producción de pollo desde las granjas hasta la comercialización, pasando por los frigoríficos de procesamiento. Más del 90% de los pollos faenados en todo el país pasan por este régimen de trazabilidad.

F. Central de Informaciones de la Superintendencia de Bancos

Este sistema de la Superintendencia interactúa diariamente con todos los Bancos (privados y públicos), Financieras y demás entidades que son supervisadas por la Superintendencia de Bancos. Anteriormente era conocida como “Central de riesgos”. Previamente los bancos y financieras debían rellenar los formatos y presentar los datos solicitados a través de documentos físicos y trámites manuales. Actualmente prácticamente todos los documentos se presentan online.

G. El sistema de pagos del Paraguay (SIPAP)

SIPAP es una plataforma administrada por el Banco Central del Paraguay. Incluye “un conjunto de instrumentos, normas, procedimientos bancarios y sistemas de transferencia de fondos interbancarios (que también es utilizado por los clientes a través del homebanking de cada institución) que garantizan la circulación del dinero prácticamente en tiempo real. Está orientado a que las operaciones interbancarias se efectúen en el menor tiempo posible, de manera electrónica y con mayor seguridad”¹⁰

Entre las operaciones que se realiza a través de esta plataforma está a modo de ejemplo las transferencias entre cuentas, los pagos de salarios y los pagos a proveedores.

H. Sistema de Contrataciones Públicas de la DNCP

La DNCP ha venido desarrollando diversos sistemas informáticos para las Unidades Operativas Contrataciones (UOCs) de las OEE, para los proveedores del sector privado y para diversos grupos de interés. Cada sistema a su vez incluye un número variado de trámites, la gran mayoría de los cuales son totalmente en línea.

A continuación se describe brevemente los diversos sistemas de la DNCP:

1. Sistemas de Información de Contrataciones Públicas (SICP)

Es el sistema informático que permite llevar un registro de las distintas etapas de los procesos de contrataciones, desde la difusión de los requerimientos de bienes, locación, servicios u obras públicas hasta la firma del contrato,

2. Portal de Contrataciones Públicas de la República del Paraguay

Sitio web <https://www.contrataciones.gov.py/> donde las Administraciones Públicas deben publicar la información referida a sus contrataciones de obras, bienes y servicios, según lo dispuesto por la Ley y las normativas emitidas por la DNCP.

3. Sistema de Información de Proveedores del Estado (SIPE)

<https://www.contrataciones.gov.py/dncp/sipe.html>



Es un sistema que focaliza el manejo del registro de Proveedores y todas sus informaciones y documentaciones relevantes desde una única base de datos disponible para todas las Instituciones Públicas

4. Subasta a la Baja Electrónica (SBE)

¹⁰ <http://www.ultimahora.com/operaciones-sistema-electronico-pagos-equivalen-6-veces-el-pib-n923357.html>

<https://www.contrataciones.gov.py/dncp/subasta-a-la-baja-electronica.html>



Es un procedimiento de contratación electrónica por la cual se pueden adquirir bienes y servicios genéricos, y contratar obras, a través de una oferta pública virtual, donde el postor ganador, es aquel que ofrece el menor precio y cumple con las Especificaciones Técnicas y Criterios de Evaluación de los PBC.

5 Tienda Virtual (E-JOGUA)

www.contrataciones.gov.py/dncp/ejogua.html



Dentro del portal web de Contrataciones Públicas funciona una Tienda Virtual. Se trata del espacio electrónico donde se encuentra el conjunto de productos disponibles correspondientes a los **Convenios Marco vigentes**, sus condiciones de contratación y los proveedores asociados. La Tienda es de uso exclusivo para el Estado, allí se exponen productos y sus características principales además del precio.

6 Sistema de Información Estadística (SIE)



Esta herramienta que se encuentra en el sitio: <https://www.contrataciones.gov.py/dncp/sie.html> es una herramienta que facilita la DNCP para que tanto las UOC, los proveedores y el público en general pueda estudiar y analizar la información de las licitaciones, las adjudicaciones y las ejecuciones de contratos. El sistema permite seleccionar los temas de interés y a través de filtros acceder a la información estadística que se requiera.

7. ¿Que compramos?



Este sitio <http://www.quecompramos.gov.py> ha sido habilitado por la DNCP para que la ciudadanía pueda acceder fácilmente a los datos estadísticos de las adquisiciones que realiza el Estado. De manera gráfica el usuario puede visualizar los datos de las contrataciones que realiza el Estado en obras, bienes y servicios, facilitando al usuario la comprensión y asimilación de la información

8. Sistema de Trámites Jurídicos Electrónicos (STJE)



Consiste en una herramienta tecnológica al alcance de todos los usuarios del Sistema de Contrataciones Públicas, que permite llevar adelante los procedimientos jurídicos sustanciados ante la DNCP (protestas, reconsideraciones, investigaciones, sumarios y avenimientos) a través de sus diferentes módulos, mediante una plataforma virtual de fácil uso y acceso gratuito desarrollada por la DNCP, con el fin de satisfacer las necesidades del público en general con oportunidad y calidad.

9. Denuncia electrónica con protección de la identidad del denunciante.

Permite hacer la denuncia, y luego hacer el monitoreo de la misma.

10. Módulo de Rescisión de Contrato del SICP

A través de este módulo que forma parte del SICP, que debe ser registrado por las Administraciones Contratantes, se pueden visualizar las Rescisiones de Contratos como consecuencia de los incumplimientos de obligaciones de los proveedores y contratistas adjudicados

11. Módulo de Carga de los formularios FIS y FIP.

Este módulo permite la carga de estos dos formularios: a) Formulario FIP (Formulario de Identificación del Personal) b) FIS (Formulario de Informes de Servicios Personales)

I. Sistema SIMORE

“El Sistema de Monitoreo de Recomendaciones “SIMORE”, es una herramienta informática que facilita la sistematización de las recomendaciones internacionales de derechos humanos realizadas al Paraguay por los diferentes órganos y procedimientos especiales de derechos humanos

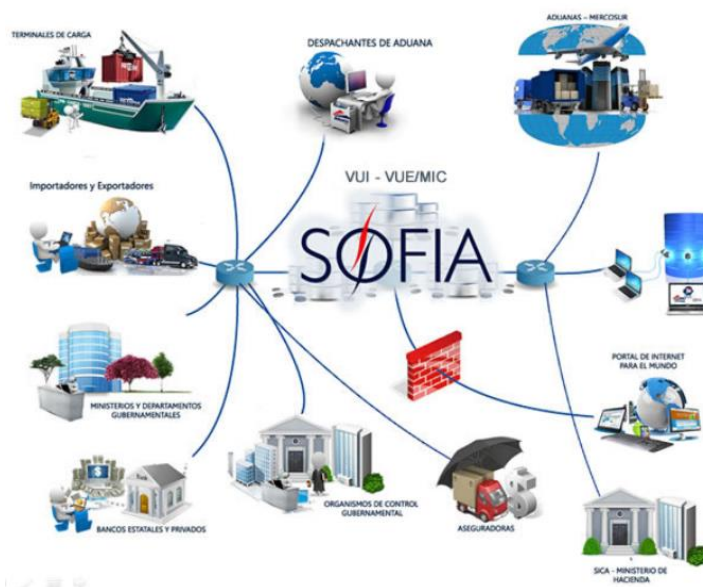
de la Organización de las Naciones Unidas y la Organización de Estados Americanos, como también, permite el acceso a información actualizada sobre las acciones desplegadas por las instituciones del Estado, vinculadas al cumplimiento e implementación de las mismas.”

<http://www.mre.gov.py/mdhpy>



J. Sistema SOFIA

SOFIA es el sistema informático que interconecta a la Dirección Nacional de Aduanas (DNA) con los distintos usuarios vinculados a su actividad: Despachantes de Aduana, Importadores, Exportadores,



Agentes de Carga y de Transporte, Empresas Aseguradoras, Empresas de Transporte, de Remesa Expresa, Depositarios de Mercaderías, entre otros; proporcionándoles simplificación y agilidad en sus operaciones por medio de la automatización de procedimientos aduaneros.

Así también, enlaza a la DNA con Entidades Bancarias estatales (Banco Central del Paraguay y Banco Nacional de Fomento) y privadas (11 en total, de la Red del Centro de

Despachantes de Aduana del Paraguay) para la provisión de informaciones estadísticas de comercio exterior y la disposición del pago electrónico de tributos.

