



Planes de Mejora Regulatoria

Aspectos normativos de la Mejora Regulatoria



Sistema de Simplificación de Trámites



¿Qué es la Mejora Regulatoria?

Conjunto de acciones que deben realiza la Administración Pública para mejorar la manera en que norma las actividades del sector público, en interacción con el sector privado, y en general con la sociedad.

Planes
de mejora



Revisión del inventario regulatorio

Sistema
Control Previo



Análisis del flujo regulatorio

Participación
Ciudadana



Procesos de consulta



¿Por qué es importante la regulación de calidad?

- La regulación **es esencial para el funcionamiento de la sociedad y la economía.**
 - Una **mala regulación** puede imponer costos innecesarios a la sociedad, impedir innovación y reprimir las presiones para la competencia.
- Toda intervención regulatoria causa impactos, positivos y negativos para diferentes grupos sociales.
 - Necesidad de **entender dichos efectos**



Fuente: OCDE

Enfoque administrativo en favor de los administrados



EFICACES

EFICIENTES

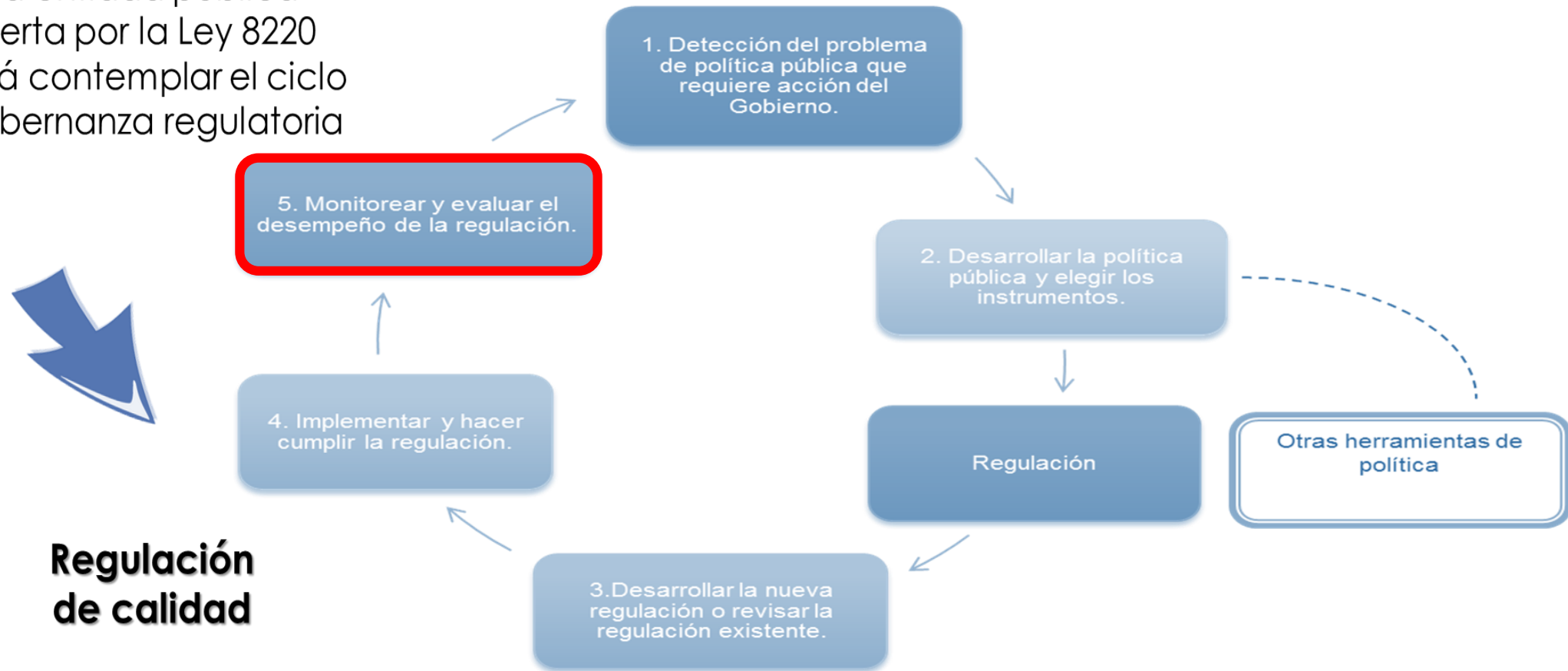
EQUILIBRADOS

Dilema del Regulador



Ciclo de Gobernanza Regulatoria

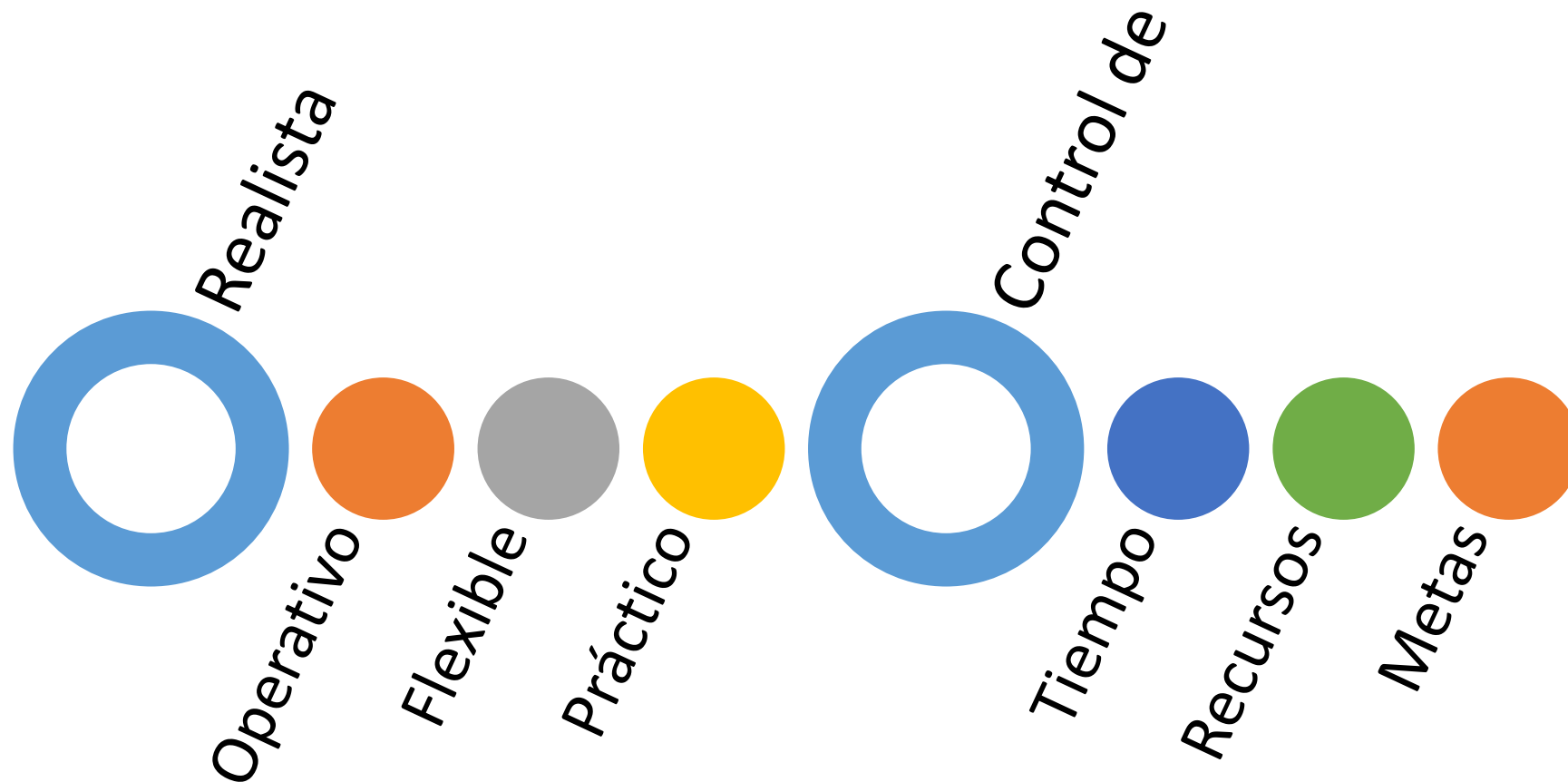
Para elaborar una **propuesta de regulación**, toda entidad pública cubierta por la Ley 8220 deberá contemplar el ciclo de gobernanza regulatoria



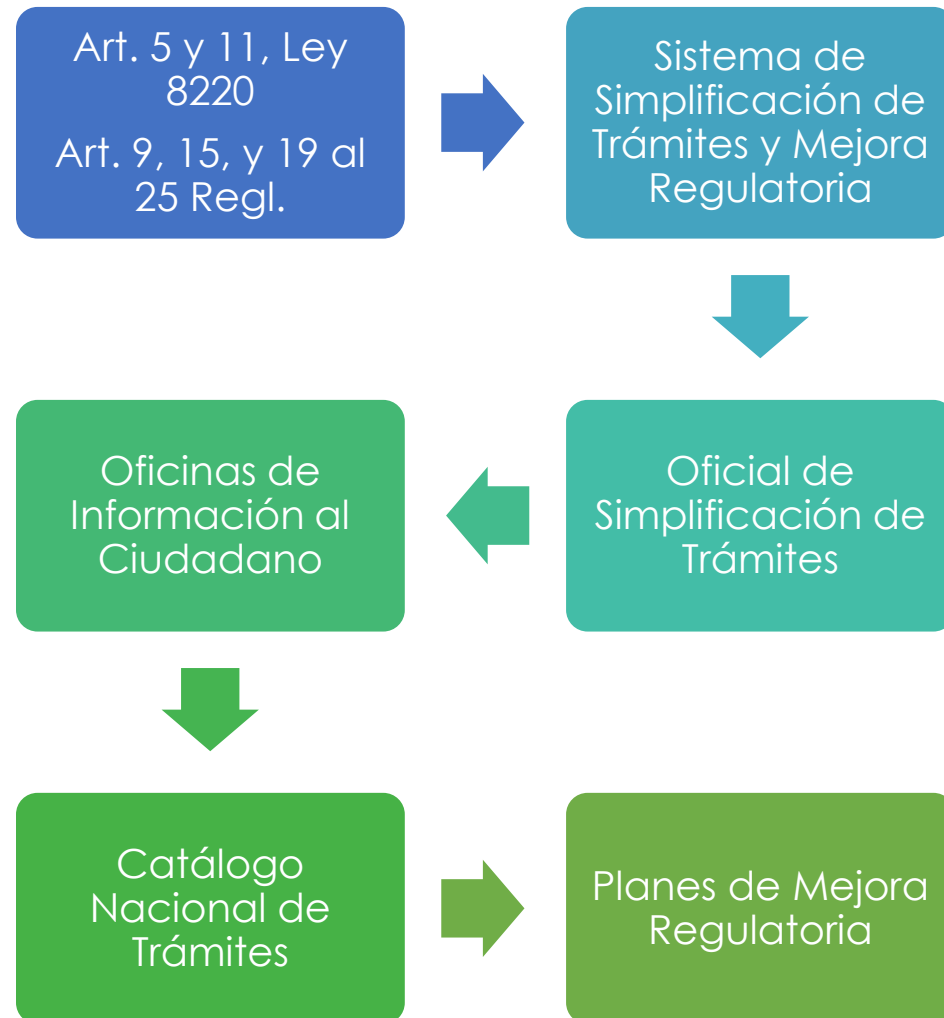
¿Qué es un PMR?

Instrumento de mejora y simplificación que contempla **objetivos, metas, indicadores, actividades, tiempos, responsables y acciones de evaluación-seguimiento**, que ayudan a **identificar, priorizar** e **implementar** mejoras en trámites y servicios, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras de la administración y de los administrados.

¿Características de un PMR?



Fundamento Legal PMR





Formular anualmente PMR: 2° Q. oct. publicar el Plan Preliminar, estará en Consulta Pública mes nov., se publicará el Plan definitivo en los primeros diez días del mes de dic.



