



TÍTULO: Ventanilla Única de la Construcción de la Municipalidad de Guatemala



País: Guatemala

Institución: Ventanilla Única de la Construcción de la Municipalidad de Guatemala

Otras instituciones involucradas: Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales / Registro General de la Propiedad Inmueble

Página Web:

Ventanilla Única de la Construcción: <http://www.muniguate.com/>

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales: <http://www.marn.gob.gt/>

Registro General de la Propiedad: <http://www.rgp.org.gt/>

Contexto

La Ventanilla Única de la Construcción es la encargada de la autorización de licencias de construcción en el municipio de Guatemala. Para ello debe ingresarse una solicitud de licencia, presentando todos los requisitos establecidos para cada tipo de proyecto. Dentro de este listado de requisitos está la Autorización por parte del Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales y la Certificación del Registro General de la Propiedad, siendo estos documentos indispensables para el trámite de Licencia. El trámite de estos 2 documentos se hacía de forma separada, en cada una de las sedes de estas dependencias (3), lo cual implicaba tiempos prolongados del trámite y en muchos casos, el costo para obtenerlos eran muy elevados.

Objetivos

Facilitar al vecino la gestión de los requisitos a través de alianzas interinstitucionales que permitan la centralización y agilización de los trámites relacionados con una licencia de construcción (Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales y en el Registro General de la Propiedad), desde la Ventanilla Única de la Construcción, reduciendo así el número de visitas a otras dependencias.

Relevancia

Se establecen mecanismos entre las instituciones involucradas que permiten la simplificación del trámite, reduciendo costos, procedimientos y tiempos requeridos para completar los requisitos para el trámite de licencia:

REQUISITO	ANTES	AHORA:
Certificación del Registro General de la Propiedad	10 días / Q.50.00 (El trámite se hacía directamente en el Registro General de la Propiedad)	De 3 a 6 días / Q.50.00 (El trámite se puede hacer desde la Ventanilla Única de la Construcción)
Autorización del Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales	30 días / Q.40,000.00 (El trámite se hacía directamente en el Ministerio de ambiente y Recursos Naturales)	24 horas / Q.100.00 (El trámite se puede hacer desde la Ventanilla Única de la Construcción)

Implementación

Convenio Municipalidad de Guatemala-Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales

Fecha de la Convenio: 15 de febrero de 2013.

Fecha de Implementación: 25 de febrero de 2013.

Finalidad: Apertura de una Ventanilla Ágil del MARN dentro de las instalaciones de la Ventanilla Única de la Construcción, destinada al trámite específico de Licencias de Construcción.

Convenio Municipalidad de Guatemala / Registro General la Propiedad:

Fecha de la Convenio: 12 de abril de 2013.

Fecha de Implementación: 2 de mayo de 2013.

Finalidad: Permitir el trámite para las Certificaciones del Registro General de la Propiedad, desde la Ventanilla Única.

Reparto de Tareas

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales, encargado de:

- Seleccionar a la persona encargada de prestar los servicios en la Ventanilla Ágil del MARN de la ventanilla Única de la Construcción.
- Efectuar capacitaciones a todo el personal de la Ventanilla Única, a fin de conocer más a fondo los servicios específicos del MARN respecto al trámite de Licencias.
- Establecer los enlaces informáticos entre Municipalidad de Guatemala y el MARN, para el adecuado funcionamiento de los sistemas operativos.

Registro General de la Propiedad, encargado de:

- Proveer la plataforma informática que permita el trámite de Certificaciones del Registro General de la Propiedad, desde la Ventanilla Única, tomando en cuenta que el servicio no lo presta un delegado específico del Registro, lo hacen todos los asesores de la Ventanilla Única.
- Establecer un ciclo de capacitaciones para el personal de la Ventanilla Única que abarque la forma correcta de interpretar los documentos que maneja el Registro, así como el uso del

sistema informático diseñado para tal efecto.

Municipalidad de Guatemala, encargada de:

- Cubrir los honorarios profesionales del delegado del MARN.
- Proveer el espacio físico y los insumos necesarios para el desempeño del delegado del MARN, dentro de la Ventanilla Única.
- Suministrar el servicio de Mensajería para el traslado de documentación desde y hacia el MARN.
- Capacitación al delegado del MARN para conocer los servicios que se prestan en la Ventanilla Única.
- Proveer el personal y equipo requeridos para el trámite de Certificaciones del Registro General de la Propiedad, desde la Ventanilla Única.
- Suministrar el servicio de Mensajería para el traslado de documentación desde y hacia el Registro.