Además de estos sistemas que no están contemplados en los reportes de la SENATICS existen dos sistemas muy importantes que si figuran en los listados de trámites en línea:

K. Sistema Marangatu de la Secretaría de Estado de Tributación



Administrado por la Secretaría de Estado de Tributación del MH, tras doce años de servicio el antiguo sistema fue substituido por el Marangatu 2.0. Incluye 21 trámites online.

L. Sistema Integrado Centralizado de la Carrera Civil (SICCA)

Es un Sistema Integrado Centralizado de la Carrera Administrativa de servicios compartidos en modalidad WEB que da soporte a la gestión integral de RRHH del Sector Público, administrado por la Secretaría de la Función Pública. El SICCA es un sistema que da soporte a la gestión integral de los RRHH del Estado. Está en etapa de desarrollo y una vez concluido va a estar integrado por 9 módulos, 8 de los cuales están a cargo de la Secretaría de la Función Pública en tanto que el de Remuneraciones (SINARH) está a cargo del Ministerio de Hacienda.

CONCLUSIÓN PRELIMINAR

Al concluir esta sección se puede afirmar que si a la lista de los 62 trámites en línea identificados por la SENATICS y que corresponde a sólo 16 instituciones, sumamos los trámites de las 31 instituciones que según el Tablero de Gobierno Electrónico tienen trámites online (pero no figuran entre en el listado mencionado), y sumamos los trámites correspondientes a los grandes sistemas informáticos que forman parte de la gestión pública, es indudable que los trámites y servicios online se multiplican en varias veces la cifra inicial de trámites identificados. En otras palabras, al no estar visibilizados un gran número de trámites online esto se refleja en una subestimación del grado de desarrollo del gobierno electrónico, afectando la ubicación de Paraguay en los rankings internacionales.

Por otro lado, la revisión de los diversos sistemas informáticos que están siendo utilizados en la gestión pública del Estado paraguayo permite conocer las áreas en las que fue desarrollado el gobierno electrónico, para de aquí en más concentrar la atención en las áreas en donde existen necesidades y demandas tanto del sector privado como de la ciudadanía que no han sido atendidas.

10. Demanda de Servicios online por parte de la ciudadanía y del sector privado

Hasta ahora en este estudio se ha pasado revista a los más de 1.000 trámites que requiere realizar el sector privado y la ciudadanía al hacer gestiones ante el sector público, y más particular ante las instituciones que dependen del Poder Ejecutivo.

De las más de 100 instituciones que dependen de este Poder del Estado se seleccionaron 70 que son las de mayor importancia a los efectos de los servicios que ofrecen.

Luego se analizaron los trámites que ya son ofrecidos en línea. Se encontró que la lista publicada en el Portal Paraguay y que incluye 62 trámites está subestimada, y que el número de trámites es muy superior, por dos razones:

- i) La lista sólo incluye los trámites en línea de 16 instituciones. Hay otras 30 instituciones que según el Tablero de gobierno electrónico también ofrecen trámites online, pero no están contemplados en esta lista.
- ii) No se contempla diversos sistemas de gestión pública que contienen un enorme número de trámites (p.ej. Contrataciones Públicas, SIGOR, VUE, VUI, etc.)

Corresponde ahora analizar los trámites y servicios que aún no se ofrecen online. Dado que existe una enorme cantidad de trámites que se siguen dando de manera manual y presencial, se requiere necesariamente realizar un trabajo de priorización. Para el efecto debemos recurrir a un análisis que permita definir cuáles son los servicios más demandados por la ciudadanía y el sector privado.

Para estimar la demanda se tuvieron en cuenta varias fuentes:

- a) Estudio realizado en el 2009 por UTMAP
- b) Encuesta online realizada por SENATICS en que se solicita a la ciudadanía que indique que trámites deberían pasar a ser 100% online.
- c) Respuestas de las Instituciones a pedido de informe de SENATICS sobre la cantidad de trámites que se realiza en el año.

- d) Trámites que reciben el mayor número de consultas en el Portar Paraguay (www.paraguay.gov.py)¹¹
- e) Entrevistas a diversos actores y referentes de la ciudadanía, el sector privado (empresarial), el sector público y el tercer sector.

A continuación se presenta en detalle la información que proporciona cada una de estas fuentes:

A. Estudio de UTMAP realizado en el 2009

De todas las fuentes consultadas este es el estudio que ofrece un relevamiento muy detallado de los trámites de 31 instituciones del Poder Ejecutivo. Inicialmente se identificaron 665 trámites, de los cuales como ya se explicó más arriba, fueron priorizados 275 trámites. Luego para cada uno de estos trámites se realizó un diagnóstico con 10 variables de análisis (ver cuadro XX).

El siguiente cuadro presenta el relevamiento de los trámites seleccionados por Dependencia y Ministerio, con la demanda anual y el tiempo que lleva la gestión de cada trámite para el usuario.

Cuadro 6:
Relevamiento de trámites más demandados según estudio realizado para UTMAP en el 2009
(resumido)