Avances de los PMR: primeros 10d mes de marzo, junio, setiembre, diciembre y un informe final en los primeros quince días del mes de enero de cada año.

Objetivo de la Guía de PMR



Fortalecer la capacidad técnica y de gestión institucional para formular, implementar y dar seguimiento a los Planes de Mejora Regulatoria, y plasmar los principales retos en una Carta de Compromiso con la Ciudadanía.

¿Qué es un plan de trabajo?

“...es un instrumento de **planificación y gestión** que permite llevar a cabo los fines de la organización, mediante una **adecuada definición** de los objetivos y metas que se pretenden **alcanzar** de manera que se utilicen con eficiencia, eficacia y economicidad”

“...no debe visualizarse como un listado de actividades que rutinariamente realiza el programa, más todo lo contrario, busca que se incluyan las acciones que den una respuesta efectiva y oportuna a señalamientos limitantes y que por lo tanto ofrezcan oportunidades y alternativas innovadoras que garanticen la calidad en la atención a la población objetivo de la Organización”



Condiciones previas de los PMR



Comunicar al MEIC nombre del OST



Nombrar CMR institucional

(Anexo 2: Modelo de Gestión)



Perfil institucional en el CNT
(inventario normativo)

Información General del Trámite

Tipo de Institución:

Nombre del trámite:

Descripción:

Trámite Oficial del CNT: Si / No

Forma del trámite: Presencial / En línea / Presencial y En línea

Tipo de Costo: Fijo / Variable / Sin costo

Costo en colones:

Costo en dólares:

Dirección física y horarios

Oficina o Sucursal	Teléfono	Horario	Dirección
--------------------	----------	---------	-----------

Descriptores:

Criterios de resolución:

Requisitos y aspectos legales:

Fundamento legal del trámite:

Tipo de fundamento (Decreto Ejecutivo, Ley, Otras disposiciones, Reglamento)	Número	Nombre	Artículo	Inciso	Dato Migrado
---	--------	--------	----------	--------	-----------------

Requisitos y su fundamento legal:

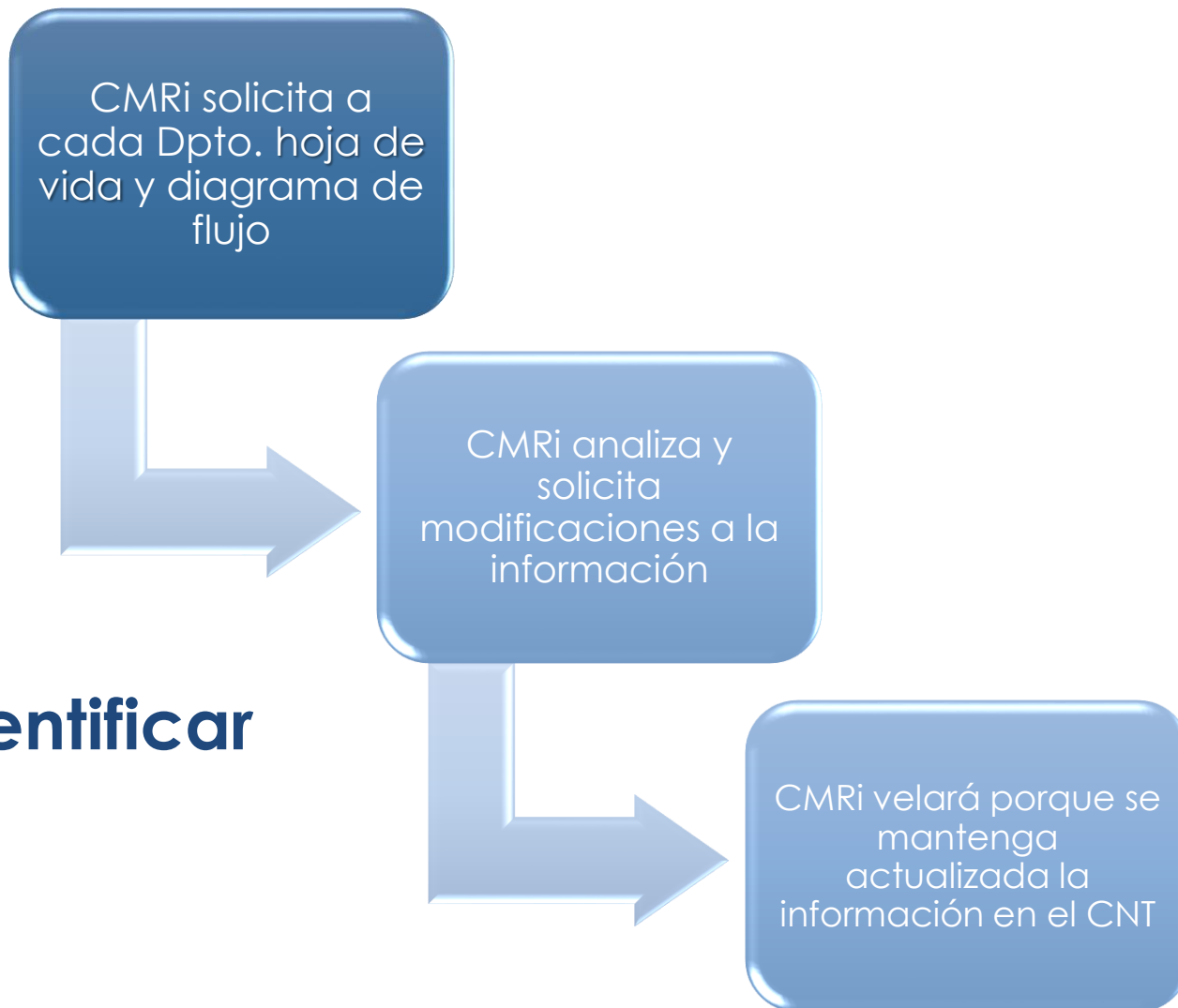
Requisito	Fundamento legal
-----------	------------------

Vigencia: No aplica / Años / Meses / Días

Fundamento legal de la vigencia

Tipo de fundamento (Decreto Ejecutivo, Ley, Otras disposiciones, Reglamento)	Número	Nombre	Artículo	Inciso
---	--------	--------	----------	--------

