

Trámites y Competitividad

El exceso de trámites administrativos ante el Estado afecta la competitividad de las empresas y el desarrollo económico de los países de varias maneras. Por un lado, desestimula la inversión y el emprendimiento, y su consecuente generación de producción y empleo, al convertir la creación y puesta en marcha de nuevas empresas en una tarea compleja, costosa, lenta e incierta. Para los inversionistas, una variable importante de decisión tiene que ver con la tramitología, los tiempos y el número de requisitos solicitados por las autoridades. Por otro lado, las empresas ya establecidas se ven limitadas por la carga adicional de tiempos y costos, en muchos casos innecesarias, para realizar sus gestiones ante el Estado, lo que afecta sus resultados financieros y entorpece su velocidad de reacción ante cambios en el mercado y su capacidad de crecimiento. Por último, pero no menos importante, el exceso de trámites desincentiva la formalización y estimula las altas tasas de informalidad de nuestros países.

Por lo anterior, mejorar la eficiencia y la eficacia de estos trámites debería ser una prioridad para estimular el desarrollo económico y social. El problema se extiende a muchos países de Latinoamérica y más allá. En la legislación de nuestros países pareciera existir la convicción de que es indispensable la intervención del Estado en todos y cada uno de los casos y que, además, es poco lo que se debe iniciar sin la autorización explícita del Estado. Esto asume, al parecer, que no se puede confiar en la buena fe del ciudadano bajo ninguna circunstancia. Más aún, esta vigilancia en ocasiones excesiva tiende a ser ineficiente, con largos tiempos de espera y duplicidades de funciones y requerimientos entre las diferentes instituciones e incluso en las distintas instancias dentro de una misma institución. Entonces, quizás hacemos demasiado y no lo hacemos bien.

Intensificar y multiplicar los trámites administrativos raramente contribuye a su deseado objetivo de asegurar mejores resultados. Por el contrario, el exceso de trámites termina convirtiéndose en una barrera y en un costo innecesario de tiempo y dinero para el accionar de las empresas. Peor aún, abre espacio para la corrupción administrativa.

En este sentido, durante el 2019, el CLACDS elaboró una propuesta de certificación municipal en permisos de construcción, con base en un análisis de buenas prácticas internacionales, que quizás pudiera servir de referencia para identificar algunas mejoras que necesitamos implementar en nuestros países. Al estudiar casos exitosos en Dinamarca, Finlandia, Noruega, Australia y Nueva Zelanda, así como experiencias de relativo éxito dentro de Latinoamérica, se pueden señalar 10 elementos claves que tienden a repetirse:

1. Brindar información clara y precisa sobre los pasos y requisitos de cada trámite, y que esta información se encuentre disponible en línea.
2. Eliminar los pasos y/o requisitos redundantes o innecesarios en los trámites.
3. Simplificar los trámites para las solicitudes sencillas y de bajo riesgo, que normalmente son las más frecuentes.
4. Contar con un formulario único para iniciar cada trámite.
5. Manejar un expediente único para cada trámite.

6. Establecer ventanillas únicas de atención al usuario en donde se resuelva de una vez todo lo relacionado a un trámite en particular.
7. Lograr la digitalización total de los procesos.
8. Evaluar de forma continua los procesos y promover la rendición de cuentas ante los usuarios y la opinión pública en general.
9. Lograr una alta capacitación del personal que participa.
10. Establecer sistemas de auditorías e inspecciones efectivas y transparentes, con opción de realizarse a través de terceros privados autorizados.

En todo esto, lograr altos niveles de transparencia y de participación ciudadana son elementos cruciales. Una buena evaluación de los trámites, que sirva para mejorarlos, suele surgir de forma más directa, precisa y concreta, cuando se toma en cuenta las experiencias de las mismas personas que son las usuarias de estos procesos.