¹¹ Ver Anexo X

No.	MINISTERIO	DEPENDENCIA	TRAMITE	CANTIDAD DE USUARIOS (anual)	DURACION DEL TRAMITE
1	Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social	Dirección de Control de Profesiones y Establecimientos de Salud	Autenticación de Firmas de Profesionales	72.000	3 hs
2		Dirección de Control de Profesiones y Establecimientos de Salud	Control y Registro de Profesionales de la Salud	10.572	3 hs
1		Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición	Registro Sanitario de Producto Alimenticio	2.000	30 d
2		Instituto Nacional de Alimentación y Nutrición	Constancia de vigencia de Registro	8.400	3 a 24 hs
3		Instituto Nacional de Salud (INAN)	Visación de Títulos y Certificados Analíticos	4.500	15 d
4		Instituto Nacional de Salud (INAN)	Intervención de exámenes	10.000	5 d
5		Dirección de Vigilancia Sanitaria	Verificación, Evaluación, Autorización de Registro Sanitarios	5.328	4 m/48 hs otros
6		Dirección de Vigilancia Sanitaria	Solicitud de Despachos Aduaneros de Importación y Exportación	8.664	24/48 hs
7		Dirección de Vigilancia Sanitaria	Solicitud de Certificado de Importación y Exportación de Sustancias	7.915	48 a 72 hs
9		Laboratorio Central de Salud Pública (LCSP)	Pruebas de Laboratorio para Vigilancia Epidemiológica.	30.000	1 a 45 d
10		Laboratorio Central de Salud Pública (LCSP)	Análisis Clínicos	205.000	24 a 72 hs
11	Ministerio de Relaciones Exteriores	Dirección General de Asuntos Consulares	Legalización de Libreta de Pasaporte Policial	45.111	15/min
12		Dirección General de Asuntos Consulares	Informaciones y atención de reclamos relativos a las actuaciones de	8.850	2/hs
15		Dirección de Tratados	Copias de tratados internacionales y datos relativos al estado de ratificación	68.640	24/hs
16		Dir. Mesa de Entradas	Recepción de correspondencia dirigida a la Cancillería	195.000	6/hs
17		ViceMtro Asuntos Técnicos	Solicitud de Exhortos, Carta Rogatoria, Extradición	32.760	1/año
18		Dir. Doc y Archivo	Obtención de información sobre el Ministerio y/o copia de documentos	4.590	1-4/semanas
19	Ministerio del Interior	Dirección del Interior	Expedición y Autenticaciones de copias de Documentos	2.400	24 hr
20		Migraciones	Radicación Permanente	2.400	90 d
21		Migraciones	Radicación Temporal	1.500	90 d
22		Migraciones	Prórroga de Radicación Temporal	1.500	90 d
23		Migraciones	Certificado de Retorno	17.000	2 d
24		Migraciones	Certificado de Radicación	7.000	3 d
25		Policia Nacional	Renovación de Cédula de Identidad	580.000	5 a 10 d
26		Policia Nacional	Cédula de Identidad - Primera vez (para Menores y Mayores de edad)	240.000	14 d
27		Policia Nacional	Cédula de Identidad para Extranjeros - Primera Vez	2.400	30 a 45 d
28		Policia Nacional	Cédula de Identidad para Extranjeros - Renovación	3.600	30 a 45 d
29		Policia Nacional	Certificado de Antecedentes Policiales	360.000	20 min
30		Policia Nacional	Pasaporte Primera vez	48.000	5 a 8 d
31	MOPC	Policia Nacional	Pasaporte Prórroga	15.600	2 d
32		Policia Nacional	Certificado de Antecedentes de INTERPOL	7.200	24 hr
43		Patrulla Caminera	Pago de multas por Contravención al Reglamento General de Tránsito	30.000	5 min
44	MOPC	Dirección General de Marina Mercante	Registro y Emisión de los Certificados de Carga (WEAVERS)	20.000	4 hr
45		Dirección General de Marina Mercante	Inscripción en el Registro y Habilitación anual de buques y armadores	1.600	5 d
49	Ministerio de Agricultura	SENAVE	Certificado Fitosanitario de Exportación de Productos y Subproductos	40.000	2 d
50		SENAVE	Verificación de la importación de insumos agrícolas	9.800	1 d
51		SENAVE	Verificación de la Importación de productos y sub productos agrícolas	7.200	1 d
52		SENAVE	Autorización Previa de Importación de insumos Agrícolas - AP	5.400	3 d
53		SENAVE	Acreditación Fitosanitaria de Importación (AFIDI)	6.600	4 d
55		Crédito Agrícola de Habilitación	Crédito con garantía personal	19.680	26 d
64	Ministerio de Industria y Comercio	Dirección de la Propiedad Industrial	Solicitud de Registro de Marcas	40.000	6 meses
65		Dirección de la Propiedad Industrial	Renovación de Registro de Marca	20.000	1 mes
66		Dirección General de la Propiedad Intelectual	Permiso para importación de soportes magnéticos, ópticos y electrónicos	2.500	3 d
67		Dirección General de la Propiedad Intelectual	Registro de Marcas	40.000	6 meses
68		Dirección General de la Propiedad Intelectual	Renovación de Registro de Marca	20.000	1 mes
69		Sub Secretaría Estado de Comercio	Tramitación Electrónica de Productos derivados de la carne.	5.400	1 hr
92	Ministerio de Defensa	DINAC	Entrega de Mercaderías Importadas	26.640	1 d
93		DINAC	Liquidación y Facturación de Tasas Aeroportuarias	25.200	Mensual
94		DINAC	Percepción de tasas al contado	46.800	1 d
95		DINAC	Servicios Meteorológicos para la Navegación Aérea Nacional	3650	10 minutos
96	Ministerio de Educacion y Culto	Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Expedición de Constancia de Ingreso y Antecedente Laboral a docentes	180.000	5/10min
97		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Nombramiento, permiso con y sin goce de sueldo, reposición	63000	1 mes
98		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Cuadro de Personal	47019	5 min/Inst.
100		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Control diario de registro	18.000	1a5min
101		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Descuentos por llegadas tardías y ausencias injustificadas	11573	1 hr.
102		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Solicitud de Copia de Resolución de Escalafón Docente	8400	1 hr
104		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Solicitud de Copias de Decretos y/o Resoluciones	7.250	2 d
105		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Solicitud de Escalafón Docente	7.100	1 año
106		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Expedición de Resoluciones de Escalafón Docente de todo el país	7.000	1 año
108		Dir. Gral. Gestión Talento Humano	Matrícula Docente	6.887	3 d
111		Secretaría General	Recepción y remisión expedientes dirigidos al ministro/a	5.129	-
112		Secretaría General	Legalización de documentos	90.000	2 d
113		Dir. Certif. Académica	Expedición de certificado de estudios de escolar básica, nivel secundario	8.662	48 d
114		Dir. Certif. Académica	Visación de certificado de estudios de colegios clausurados, excedidos	9.121	22 d
119	Ministerio de Justicia y Trabajo	D.G. Institutos Penales	Condona	1.829	2 hr
120		D.G. Institutos Penales	Comparecencia	39.600	1 a 2 hr
121		D.G. Institutos Penales	Entrada	10.800	1 hr
122		D.G. Institutos Penales	Libertad	10.800	1 a 2 meses
123		SENADE	Entrevista y Registro- Solicitud de Empleos	4.800	30 min
124		SENADE	Talleres de Orientación	3.840	2 hr
125		SNPP	Solicitud de Certificados	67.850	7 d
126		SNPP	Inscripción de cursos de capacitación	3.700	10 min
127		SNPP	Inscripción a cursos de Computación	3.000	10 min
128		Vice Ministerio de Trabajo	Denuncias y Mediación	3.200	5 d
129		Vice Ministerio de Trabajo	Inscripción de Empresas Unipersonales en el Registro Patronal	1.500	72 hr
130		Vice Ministerio de Trabajo	Presentación de Planillas Semestrales.	50.000	1 a 31 d
133		Dir. Gral. Registro del Estado Civil	Certificados de Nacimiento, Matrimonio y Defunción	129.574	20 min/2 a 8 d
134		Dir. Gral. Registro del Estado Civil	Inscripciones de Nacimiento, Matrimonio y Defunción	26.000	2 a 8 d

B. Encuesta online realizada por SENATICS

Cuadro 7: Trámites más demandados por la ciudadanía según encuesta online que responden los que visitan el portal de Paraguay¹²

Respuestas a la pregunta: ¿Que tramites desearías que fuera 100% en línea?

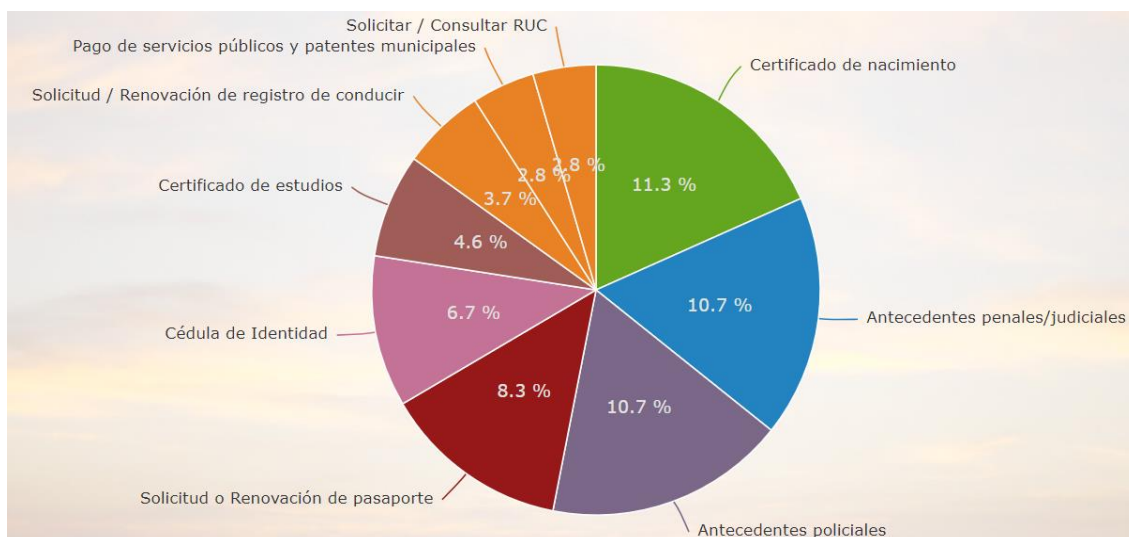
Respuestas	% Preferencias
Certificado de nacimiento.	11,3
Antecedentes penales/judiciales.	10,7
Antecedentes policiales.	10,7
Solicitud / Renovación de pasaporte.	8,3
Cédula de identidad.	6,7
Certificado de estudios.	4,6
Solicitud / Renovación de registro de conducir.	3,7
Certificado de matrimonio.	2,8
Pago de servicios públicos y patentes municipales	2,8
Pago de impuestos.	2,8
Solicitar / Consultar RUC	2,8
Certificado de cumplimiento tributario.	2,4
Consulta de salario.	1,8
Pagos impuestos Municipales.	1,5
Certificado de No ser Contribuyente.	1,5
Renovación de cédula de identidad.	1,2
Registro de importador menor.	1,2
Constancia de Registro Industrial	1,2
Entrega de planillas laborales anuales	0,9
Título universitario.	0,9
Liquidación por despido injustificado	0,9
Permiso del menor.	0,6
Certificado de soltería.	0,6
Legalización de título de bachiller.	0,6

¹² El listado completo está disponible en: <https://www.paraguay.gov.py/tramite-100-en-linea> Consultado el 11 de junio 2018.