Etapas elaboración de los PMR



A. Identificar



Anexo 1 Regl. Ley 8220 y Directriz 020-MP-MEIC

B. Priorizar



Paso N°1: Volumen de solicitudes

Trámites	Gestiones realizadas en "X" tiempo
Trámite 1	200
Trámite 2	135
Trámite 3	85
Trámite 4	97
Trámite 5	32
Trámite 6	15
Trámite 7	46
Trámite 8	8
Trámite 9	112
Trámite 10	99
Trámite 11	36
Trámite 12	50



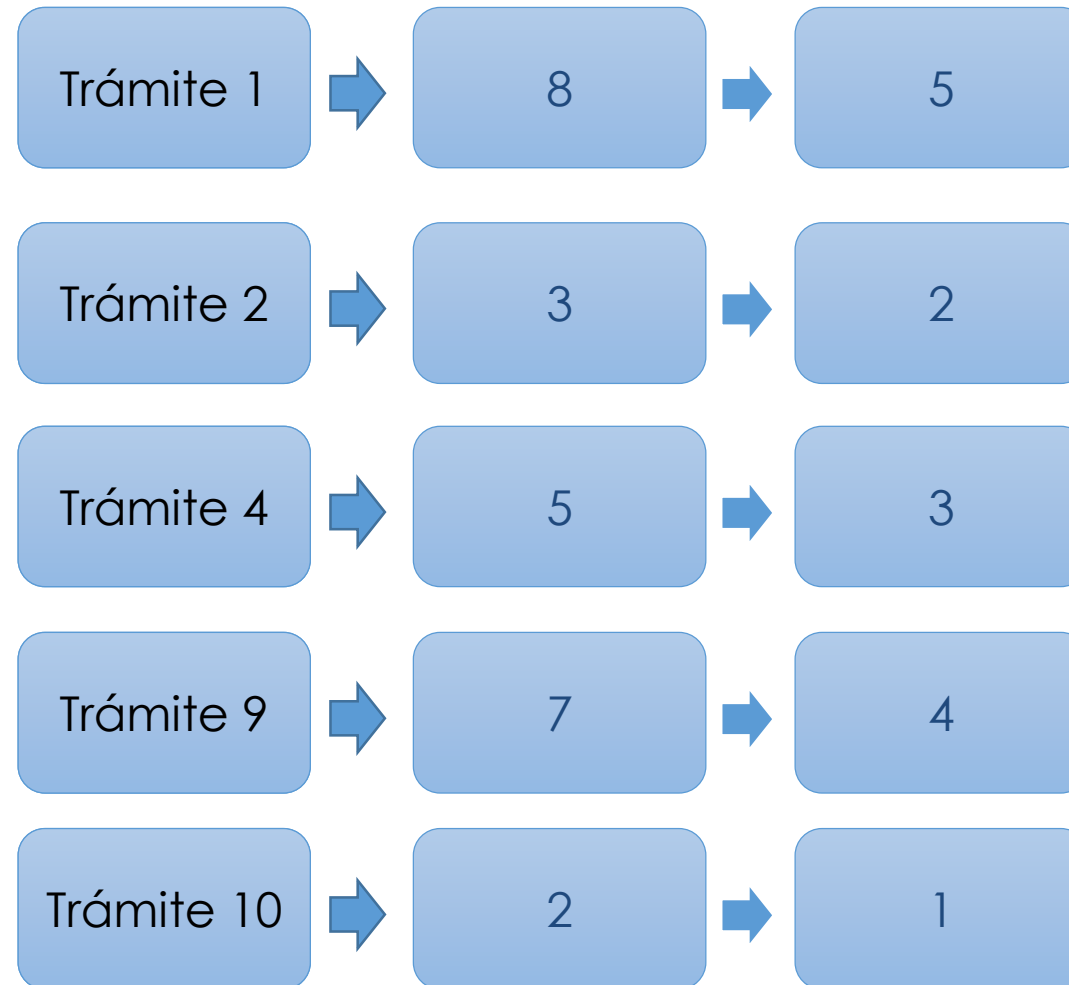
Trámite 1

Trámite 2

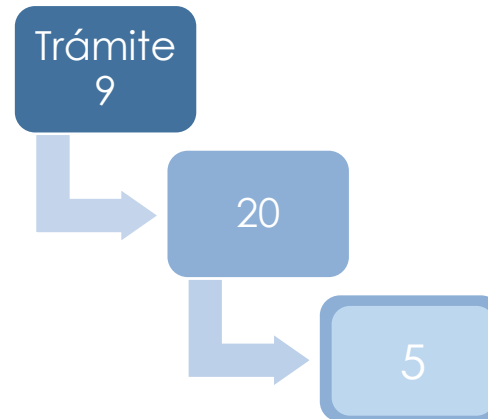
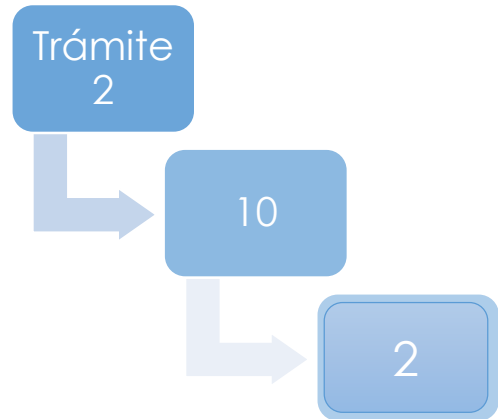
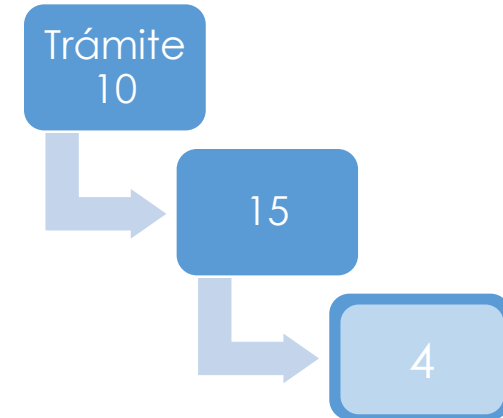
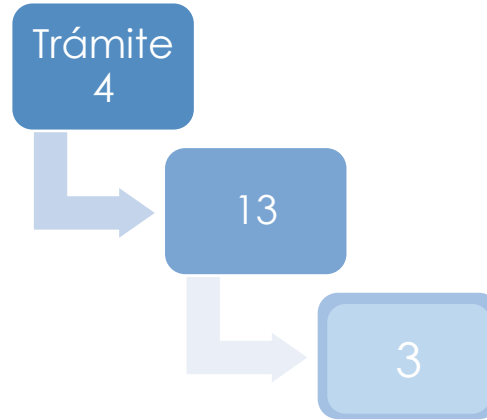
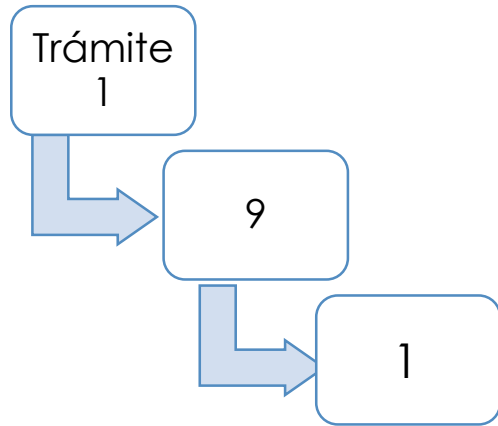
Trámite 9

