

I. METODOLOGIA DEL SISTEMA

La base de datos presenta, en orden cronológico, todos los pasos (o etapas) necesarios para realizar una operación de inversión. Se describe para cada paso una serie de información detallada.

Los pasos que tienden al mismo fin están agrupados en bloques (o procedimientos).

Noción de paso

Entendemos por “paso” **toda interacción obligatoria** entre el usuario del servicio público por una parte, y por otra parte un funcionario o una persona privada actuando en nombre o por mandato de la administración pública (como es el caso de un notario), para realizar una operación de inversión.

Dichos “pasos” pueden surtirse con personas distintas en una misma administración o en un mismo lugar, o con la misma persona cuando por ejemplo un usuario solicita una autorización (un paso) y viene a retirarla al día siguiente.

Algunas **prácticas no obligatorias, pero recomendables**, son consideradas como pasos. Mencionamos entre paréntesis que esos pasos son opcionales, es decir que la ley no los exige.

No se consideran como pasos:

-Las **interacciones internas** dentro de, o entre, entidades administrativas. Por ejemplo, el movimiento de documentos entre dos departamentos.

-Tampoco consideramos como paso las **interacciones puramente privadas**, por ejemplo: la asamblea de accionistas para nombrar al representante legal.

Información proveída para cada paso

1. Nombre del paso
2. Documento entregado al interesado al final del paso
3. Oficial a cargo del trámite (oficina/ministerio, con datos de

- contacto).
4. Requisitos (documentos necesarios).
 5. Formato de la solicitud (formularios, textos modelos para las solicitudes libres).
 6. Duración del trámite (tiempo de espera en fila, tiempo de atención en ventanilla, plazo para obtener el documento esperado).
 7. Costo del paso.
 8. Instancia de queja y recursos posibles (jerárquicos y Administrativos), en caso de no respuesta o de respuesta negativa).
 9. Normas justificando el trámite (ley o reglamento)
 10. Autoridad certificando la exactitud del trámite (con fecha, firma y nombre del responsable)

II. GLOSARIO

A/B

Atención en ventanilla: el tiempo que toma estar frente a frente con un funcionario en la ventanilla donde se realiza el paso.

C

Costos fijos: Precio que se debe pagar para realizar el trámite

Costos adicionales: Precios indeterminados porque se pactan libremente entre las partes, o de acuerdo a un monto variable.

Certificación: Previo a publicar la información en el sistema, cada una de las entidades a cargo de los pasos ha revisado la información contenida en el sistema para verificar su veracidad y exactitud.

D/E

E-regulations: Es una base de datos en línea que presenta información detallada sobre las normas y procedimientos aplicables a operaciones de inversión, presentados desde el punto de vista del inversionista.

Encargado de la Unidad: es la persona a cargo del paso.

Cuando son varias personas se indica al jefe de todas ellas.

Espera en fila: el tiempo que toma hacer la fila frente a la ventanilla o servicio.

Espera para obtención de resultado: El tiempo de espera que debe transcurrir para poder obtener el resultado deseado, recoger el documento deseado, ú obtener la autorización respectiva.

dd: días. Los días se entienden como días hábiles o laborales.

F/G

Formularios: Se adjuntan los formularios o modelos de solicitudes libres.

Fuente Legal: Indica la norma jurídica en que se basa el paso y se adjunta una copia de la ley, reglamento o acuerdo en la cual esta contenida.

H/I/J/K

hh: horas

Información adicional: Contiene información que no se encuentra en ninguna otra parte del paso.

Inversionista extranjero: Es toda persona natural no residente, así como toda persona jurídica extranjera que invierta en el país con recursos provenientes del exterior.

L/M/N/Ñ/O

mm: minutos

Objetivo de inversión: la operación de inversión que el inversionista quiere realizar. Por ejemplo: crear una compañía, o comprar un terreno.

P/Q

Paso: toda interacción necesaria entre el inversionista y una entidad pública o privada para obtener una autorización, un registro, hacer una consulta o realizar un pago con miras a lograr un objetivo de inversión.

Paso alternativo: Paso que puede realizar el inversionista de manera disyuntiva con respecto al anterior. Este tipo de pasos se representan en el sistema duplicando el número de paso al cual es alternativo. Por ejemplo: El inversionista puede realizar un paso 1. acudiendo a la entidad personalmente, ó, 2. en línea a través de Internet.

Paso paralelo: Paso que puede realizar el inversionista simultáneamente con respecto al anterior. Por ejemplo: En una misma entidad el inversionista puede autenticar un documento y simultáneamente suscribir una escritura.

Procedimiento o trámite: lista de los pasos necesarios para realizar el objetivo de inversión

Procedimientos de entrada: Se refieren al conjunto de pasos necesarios para iniciar el objetivo de inversión. Dentro de los objetivos de establecimiento, o de **entrada** al país se distinguen: crear o comprar una compañía y adquirir bienes raíces.

Procedimientos operacionales: Se refieren al conjunto de pasos necesarios para desarrollar y poner en funcionamiento un objetivo de inversión específico. Dentro de los objetivos operacionales se distinguen: los impuestos y licencias.

Proceso administrativo de la solicitud: tiempo antes de venir a recoger el documento esperado como resultado del paso.

R/S

Requisitos: Se listan los requisitos que se deben cumplir en cada paso y se adjuntan ejemplos o documentos explicativos.

Reclamo: Se detallan las vías de reclamo a disposición del usuario desde los servicios de atención al cliente y forma en la cual se puede interponer una queja al superior jerárquico, hasta los recursos administrativos en caso de falta de respuesta, respuesta negativa o aplicación incorrecta de la regla.

T/U

Tiempo en fila: tiempo mínimo y máximo en fila .

Tiempo en ventanilla: tiempo mínimo y máximo del trámite cuando el usuario llega a la ventanilla

Unidad: Es el departamento o sección a cargo del paso.

V/W/X/Y/Z