Respuestas	% Preferencias
Certificado de vida y residencia.	0,6
Documentos para importación de cemento en sacos.	0,6
Solicitud de alcantarillado para agua servida.	0,6
Requisitos para empleo.	0,6
Inscripción patronal.	0,6
Solicitud de empleo	0,6
Certificado de Repatriación	0,6
Constancia de Trabajo	0,6
Registro de marca	0,6
Solicitud de Constancia de no ser Funcionario Público	0,6
Impuesto a la Renta Personal	0,6
Certificado de Origen Nacional	0,6
Actualización de mis datos de domicilio.	0,3
Los pagos de todas mis facturas.	0,3
Consultar STR de ministerio de hacienda.	0,3
Tengo que pasar mi camion cisterna por vigilancia sanitaria.	0,3
Renovación de licencia.	0,3
Solicitud de jubilación de IPS.	0,3
Certificado de No Ciudadano.	0,3
Certificado de defunción.	0,3
Pensión definitiva de viudas de militares.	0,3
Solicitud de retiro de aportes jubilatorios.	0,3
Denuncias a Defensa del Consumidor.	0,3
Bonificación familiar.	0,3
Solicitud de rúbrica de formularios continuos MTESS.	0,3
Mi estado civil.	0,3
Solicitud / Renovación de patente de rodado.	0,3
Solicitud de salida del país	0,3
Cédula Verde del Automotor	0,3
Inscripción de estatuto social	0,3

Respuestas	% Preferencias
Libro de ingreso y egreso	0,3
Recepción de boletas electrónicas de servicios públicos	0,3
Consulta de valores imponible de vehículos	0,3
Solicitud de Matrícula del vehículo – Chapa	0,3
Renovación de Habilitación de Vehículo	0,3
Pago de registros públicos	0,3
Desbloqueo de RUC	0,3
Pago de Multas	0,3
Consultar Casilla de Correos	0,3
Solicitud de Visa Temporal o Permanente para extranjeros	0,3
Solicitud de Certificado de no estar Asegurado en IPS	0,3
Solicitud de Carnet de cumplimiento del servicio militar obligatorio	0,3
Reconocimiento de fundación sin fines de lucro	0,3
Certificado de discapacidad de la SENADIS	0,3
Fecha de Salida del País	0,3
Total	100

Servicios transaccionales más demandados para que sean ofrecidos en línea



El cuadro se basa en las sugerencias que plantean los que visitan el Portal Paraguay. Llama la atención que un significativo porcentaje (2.4%) plantee como demanda el Certificado de Cumplimiento Tributario el cual es un servicio que se expide online (y sólo online) desde hace muchos años. Lo mismo ocurre con la consulta de RUC (2.8%), la consulta de Salario (1.8%) y el Certificado de no ser contribuyente (1.5%).

Excluyendo estos casos, la encuesta si refleja una primera aproximación a los trámites más demandados y que hasta ahora no están disponibles online. Estos serían:

No.	Dependencia	Trámite	Usuario
1	PJ Dir. Registro Civil	Certificado de Nacimiento	Ciudadanía
2	PJ Dir. Registro Civil	Certificado de Casamiento	Ciudadanía
3	PJ Dir. Registro Civil	Certificado de Defunción	Ciudadanía
4	MI – Policía Nacional	Cédula de Identidad	Ciudadanía
5	MI – Policía Nacional	Pasaporte	Ciudadanía
6	MI – Policía Nacional	Certificado antecedente Policial	Ciudadanía

C. Respuestas de las OEE a pedido de información por parte de la SENATICS

A través de esta encuesta la SENATICS solicita a cada institución la cantidad de trámites que se realiza al año.

Cuadro 8: Trámites más demandados según información recabada por SENATICS de las instituciones

No.	TRÁMITE	USUARIO	INSTITUCIÓN	CANTIDAD
1	Solicitud de certificado de nacimiento	Ciudadano	MJ-DGRC	150000
2	Legalización de documentos	Ciudadano	MJ-DGRC	100000
3	Copias de actas (de nacimiento, defunción, matrimonio)	Ciudadano	MJ-DGRC	100000
4	Pasaporte	Ciudadano	MI-PN	61900
5	Inscripción a exámenes finales	Ciudadanos	UNA	40000
6	Solicitud de Certificado de matrimonio.	Ciudadano	MJ-DGRC	30000
7	Consulta de Cursos	Ciudadanos y Empresas	SINAFOCAL	30000
8	Registro de Certificado de defuncion	Ciudadano	MJ-DGRC	15000
9	Expedición de certificados de estudios	Ciudadano	MEC	10000
10	Inscripción a materias universitarias	Ciudadanos	UNA	9600
11	Autenticación y Legalización de documentos	Ciudadano	MEC	9000
12	Inscripción de empresas	Empresas	MTESS	7500
13	Antecedentes Policiales	Ciudadano	MI-PN	4838
14	Solicitud de beneficio tekopora	Ciudadano	SAS	4100
15	Consulta de Expedientes	Ciudadanos y Empresas	SINAFOCAL	3500
17	Notificaciones	Ciudadanos y Empresas	SINAFOCAL	1800
18	Envío de reclamos al programa Tekopora	Ciudadano	SAS	1300
19	Denuncias de corrupción	Ciudadanos y Empresas	SENAC	1140
20	Solicitud de Cursos	Ciudadanos	SINAFOCAL	1000
21	Constancia de avance de obras*	Empresas	MOPC	nd

Este cuadro es en base a la información proveída por las mismas instituciones, y sin embargo se nota a simple vista que los datos son sólo aproximados (redondeados) y en algunos casos muy alejados de la realidad. El más llamativo es el de “Antecedentes Policiales” expedido por la Policial que según se señala se expiden al año 4838. Sin embargo pudimos verificar en entrevistas con funcionarios de Identificaciones que por día en promedio se expiden más de 300 certificados, que multiplicados x 300 días hábiles (trabajan de lunes a sábado) se tiene número de aproximadamente 90.000 certificados expedidos al año.

D. Trámites que reciben el mayor número de consultas en el Portal Paraguay

Las tres fuentes anteriores reflejan la cantidad de veces que se hace uso del servicio o los pedidos que hacen los usuarios para que el trámite se facilite al ofrecerse en línea. En cierto modo de manera directa miden la demanda de servicios. En cambio el siguiente cuadro refleja de manera indirecta la demanda al indicar cuantas consultas recibieron cada uno de los trámites o servicios. Se parte del supuesto que un trámite sobre el cual hay un gran número de consultas de manera indirecta está reflejando que es un trámite para el cual existe una significativa demanda.

Cuadro 9: Trámites que reciben el mayor número de consultas en el Portal Paraguay¹³

¹³ <https://www.paraguay.gov.py/servicios-mas-consultados> Consultado el 11 de junio 2018. En este link se encuentra la lista completa de trámites consultados que a esta fecha suma 636.