Trámite 10

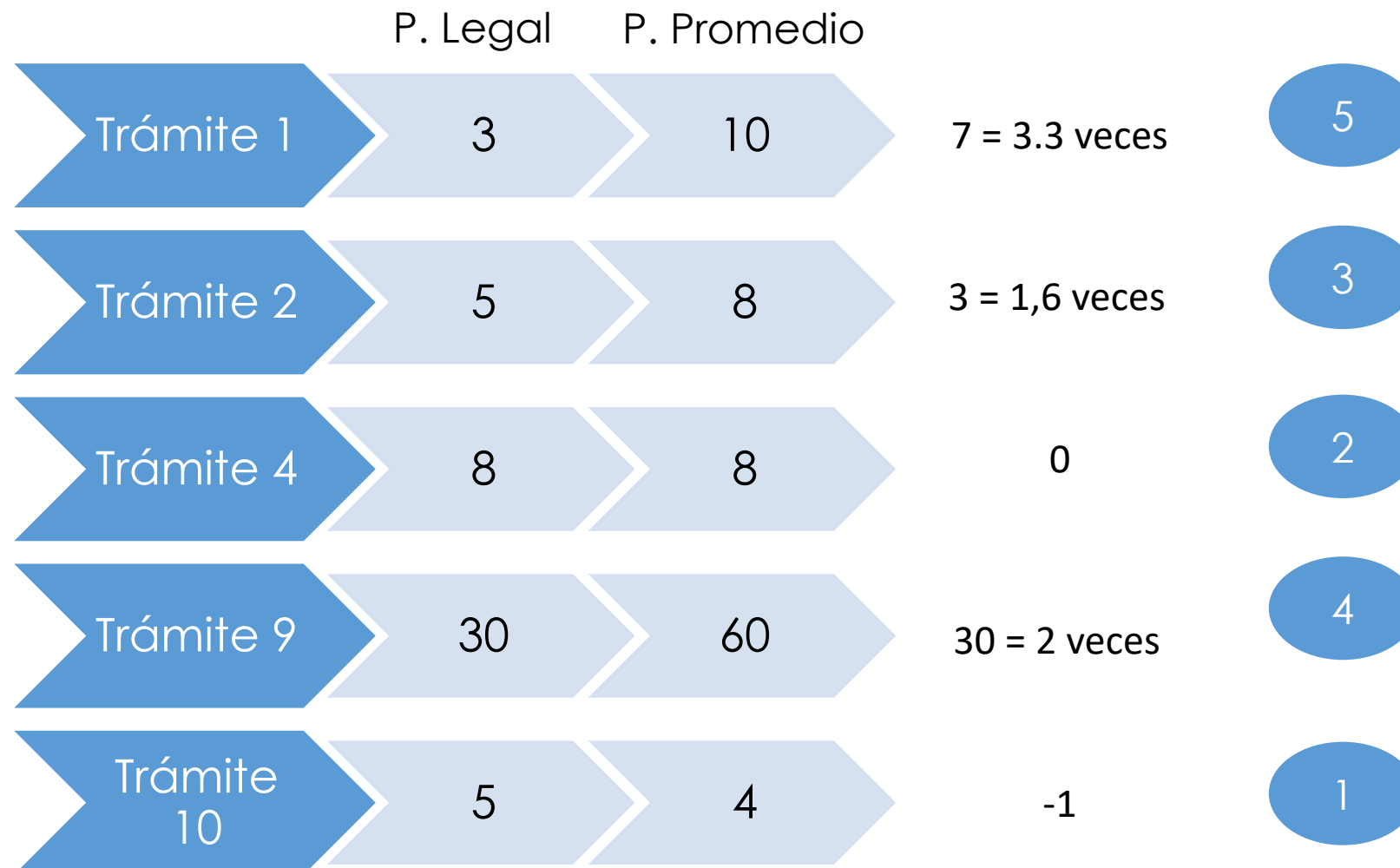
Trámite 4



Inconformidades / Denuncias



Tiempos de resolución



Pertinencia

Trámite 1	<ul style="list-style-type: none">• Vinculado a una recomendación de la Contraloría de Servicios• POI 2019-20	3
Trámite 2	<ul style="list-style-type: none">• Vinculado meta PND a cumplir en 2020	5
Trámite 4	<ul style="list-style-type: none">• Vinculado a meta de la ejecución presupuestaria y al SEVRI 2019	4
Trámite 9	<ul style="list-style-type: none">• Vinculado a un informe de la auditoría interna a 2020	1
Trámite 10	<ul style="list-style-type: none">• Vinculado a disposición de la CGR a 2020	2



Trámite 9
Sector usuario
directo de la
institución

2



Trámite 4
Todos los
ciudadanos

3



Trámite 2
Mujeres
emprende-
doras

4



Trámite 1
Sector
geográfico de
la población

5



Trámite 10
Industria
particular

1

*Beneficio hacia a la población objetivo.