Logros y resultados

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales:

A partir de su implementación (25-02-2013), se han asesorado 2,327 casos y se han emitido 320 resoluciones. Cabe mencionar que las resoluciones se han emitido en un plazo de 24 horas y un costo de Q.100.00, a diferencia de años anteriores donde el trámite se hacía en 30 días, con un costo de Q.40,000.00.

Registro General de la Propiedad:

A partir de su implementación (2 de mayo de 2013), se han tramitado 251 certificaciones del Registro General de la Propiedad. Cabe mencionar que el tiempo promedio de trámite es de 3 a 6 días, a diferencia de años anteriores donde el trámite se hacía en aproximadamente 10 días.

Para la Municipalidad de Guatemala:

Se facilita al usuario la opción de realizar en un solo lugar (en la Ventanilla Única de la Construcción), todos los trámites relacionados con la licencia de construcción.

Capacidad de réplica y potencial para el intercambio

Posibilidad que otras municipalidades del país adopten las prácticas implementadas por la Municipalidad de Guatemala, con la finalidad de hacer más ágiles los trámites de licencia y convertirse en instituciones cada vez más competitivas, teniendo presente que las alianzas interinstitucionales son necesarias para crear un adecuado clima de negocios y facilitar al vecino la gestión de las licencias de construcción.

Capacidades humanas, operaciones e institucionales

El modelo implementado por la Ventanilla Única de la Construcción abarcó primordialmente los siguientes aspectos:

- Identificación y análisis de aquellos requisitos que generaban más complicaciones en su trámite.
- Definición de los cada uno actores clave de los aspectos identificados en el análisis anterior.
- Coordinaciones con cada uno de los actores de los procesos a intervenir.
- Establecimiento de líneas de trabajo con atribuciones específicas de todos los actores.
- Implementación de nuevas estrategias.
- Monitoreo y seguimiento específico de los cambios implementados.
- Correcciones necesarias para hacer más eficientes los servicios.

Modalidades para el intercambio

Dependerá de las condiciones específicas de cada país.

Buenas prácticas y aprendizajes concretos para compartir con otros Miembros de la RIAC

Para crear un adecuado clima de negocios, es necesario trabajar de forma conjunta entre cada una de las instancias involucradas en un determinado tema (en el presente caso, las alianzas entre Municipalidad de Guatemala, Registro de la Propiedad y Ministerio de Ambiente para facilitar el trámite de licencias de construcción), teniendo presente que todos los esfuerzos deben estar encaminados en satisfacer las demandas de sus clientes y proveer las condiciones necesarias para hacer más ágil un determinado trámite.

Cabe mencionar que un componente importante de todo este proceso ha sido el trabajo conjunto con el sector privado a través de la Cámara Guatemalteca de la Construcción, quienes constituyen un elemento fundamental para el desarrollo del sector constructivo del municipio de Guatemala. Esta alianza público-privada ha facilitado la comunicación de aquellos aspectos que permitan mejorar los servicios de la Ventanilla Única.

Experiencias y temas de interés para aprender de otros Miembros de la RIAC

Cualquiera relacionado con los trámites de licencias de construcción.

Personas claves involucradas en el diseño, implementación y evaluación

Ventanilla Única de la Construcción - Municipalidad de Guatemala:

Lic. Ananjoyce Oliva, Directora - Dirección de Control Territorial, sub.dct@gmail.com

Arq. Eva Lima, Coordinadora de Procesos - Ventanilla Única, evama@muniguate.com

Arq. Estuardo Golóm, Analista de Procesos, jgolom@muniguate.com

Ministerio de Ambiente y Recursos Naturales (MARN):

Lic. Marcia Sobenes, Ministra de Ambiente

Lic. Teresa Calderón, Directora General de Gestión Ambiental, tcalderon@marn.gob.gt

Lic. Erick Menzel, Asesor Jurídico, emenzel@marn.gob.gt

Registro General de la Propiedad Inmueble:

Lic. Anabella de León, Registradora General -

Ing. Edgar Montes, Director de Informática, emontes@rgp.org.gt

Edson González, Informática del Registro, egonzalez@rgp.org.gt

Autor/a de esta historia

José Estuardo Golóm Nova

Ventanilla Única de la Construcción / Municipalidad de Guatemala

Analista de Procesos

jgolom@muniguate.com