No.	INSTITUCIÓN	TRÁMITE	ACCESOS
1	MH- SET	SET - Sistema de Gestión Tributaria Marangatu (servicios)	550.601
2	MH- SET	SET - Cédula tributaria, Constancia de RUC (servicios)	163.149
3	MIC	Comercialización de biocombustibles (servicios)	130.001
4	MIC	Cambio de emblema de estaciones de servicios de combustibles líquidos (Servicios)	117.107
5	MIC	Cambio de operador de consumo propio de combustibles líquidos (servicios)	106.501
6	MEC	Clausura de instituciones educativas, cierre de cursos (servicios)	85.623
7	MIC	Servicio de información y notificación sobre los obstáculos técnicos al comercio (OTC) (servicios)	80.990
8	MTESS	Informatización de planillas semestrales y libros laborales (servicios)	78.617
9	MH- SET	SET - Constancia de no ser contribuyente (servicios)	53.987
10	MI-PN	Pasaporte Policial - Renovación (servicios)	50.225
11	MEC	Promulgación de resolución de alta y de baja (servicios)	46.952
12	MI-PN	Certificado de antecedentes de INTERPOL (servicios)	41.088
13	PRESIDENCIA D	Archivos de leyes, decretos y otras normativas (servicios)	40.515
14	MTESS	Intermediación Laboral (servicios)	39.965
15	MH- SET	Inscripción en el registro único de contribuyentes (servicios)	37.523
16	MH- SET	SET - Perfil del contribuyente (servicios)	36.685
17	MH	Catastro - Consulta de Cuentas Corrientes (servicios)	35.564
18	MI-PN	Consulta de Antecedentes Penales (servicios)	34.717
19	MEC	Legalización de documentos (servicios)	34.639
20	MTESS	Presentación de planillas laborales anuales en la web (servicios)	34.393
21	MIC	Apertura de empresas de personas físicas (Unipersonales) (servicios)	32.728
22	MI-PN	Cédula de identidad para extranjeros con radicación; primera vez (servicios)	30.843
23	MH- SET	SET - Registrar solicitud de cumplimiento tributario (servicios)	30.355
24	MH- SET	Certificado de cumplimiento tributario (servicios)	29.371
25	MSPyBS	Habilitación y registro de clínicas (más de un consultorio) y consultorios odontológicos (servicios)	26.832
26	MI	Reconocimiento de personería jurídica para asociaciones y ONG sin fines de lucro (servicios)	25.398
27	MH- SET	SET - Solicitud inscripción Persona Física (servicios)	24.576
28	MI-PN	Cédula de identidad por primera vez para menores de edad (servicios)	23.586
29	MI-PN	Certificado de Antecedentes Policiales (servicios)	23.539
30	INDERT	Consulta de Inmuebles (servicios)	23.293
31	MH- SET	SET - Consulta de Actividad Económicas (servicios)	23.164
32	MIC	Patente y licencia municipal (Municipalidad de Asunción) (servicios)	22.484
33	SENATUR	Agencias de Viajes y Operadoras Mayoristas: Inscripción y habilitación o Revalidación del Registro	20.886
34	MEC	Visación de certificado de estudios (servicios)	20.033
35	MH- SET	Consultas de contribuyentes (servicios)	19.323
36	MH- SET	SET - Solicitar clave de (servicios)	18.552
37	SENADIS	Servicio Médico (servicios)	18.186
38	SENACSA	Registro de importadores de productos de la carne y de despojos de gallo o gallina	17.762
39	SENATUR	Alojamiento hotelero y extra hotelero: Inscripción o Revalidación de habilitación en el Registro Na	17.727
40	IPS	Inscripción de empresas unipersonales en el registro patronal (servicios)	17.344
41	DINATRA	Inscripción de empresa extranjera de transporte (servicios)	16.912
42	MI-PN	Cédula de identidad a extranjeros con radicación - renovación (servicios)	16.142
43	MIC	Registro de marca (servicios)	15.561
44	MH- SET	SET - Constancia de microproductor (servicios)	15.438
45	SENAVITAT	Subsidio a través del programa FONAVIS (servicios)	15.197
46	MH	Abogacía del Tesoro - Inscripción para Trámites Electrónicos (Online)	15.064
47	REGISTRO CIVIL	Inscripción de nacimiento o defunción	14.960
48	MH	Consulta de Expedientes SIME (servicios)	14.812
49	SENAVITAT	Consulta de Expedientes SENAVITAT (servicios)	14.811
50	DNCP	Inscripción al registro de proveedores del estado (S.I.P.E.) (servicios)	14.744

Si bien en el listado de consultas hay diversas imprecisiones, incluyendo algunas consultas que no son propiamente relativo a trámites, al mismo tiempo de incluir trámites que ya se están ofreciendo online (p.ej. solicitud de cumplimiento tributario, certificado de RUC, constancia de no ser contribuyente, inscripción en el S.I.P.E.), la lista refleja claramente la existencia de demanda en una serie de trámites, y unido a las otras fuentes, permite inferir sobre la intensidad de dichas demandas.

E. Entrevistas a actores y referentes de la ciudadanía, el Sector Privado, el Sector Público y de organizaciones del Tercer Sector

La información derivada de las cuatro fuentes anteriores fue contrastada y evaluada con consultas realizadas a diversos sectores de la sociedad, consultas en las cuales se ratificaron muchos de los trámites con mayor demanda, pero al mismo tiempo se precisaron informaciones sobre los diversos trámites que forman parte de la primera parte de este estudio.

La siguiente es la lista de los entrevistados.

		NOMBRE	Apellido	Cargo	Organización	Sector
1	Lic.	Alejandra	Doldán	Consultora en Gestión y Planificación Estratégica	Profesional Independiente	Ciudadanía
2	Lic.	Alejandro	Chen Ramirez	Jefe Análisis y Desarrollo	INCOOP	Ciudadanía
3	Lic.	Alicia Antonelli	Coronel Carmona	Gerente de Post Venta	CAST SRL	Ciudadanía
4	Lic.	Carlos	Florentin	Director General de Administración y Finanzas	BANCOP	Ciudadanía
5	Lic.	Daniel	López	Jefe Dpto. de Planificación	BANCOP	Ciudadanía
6	Lic.	Emilce Beatriz	Mazó Caballero	Encargado de Sistemas	Electropar S.A.	Ciudadanía
7	Lic.	Evelinda Vanes	Arias Maldonado	Auditora de Gestión de Negocios	Banco ITAU	Ciudadanía
8	Lic.	Gabriel	Viveros Acosta	Analista de Sistema	Inmobiliaria FORTALEZA	Ciudadanía
9	Lic.	Johanna María	Bachen Romero	Supervisora	PricewaterhouseCoopers PWC	Ciudadanía
10	Lic.	José Carlos	Ortiz Arguello	Jefe de TI	Cooperativa Yoaju Ltda.	Ciudadanía
11	Lic.	Juan Alfredo	Bauer Eisenkolbi	Informático	Independiente	Ciudadanía
12	Lic.	Juan José	Acosta Colmán	Desarrollador DWH	Banco Regional	Ciudadanía
13	Lic.	Marcos Adrián	Rios Acosta	Gerente	Studio Tools	Ciudadanía
14	Dr.	Orlando	Perez	Consultor en temas de Gestión y Planificación	Profesional Independiente	Ciudadanía
15	Lic.	Ricardo Adolfo	Fabio Arriola	Docente	Colegio Experimental Paraguay Brasil	Ciudadanía
16	Dr.	Cesar	Ross	Directivo	Frigorífico UPISA – Unión de Productores de Itapúa S.A.	Privado
17	Dr.	Cesar	Ross	Miembro	Asociación de Criadores de Cerdo	Privado
18		Cristina	Duarte	Coordinadora Administrativa	Asoc. Paraguaya de Productores y Exportadores de Pollo (APPEP)	Privado
19	Ing.	Javier	Figueroa	Gerente Comercial - miembro del Directorio	Lacteos Doña Angela / Agro Industrial Guarapi	Privado
20	Lic.	Juan Angel	Bóveda	Presidente	Cámara Paraguaya de Pequeñas y Medianas Empresas (CAPAPYME)	Privado
21	Lic.	María Elena	Arce	Consultora	Participó como consultora en el proyecto de UTMAR 2009-2010	Privado
22	Ing.	Pilar	Zubizarreta	Ex Presidente	Asoc. Paraguaya de Productores y Exportadores de Pollo (APPEP)	Privado
23	Dr.	Salvio Ramón	Gomez	Consultor	Participó como consultor Equipo Consultoría proyecto UTMAR	Privado
24	Dr.	Sergio Daniel	Lukoski	Gerente de Tecnología de Información	Fondo Ganadero	Público
25		Addy Lizza	Jacquet	Coordinadora Programa de Aves	SENACSA	Público
26	Ing.Agr.	Carmelita	Torres	Directora de Planificación	SENAVE	Público
27	Ing.Agr.	Carmen	Berni	Asistente de la Dirección General Técnica	SENAVE	Público
28		Carmen	Gutierrez	Coordinadora - Dirección de Patrimonio Cultural	Secretaría de Cultura	Público
29	Lic.	Elsidia	Caballero	Jefe Dpto. de Tecnología	SNPP	Público
30	Dra.	Lilian	Martinez de Alonso	Presidente	INTN	Público
31		Delfina	Ortigoza de Franco	Asistente de la Presidencia	INTN	Público
32	Lic.	Marcos	Rotela	Director de Informática	MEC	Público
33	Lic.	Raul	Orué Rotela	Analista Desarrollador	MEC	Público
34	Lic.	Roberto Carlos	Fernandez Gonzalez	Coordinador General TIC	DINAC	Público
35	Lic.	Daniela	Solís	Gerente General	Paraguay Orgánico	Tercer Sector
36	Ing.Agr.	Hebe	Gonzalez	Consultora	Alter Vida	Tercer Sector
37	Ing.Agr.	Hebe	Gonzalez	Presidente	Cámara Paraguaya de la Producción Orgánica y Agroecológica	Tercer Sector
38	Arq.	Romy Mabel	Vaesken Tribucio	Consultora	Asociación Conciencia Viva	Tercer Sector
39	Lic.	Teresa	Raidán	Consultora . Directora Ejecutiva	Asociación Conciencia Viva	Tercer Sector