Trámite/ Servicio	Criterios						Jerarquización
	Inter. Inst.	Satisfacción	Pertinencia	Cobertura	Tiempos de Resolución	Total	
Trámite 1	5	1	3	5	5	19	2
Trámite 2	2	2	5	4	3	16	3
Trámite 9	4	5	4	3	4	20	1
Trámite 10	1	4	1	2	1	9	5
Trámite 4	3	3	2	1	2	11	4



C. Elaborar la propuesta



Incorporar unidades responsables del trámite a la CMRi



Sensibilizar sobre los principios, alcances y herramientas de MR



Análisis de oportunidades de mejora: retomar hoja vida del trámite y diagrama de flujo. ▶

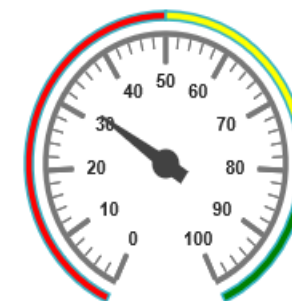


Completar “Hoja de Ruta y Planificador”



Consulta pública de plan preliminar, analizar opiniones, y publicación plan definitivo en la página web de cada institución.

Institución Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)
Año 2019
Estado PMR definitivo publicado
Nombre Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)-2019

[Eliminar plan](#)[Ver vista de seguimiento](#)[Enviar notificación de observaciones](#)

32 %

[Trámites, procedimientos o servicios](#)[Otras instituciones con que se presenta en conjunto](#)[Informe de cumplimiento](#)[Informes MEIC](#)[Movimientos](#)[Cambio de estado PMR](#)[Periodo consulta pública](#)

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:

Identificar y describir el objetivo e indicar qué tipo de mejora se logrará, para ello es necesario fijar una meta y un indicador de cumplimiento. Además, necesario tener claro definición del problema, las causas y los efectos.

Reforma al DE 36223-MOPT-TUR Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo

Problema	Objetivo	Meta	Indicador	Tipo de mejora
<p>Falta de reglas claras en la regulación sobre servicio de transporte terrestre de turistas</p> <p>10% de los accidentes de tránsito se relaciona con vehículos que transportan turistas, el 40% de ellos no cuentan con los respectivos permisos.</p>	<p>Mejorar la seguridad de los turistas en las carreteras, mediante la reducción de la carga administrativa de los requisitos que deben presentar los administrados.</p>	<p>Aumentar el % de vehículos que cuentan con permisos de transporte terrestre de turistas del ICT en un 3%.</p> <p>Disminuir el % de accidentes de tránsito a un 5% en vehículos que transportan turistas</p>	<p>Porcentaje de incremento en las solicitudes de certificación como prestatario del servicio de transporte terrestre de turistas.</p> <p>Porcentaje de accidentes relacionados con vehículos que transportan turistas</p>	<p>Eliminar trámite</p> <p>Implementar otra vía no regulatoria</p> <p>Eliminar requisito</p> <p>Reducir plazo – costo – pasos</p> <p>Ampliar vigencia/disminuir periodos pago/renovación</p> <p>Automatizar la solicitud</p> <p>Otro: Sustituir el requerimiento de la certificación de la patente y del pago del seguro, por revisar base de datos de la municipalidad y una copia del seguro.</p>

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:

~~Reforma al DE 36223-MOPT-TUR Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo~~

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:

En la actualidad el 10% de los accidentes de tránsito se relaciona con vehículos que transportan turistas, el 40% de ellos no cuentan con los respectivos permisos. Una de las causas de esta problemática es la presencia de requisitos innecesarios, por lo cual se plantea reformar el DE-36223-MOPT-TUR "Reglamento para la Regulación y Explotación de Servicios de Transporte Terrestre de Turismo". Para solventar el problema se pretende mejorar la seguridad de los turistas en las carreteras, mediante la reducción de la carga administrativa de los requisitos que deben presentar los administrados; lo anterior mediante una reforma parcial al citado reglamento que consiste en sustituir el requerimiento de la certificación de la patente y del pago del seguro, por la presentación de la patente y consulta ante la municipalidad competente (ya que se creará un convenio de coordinación interinstitucional para compartir bases de datos), y la solicitud de solo una copia del pago del seguro.

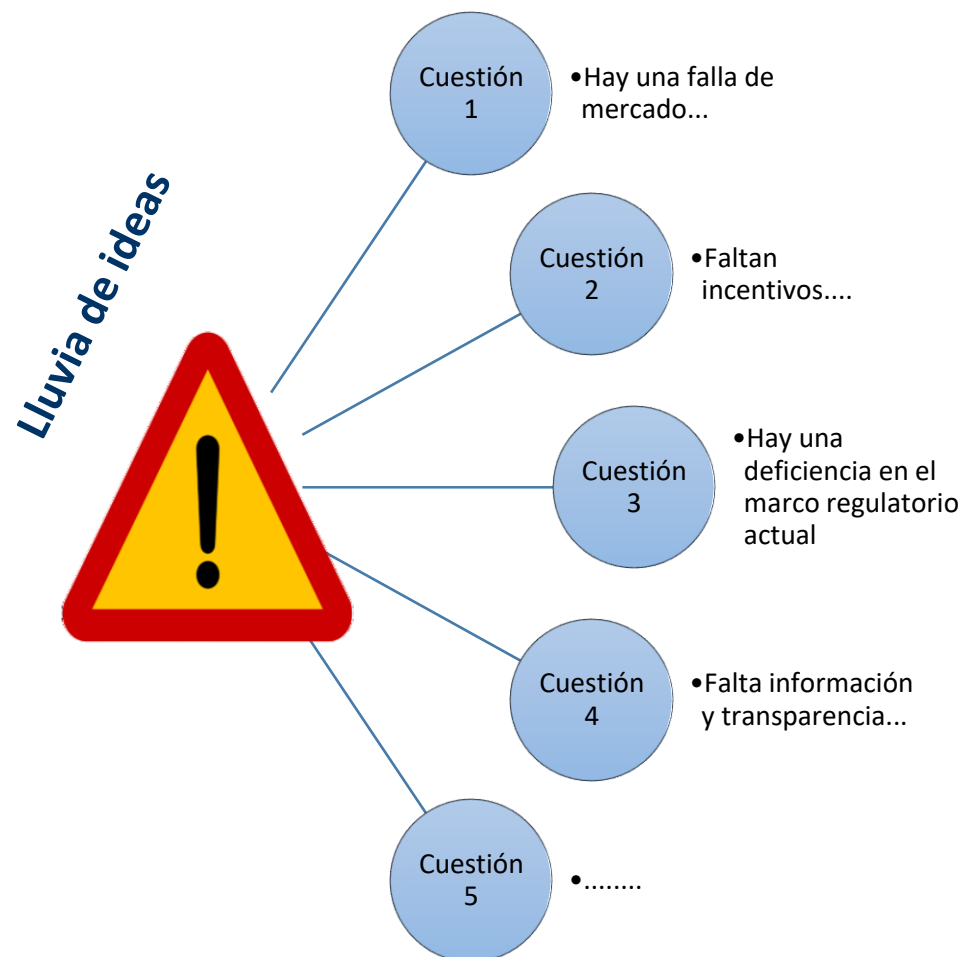
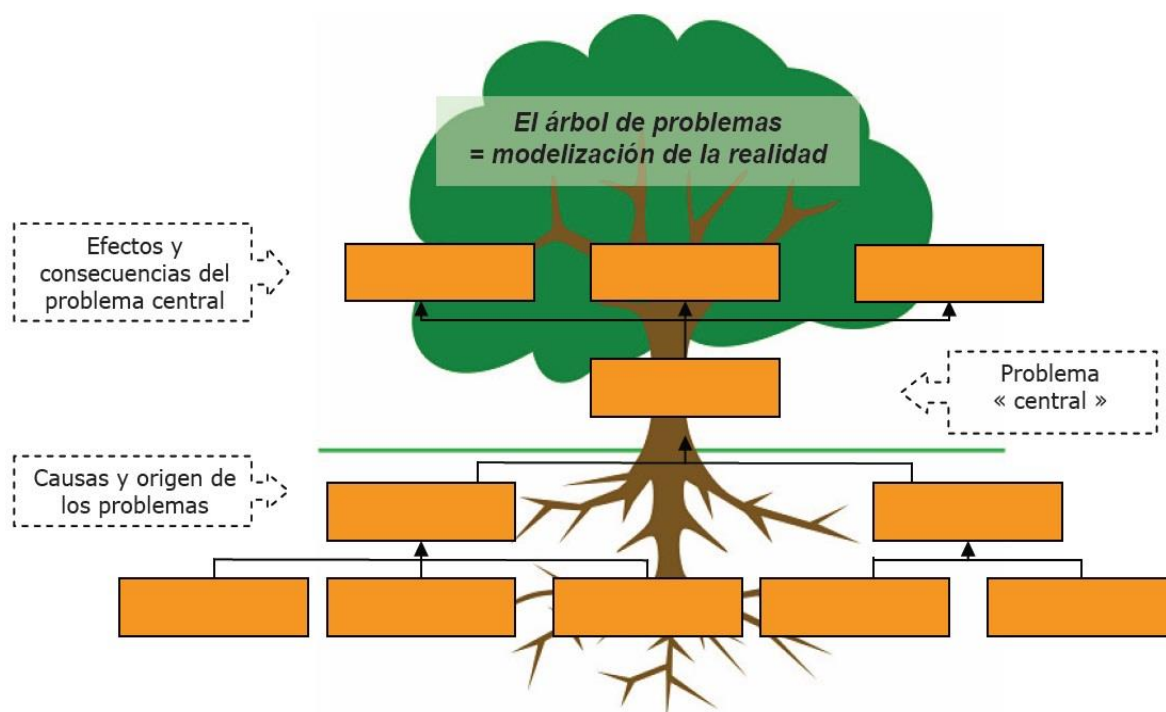
EFECCTO:

Con la presente reforma se espera aumentar el porcentaje de vehículos que cuentan con permisos de transporte terrestre de turistas del ICT en un 3%, y disminuir el porcentaje de accidentes de tránsito a un 5% en vehículos que transportan turistas. De esta forma se verán beneficiados los usuarios del transporte de turistas y sus proveedores.

Para ello se han definido dos indicadores: 1) Porcentaje de incremento en las solicitudes de certificación como prestatario del servicio de transporte terrestre de turistas. 2) Porcentaje de accidentes relacionados con vehículos que transportan turistas.

Indispensable la coordinación y compartir bases de datos entre instituciones para las mejoras y para obtener información que delimite el problema, sus causas y efectos. Tener claro las causas y efectos del problema para definir áreas de oportunidad donde mejorar. Realizar el análisis de todos los actores.

¿Cuál es el problema?



Pasos para la identificación del problema

Paso 1

- Lluvia de ideas, 5 pq, causa-efecto, Pareto, árbol de problemas...

Paso 2

- Identificar la situación

Paso 3

- Contextualizar y analizar población objetivo

Paso 4

- Analizar el problema

Búsqueda de trámites

Calendario

Participación Ciudadana

Planes de mejora

Sistema Control Previo

Plan de mejora

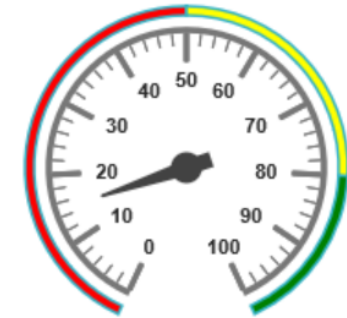
Exportar a PDF

Exportar a Word

Ver Informe MEIC

Suscribir a Plan de Mejora

Institución Ministerio de Educación Pública (MEP)
Año 2019
Estado Revisión interna del avance
Nombre Ministerio de Educación Pública (MEP)-2019