En estas entrevistas, además de ratificar la necesidad de agilizar y digitalizar ciertos trámites, se plantearon otras demandas que se insertan dentro del ámbito del gobierno electrónico:

- Sistema de trazabilidad para ganado porcino

El país ha desarrollado con gran éxito el sistema SIGOR de SENACSA con lo cual se logró la trazabilidad del ganado bovino, y fue determinante para el Paraguay se convierta en el séptimo mayor exportador mundial de carne vacuna¹⁴. Del mismo modo ya ha desarrollado con la cooperación de la Unión Europea el módulo del mismo sistema SIGOR para la trazabilidad para la producción avícola. Actualmente se requiere hacer lo mismo para la producción de cerdos, que es otro rubro importante con una producción anual de 1.300.000 cabezas. La ausencia de un sistema de trazabilidad y sanidad animal para este sector limita la posibilidad de acceder los mercados internacionales más exigentes.

¹⁴ <https://www.arp.org.py/images/Paraguay-y-el-Sector-Carnico.pdf>

- **Sistema de trazabilidad vegetal**

El decreto 1244 del año 2012 estableció el “sistema nacional de trazabilidad de productos y subproductos vegetales (SITRAVE)”¹⁵, sin embargo hasta la fecha el sistema no se ha implementado, en parte por la falta de recursos para su financiamiento.¹⁶ Dada la gran importancia que tiene la producción y exportación de productos agrícolas¹⁷, y los crecientes niveles de exigencia que se requiere cumplir para acceder a los mercados internacionales, la implementación de este sistema con soporte informático y trámites en línea va a tener un impacto muy importante tanto en la economía, la salud humana y la conservación ambiental.

- **Sistema de registro de establecimientos y productos alimenticios**

En los dos casos anteriores no existe un sistema de trazabilidad. En el caso de los productos para el consumo humano exige un sistema administrado por el INAN con registros de productos alimenticios y de establecimientos el cual requiere ser simplificado y digitalizado para que los diversos trámites se puedan realizar online, a la vez de integrarse electrónicamente de manera plena al sistema de la Ventanilla Única de Importación (VUI) administrada por la DNA.

- **Sistema único de identidad, filiación y residencia de los habitantes del país**¹⁸. Actualmente no existe un único sistema de identidad y filiación de las personas, sino la información depende de varias instituciones (Dirección de Identificaciones de la Policía, Registro Civil, MSPBS, ANDE, Migraciones, Ministerio de Justicia, etc.). Con el sistema que se propone se tendría una BD permanentemente actualizada con los datos de la persona. Desde el momento que nace la persona adquiere un número de identidad¹⁹, y los diversos cambios se van registrando en esa BD central: matrimonio, divorcio, defunción, cambio de status migratorio, cambio de residencia, condena, pérdida de libertad, entre otros.

- **Sistema único de registro de empresas y organizaciones civiles.** Actualmente para realizar diversos trámites la empresa debe presentar un gran número de documentos, según el caso: registro único de contribuyente (RUC), certificado de cumplimiento tributario, patente municipal, estatuto de la firma, registro de firma de acuerdo a la última asamblea, registro industrial (REIL), Registro de Prestadores de Servicios (REPSE), entre otros. Como señaló un “gestor” del sector privado para trámites en el SENAVE, para realizar cualquier gestión ante esa institución debe presentarse con una “carretilla” de documentos de la empresa. Es decir, una y otra vez debe presentar copias autenticadas de los mismos documentos. La propuesta sería tener un sistema único de registro de empresas similar al sistema de identidad propuesto más arriba. Este sistema se estaría continuamente actualizando, y de esa manera se puede evitar el tener que presentar repetidamente los mismos documentos ante las diversas instituciones del Estado. También el sistema puede emitir certificados “cuando y donde sea” como lo hace Korea del Sur con su sistema MinWon²⁰

¹⁵ <http://www.senave.gov.py/docs/decretos/Decreto1244.pdf>

¹⁶ Según manifestaron la Lic. Daniela Solís de la organización Paraguay Orgánico y la Ing. Hebe González, Presidente de la Cámara Paraguaya de la Producción Orgánica y Agroecológica (CPROA) se cuenta con un software desarrollado con apoyo de USAID, pero no se tiene recursos para su puesta en marcha y mantenimiento.

¹⁷ Paraguay es el 4to. país mayor exportador mundial de soja, el 3ro en yerba mate, el 6to. en maíz, el 10mo. en trigo. <https://www.arp.org.py/images/Paraguay-y-el-Sector-Carnico.pdf>

¹⁸ Este sistema equivale al “Resident Registration System” de Corea del Sur. E-Government Systems of Korea.

¹⁹ Podría imitarse la experiencia de Nacidos Vivos del Uruguay el cual permite un Certificado de Nacimiento Vivo Electrónico al momento del nacimiento. Pedro Farias et al. (2016). IADB p. 26

²⁰ Pedro Farias et al. (2016) IADB p. 26

F. SISTEMAS NO INCLUIDOS EN LA LISTA DE TRAMITES PRIORIZADOS.

Finalmente antes de presentar la lista de los trámites que se deberían priorizar para su simplificación y digitalización, se debe mencionar tres sistemas que ya están o van a ser atendidos por el BID a través de otros proyectos:

a. Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS)

De todos los sistemas verticales, el de salud es uno de los más complejos, compuesto por varios componentes entrelazados (atención médica, farmacias, laboratorios, hospitales regionales y distritales, institutos especializados, dispensarios. A lo cual se suma los vínculos con los servicios ofrecidos por el IPS y por el sector privado, y luego todas las funciones de apoyo: RRHH, TIC, Compras, etc.). En el 2009 se identificaron 60 trámites de los cuales fueron priorizados 41, y sin embargo hasta la fecha no tiene ningún trámite online. Dada la dimensión y complejidad de este sistema se ha informado que el BID está desarrollando un proyecto específico para apoyar el desarrollo de este sector, y por lo mismo no forma parte de este proyecto.

b. Ministerio de Educación y Ciencias (MEC).

Es el otro sistema vertical más complejo, con 1.450.000 alumnos en el sistema de educación básica y media, y con 81.000 docentes. Según la información recabada en las entrevistas, el MEC viene desarrollando el sistema del RUE o Registro Único del Estudiante (RUE), que es *“un sistema de información que permite identificar a cada estudiante y simplifica los procesos académicos a lo largo de su vida dentro del sistema educativo nacional”*

Actualmente si el usuario (alumno o ex alumno) que requiere realizar un trámite puede solicitarlo en el Centro de Atención a la Ciudadanía, hacer el seguimiento del trámite online: http://www.mec.gov.py/cms/expedientes/busqueda_expedientes y luego una vez que esté listo pasa a retirar el documento (p.ej. Certificado de Estudios) del mismo CIAC.

Según se informa en la página web del MEC los seis trámites más demandados que representan el 80% y en los cuales se concentra el esfuerzo del CIAC²¹ son:

- Certificado de estudios (expedición y visación).
- Legalización de documentos.
- Registro de títulos universitarios.
- Reconocimiento y homologación de estudios (educación básica y media).
- Concesión de exámenes extraordinarios.
- Visación de documentos de educación superior.

El BID ya viene apoyando a través de diversos proyectos estos esfuerzos del MEC, razón por la cual los trámites de este ministerio no han sido incluido en la lista de trámites a ser priorizados.

c. Sistema de Supervisión y Control y Central de Riesgo del sistema Cooperativo

La Superintendencia de bancos del BCP tiene un estricto control diario de las operaciones que realizan los bancos, financieras y otras entidades afines. No así de las Cooperativas de Ahorro

²¹ <https://www.mec.gov.py/cms/articulo?ref=296213-mec-facilita-acceso-a-informacion-publica-a-traves-de-su-ciacy>

y Crédito que tienen una participación significativa en los depósitos de ahorro del sistema financiero.

El organismo encargado de ejercer esta supervisión y control es el Instituto Nacional de Cooperativismo. Según informa Alejandro Chen, Jefe del Dpto. de Informática de la institución, el INCOOP ya viene desarrollando un sistema informático con apoyo financiero del BID para atender estas funciones.

En conclusión: en el listado de trámites a ser priorizados se excluyen los que corresponden al Ministerio de Educación y Ciencias (MEC), al Ministerio de Salud Pública y Bienestar Social (MSPBS), y al Instituto Nacional de Cooperativismo (INCOOP)

11. Selección final de trámites a ser considerados para su simplificación y digitalización

A partir de cruzar la información de las diversas fuentes y contrastar con la información recabada en las casi cuarenta entrevistas realizadas, se ha elaborado una primera lista, que luego fue presentada y discutida en un taller con Directores de TICs de 13 Ministerios del Poder Ejecutivo quienes plantearon diversas observaciones y precisiones que fueron recogidas para la elaboración del listado final que se presenta a continuación.

Cabe aclarar que en este listado se ha excluido trámites que ya son ofrecidos en línea y los trámites demandados que corresponden a sistemas que están en desarrollo. También se han excluido los trámites del MEC, del MSPBS y del INCOOP que están o serán atendidos por otros proyectos con financiamiento del BID.

SERVICIOS AL CIUDADANO					
	SISTEMAS	INSTITUCION PUBLICA	TRAMITE	Duración	No. de trámites brindados al año
1	Sistema de Identificación (BD unificada, con actualización continua, identidad digital)	Dpto de Identificaciones - PN	Cédula de Identidad	15 días	840.000
2		Dpto de Identificaciones - PN	Firma electrónica (va incorporada a la C.I.)	15 días (nuevo)	840.000
3		Dpto de Identificaciones - PN	Certificado de antecedentes policiales	20 minutos	360.000
4		Dpto de Identificaciones - PN	Emisión de Pasaporte	21 días	61.900
5		MI	Legalización de Pasaporte	15 minutos	61.900
6		MRE	Legalización de Pasaporte	15 minutos	61.900
7		Dpto. Interpol - PN	Certificado de antecedentes de Interpol	en el día	7.200
8		A definir	Certificado de Residencia (domicilio)	Nuevo	
9		A definir	Cambio de domicilio	Nuevo	
10		DGREC - MJ	Certificado de Nacimiento	15 minutos	129.574
11		DGREC - MJ	Cerficado de defunción	En el día	120.000
12		DGREC - MJ	Expedicion de Actas y Certificados	2 horas	
13		DGREC - MJ	Inscripción de nacimiento	En el día	26.000
14		DGREC - MJ	Inscripción de matrimonio para connacionales	En el día	
15		DGREC - MJ	Rectificación administrativa de Actas	3 meses	1.200
16		DGREC - MJ	Opción de nacionalidad: inscripción como paraguay natural	20 días	1.200
17		DGREC - MJ	Inscripcion de matrimonio extranjero	En el día	2.000
18		DGREC - MJ	Reconocimiento de filiacion	20 días	270
19		DGREC - MJ	Inscripción de Adopción	2 meses	200
20		DGREC - MJ	Inscripción de Divorcio	30 días	600
21		Dir. Gral. Migraciones (DGM-MI)	Certificado de Radicacion	2 días	7.000
22		Dir. Gral. Migraciones (DGM-MI)	Certificado de Retorno	1 día	17.000
23		Dir. Gral. Migraciones (DGM-MI)	Prorroga de permanencia como turista	1 hora	1.500
24		Dir. Gral. Migraciones (DGM-MI)	Constancia de movimiento migratorio	1 día	
25		Dir. Gral. Migraciones (DGM-MI)	Inscripcion en la Base de Datos del Registro de Gestores	15 minutos	
26		SEDEREC	Certificado de de repatriación para aduanas	1 semana aproximadamente	
27		SEDEREC	Certificado de homologación de títulos y de reconocimiento de estudios	72 horas aproximadamente	
28		SEDEREC	Certificado de repatriación para radicación	72 horas aproximadamente	
29		SEDEREC	Certificado de repatriación trámite para opción de nacionalidad	72 horas aproximadamente	
30		SEDEREC	Juicio de opción de nacionalidad	5 a 6 meses	
31		Dir. Gral. Institutos Penales - MJ	Condena	Nuevo	
32		Dir. Gral. Institutos Penales - MJ	Comparecencia	Nuevo	
33		Dir. Gral. Institutos Penales - MJ	Ingreso a los establecimientos penales (= privado de libertad)	Nuevo	
34		Dir. Gral. Institutos Penales - MJ	Salida de los establecimientos penales (= libertad)	Nuevo	
35	Servicios para Discapacitados	SENADIS	Admisión como usuario de la SENADIS	4 horas	
36		SENADIS	Constancia de no vidente	40 días como máximo	
37		SENADIS	Expedición de Certificado de Discapacidad	40 días como máximo	

SERVICIOS AL SECTOR PRIVADO, ASOCIACIONES Y OTRAS ORGANIZACIONES DEL TERCER SECTOR					
	SISTEMA	ORGANISMO	TRAMITE	Duración	No. de trámites brindados al año
38	Base Unificada de Consultas de Registro de Empresas	Secretaría de Estado de Tributacion (R	Registro Unico de Contribuyente	Online	> 1.000.000
39		Secretaría de Estado de Tributacion	Certificado de Cumplimiento Tributario	Online	> 1.000.000
40		Municipalidad	Patente Comercial	Difiere en cada Municipalidad	
41		Municipalidad	Patente Profesional	Difiere en cada Municipalidad	
42		Vice Ministerio de Industria	Registro Industrial en Línea (RIEL)	Online	
43		Vice Ministerio de Comercio	Registro de Prestadores de Servicios (REPSE)	Online	
44		Vice Ministerio de MYPYMES	Cédula MiPYMES	Online	
45		IPS	Inscripcion como Empleador	Online	
46		MTESS	Inscripcion Obrero Patronal	Online	
47		Abogacia del Tesoro / MH	Registro en la Abogacia del Tesoro		
48		Dir.Gen. Reg. Pub. / Personas Juridicas	Registro como Persona Juridica		
49		Dir.Gen. Reg. Pub. / Reg.Publ. de Comercio	Registro Publico de Comercio		
50		MI	Reconocimiento de personería jurídica para asociaciones y ONG sin fines	30 a 90 días	960
51		MI	Reconocimiento de personería jurídica para fundaciones sin fines de lucro	60 días aproximada	960
52		MI	Disolución de fundaciones, asociaciones, ONG y otras entidades sin fines	30 a 90 días	120
53	Sistema de Registro Sanitario de Establecimientos y de Productos Alimenticios	IPA	Registro de asociaciones artesanales	20 minutos	
54		IPA	Registro de empresas artesanales	20 minutos	
55		IPA	Registro del artesano	4 días aproximadamente	
56	Sistema de Registro Sanitario de Establecimientos y de Productos Alimenticios	INAN - MSPBS	Registro e Inspección de Establecimiento	variable	650
57		INAN - MSPBS	Renovación de Registro		
58		INAN - MSPBS	Solicitud de re-inspección		
59		INAN - MSPBS	Solicitud de Incripción Importador Menor de Alimentos Procesados		
60		INAN - MSPBS	Solicitud para RE de Enpresas Categorizadas como Microempresas		
61		INAN - MSPBS	Inscripción como Importador Menor		
62	Alimenticios	INAN - MSPBS	Constancia de Vigencia de Registro Sanitario de Producto Alimenticio	3 a 24 horas	8400
63		INAN - MSPBS	Registro Sanitario de Producto Alimenticio	30 días	2000
64	Sistema de trazabilidad de ganado porcino	SENACSA	Registro de establecimiento de cria de porcino	Nuevo	
65		SENACSA	Registro de establecimiento de granja de engorde porcino	Nuevo	
66		SENACSA	Registro de estado sanitario	Nuevo	
67		SENACSA	Registro de vacunas	Nuevo	
68		SENACSA	Registro de medicos veterinarios	Nuevo	
69		SENACSA	Registro de casas expendedoras de vacunas	Nuevo	
70		SENACSA	Registro de unidades de transporte	Nuevo	
71		SENACSA	Registro de guías de traslado	Nuevo	
72		SENACSA	Registro de establecimientos de faena (frigoríficos)	Nuevo	
73	Sistema de Trazabilidad de productos vegetales	SENACSA	Expedición de constancias	Nuevo	
74		SENAVE	registro del productor agrícola y subproductos vegetales	Nuevo	
75		SENAVE	registro de unidad productiva rural	Nuevo	
76		SENAVE	plan técnico de producción de productos vegetales y subprodu	Nuevo	
77		SENAVE	registro de firmas proveedoras de agroquímicos	Nuevo	
78		SENAVE	registro de traslado de productos agro-químicos	Nuevo	
79		SENAVE	registro de proveedores de semillas	Nuevo	
80		SENAVE	registro de trazabilidad del producto cosechado	Nuevo	
81	Registro de Marcas y propiedad intelectual	DINAPI	Registro de marcas	6 meses	40.000
82		DINAPI	Renovación de registro de marcas	1 mes	20.000
83		DINAPI	Permiso para importación de soportes magnéticos, ópticos y mp.	3 días	2.500
84		DINAPI	Registro de Patente de Invención	4 a 5 años	240
85	Servicio de Administración Aero-Portuaria	DINAC	Servicios meteorológicos para la navegación aérea nacional e	10 minutos	3.650
86		DINAC	Entrega de Mercaderías Importadas	1 día	26.640
87		DINAC	Recepción de mercaderías para exportación	1 día	
88		DINAC	Liquidación y facturación de servicios	1 día	25.200
89	Servicios del Instituto Nacional de Tecnología, Normalización y Metrología	INTN	Verificación de instrumentos de masa, temperatura, volumen-flujo y energía regulados por la Ley Nº 937/82 "DE METROLOGÍA"	1 d	14.400
90		INTN	Análisis de Cosméticos, Productos de Higiene Personal para Registro en D.N.V.S. - M.S.P. y B.S.	20 d	1.430
91		INTN	Calibración de instrumentos de masa, temperatura, volumen, fuerza, presión, dimensional, energía	7 d	1.320
92		INTN	Ensayos en Materiales de: Construcción, Combustibles y Derivados del Petróleo, Textiles, Metalurgia, Envases y Embalajes.	Según tipo	1.086
93		INTN	Análisis de Control de Calidad para Registro en D.N.V.S. - M.S.P. y B.S. de PRODUCTOS FARMACEUTICOS (Ver ANEXO 1- Principios Activos)	20 d	848
94		INTN	Certificación de productos por lote	3 a 5 d	732
95		INTN	Certificacion de productos, Procesos y Servicios	Según tipo	900
96		INTN	Certificación de Personas	Difiere	
97		INTN	Certificación de Sistemas de Gestion	Difiere	
98		INTN	Verificación metroológica de instrumentos de medición	Difiere	
99	Servicios Ambientales	INTN	Ventas de textos sobre normas paraguayas y publicaciones té	En el día	
100		INTN	Ensayos de materiales	Depende del tipo de	1.086
101		SEAM	Estudio de disposición de efluentes (EDE)	45 días hábiles	
102		SEAM	Estudio de impacto ambiental (EIA)	90 días hábiles	
103		SEAM	Licencia Ambiental	n/a	
104		SEAM	Licencia de Pesca	n/a	
105	Servicios de Agua y Saneamiento	SEAM	Registro de Empresas Perforadoras de pozos tubulares	n/a	
106		SEAM	Registro de Vida Silvestre	n/a	
107		ERSSAN	Constancia de ser prestador del servicio	8 días	
108		ERSSAN	Denuncias por mal servicio	12 días	
109		ERSSAN	Denuncias por transgresión tarifaria	15 días	

12. A MODO DE CONCLUSIÓN

El trabajo realizado se centró en identificar los “servicios transaccionales”²² con mayor demanda por parte de la ciudadanía y las empresas privadas, con vistas a su simplificación, automatización y ofrecimiento en línea. Con un enfoque centrado en el ciudadano y en las empresas, lo que finalmente se espera lograr es una mejora significativa en la forma en que funciona el Sector Público en Paraguay, y en particular en la forma en que se presta el servicio.

El análisis del estado actual de estos servicios revela un desarrollo altamente desigual. Según el tablero de gobierno electrónico de SENATICS sólo el 8% de las 408 instituciones del Poder Ejecutivo tienen un nivel de desarrollo igual o mayor al 60%. En tanto que el 77% de las instituciones están con un escaso o nulo desarrollo.

Estas cifras dan la pauta de la enorme oportunidad que tiene el Sector Público de Paraguay para mejorar radicalmente los servicios transaccionales, lo cual implica además de la incorporación de procesos de simplificación y automatización de los procesos, un gran desafío de integración de sistemas y trabajo coordinado entre las diversas instituciones.

Como siguiente paso se propone la presentación y discusión del informe con el equipo local responsable de impulsar el proyecto del banco, y con el equipo del BID en Washington a través de video conferencia. Igualmente se propone otra reunión de presentación y discusión con el Vice Ministro de TICs (ex Senatics) y los Directores y Gerentes de este Vice Ministerio.

Posteriormente se considera necesario realizar un proceso de validación con cada una de las instituciones involucradas. En primer lugar para definir el interés real y compromiso de las máximas autoridades y de los técnicos para impulsar los cambios que se requieran. En segundo lugar, para tener un diagnóstico de los sistemas con que cuenta y los que se va a requerir, y finalmente, para consensuar los trámites que finalmente serán rediseñados para su simplificación y ofrecimiento online.

²² Pedro Farias et al (2016). IADB. p. 15 define “Servicios Transaccionales” como “Aquellos servicios públicos que implementan una transacción completa entre el ciudadano o la empresa y el gobierno, transacción que en general implica un intercambio de información. Estos servicios se caracterizan por la presencia de procesos estructurados, que tienen etapas, procedimientos, productos, tiempos y costos estables y previamente definidos”



13. Bibliografía

- Charosky et al (2014). La Queja como Energía Positiva. La Experiencia del Concurso “El Peor Trámite de mi Vida” en Bolivia. IADB
- Delia Rodrigo y Jônatas Luiz Dos Santos (2018) Medición de costos administrativos de trámites ciudadanos y empresariales en Paraguay
- Farias, Pedro et al (2016) Gobiernos que sirven: innovaciones que están mejorando la entrega de servicios a los ciudadanos. IADB.
- Pareja et al (2016) Simplificando Vidas. Calidad y Satisfacción con los Servicios Públicos. IADB
- “New study on eGovernment services | Europe is improving in cross-border availability of services”. (2017) European Commision.
- Smarter, Faster, Better eGovernment. 8th Benchmark Measurement | November 2009. European Commision.
- Sitios web unificados de trámites en líneas (ventanillas únicas) de los gobiernos:
Chile: www.chileatiende.gob.cl ,
Colombia: www.nomasfilas.gov.co ,
México: www.gob.mx ,
Reino Unido: www.gov.uk ,
Canadá: www.canada.ca
- SENATICS. Plan Director de TICS. <https://www.senatics.gov.py/plan-director-tic>
Consultado el 11 junio 2018.
- Plan Maestro de TICS. 2010.
http://www.recyt.mincyt.gov.ar/files/ActasComisionSocinfo/Acta2011_01/Anexo_IV_Paraguay_Plan_Director_TICs.pdf
- Plan Director de TICS. Documento Técnico. 2011.
<https://www.senatics.gov.py/application/files/4614/6219/3134/00pdt.pdf>
- SENATICS Acciones 2014 Proyectos 2015.
https://www.senatics.gov.py/application/files/7214/6308/0182/Senatics_correccion_4.pdf
- SENATICS. Agenda Digital- Plan Nacional de TICS 2013-2018
<http://gestordocumental.senatics.gov.py/share/s/kSvUFg7rSdmez7fA8OTaOA>

- The World Bank (2017). Open Data Readiness Assessment. Republic of Paraguay.
<http://documents.worldbank.org/curated/en/711141530859805700/pdf/Open-Data-Readiness-Assessment-Report-English-Version.pdf>
- UNITED NATIONS (2018) e-Government Survey
<https://publicadministration.un.org/egovkb/portals/egovkb/documents/un/2018-survey/e-government%20survey%202018%20final%20for%20web.pdf>