15 %

Trámites, procedimientos o servicios

Otras instituciones con que se presenta en conjunto

Informe de cumplimiento

Informes MEIC

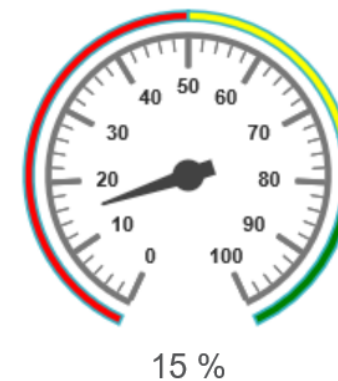
Periodo consulta pública

- de trámites
- Calendario
- Participación Ciudadana
- Planes de mejora
- Sistema Control Previo

Institución [Ministerio de Educación Pública \(MEP\)](#)

Año 2019

Estado Revisión interna del avance



[Hoja de ruta](#)

[Mejoras a implementar](#)

[Observaciones o sugerencias del ciudadano](#)

[Planificador y avances](#)

[Información adicional](#)

Actividades del "Planificador"

Hoja de reporte del avance 1

Buscar:

Actividad	↕	Inicio	↕	Fin	↕	Responsable	↕	Porcentaje	↕
Definir alcance de repositorio de mapas		14/01/2019		15/02/2019		Allan Ramírez		100	
Definir estructura del repositorio y forma de renombrar los archivos		18/02/2019		15/03/2019		Allan Ramírez		100	
Escanear mapas y renombrar		18/03/2019		31/10/2019		Allan Ramírez		60	
Elaborar instructivos para la consulta y acceso del repositorio de mapas a nivel interno		01/11/2019		01/12/2019		Mizael Correa		50	

Mostrando registros del 1 al 4 de un total de 4 registros

Anterior **1** Siguiente

Tarea	2019							
	may.	jun.	jul.	ago.	sep.	oct.	nov.	dic.
Definir alcance de repositorio de mapas								
Definir estructura del repositorio y forma de renombrar los archivos								
Escanear mapas y renombrar								
Elaborar instructivos para la consulta y acceso del repositorio de mapas a nivel interno								

D. Implementación de la propuesta



Ejecutar las actividades



Registro de avances publicados en la web



Abordar brechas



Prueba Piloto, consulta a sectores de la mejora aplicada



E. Seguimiento y monitoreo de la mejora

Una vez efectuada la mejora:

CARTA DE
COMPROMISO
CON LA
CIUDADANÍA



Deficiencias encontradas en los PMR presentados



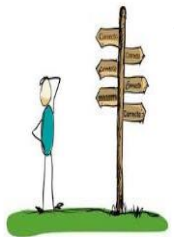
Definición vaga de la reforma a implementar (no se indica objetivo, metas e indicadores, ni tipo de mejora)



Incongruencia entre avance cuantitativo y cualitativo



No incluyen el control previo



No se incluyen en detalle las actividades a realizar



No se remite los reportes en las fechas correspondientes



Cambio constante de fechas de planificador, y pasarlas del año



Revisar bien cada estado y su usuario



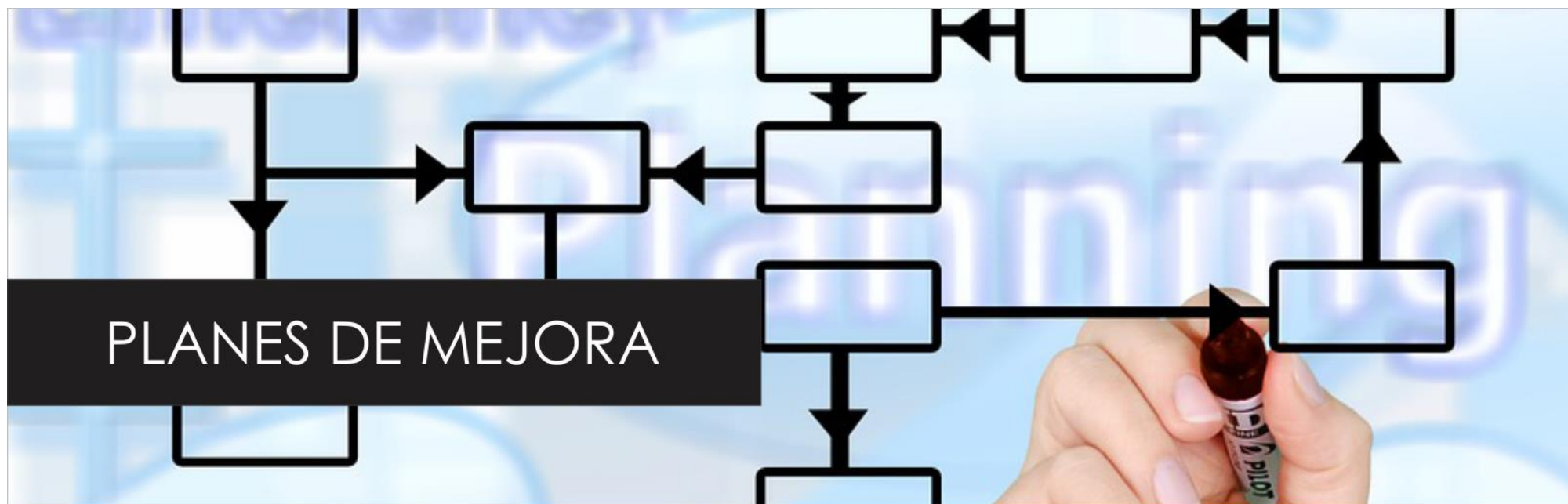
Incoherencia en las fechas de avance y las del planificador (adelantado o con atraso)



No acatan observaciones y se deben hacer reprocesos

Consultas...





Inventario normativo

Gestión proyectos

Recibir información Ley 8200

Estadísticas para análisis datos y toma
decisiones

Visualizar calendarización actividades

Seguimiento de los avances de los
PMR.

Suscripción a instituciones para
recibir información sus PMR.

Consulta pública de PMR.

Respuesta y análisis de la opinión
ciudadana

Participar en campañas, foros,
encuestas, entre otras actividades, que
se realicen con el objetivo de mejorar
trámites.

¿Porqué es importante?

Trámites Costa Rica



Integración y normalización de las herramientas de ST y MR



Transparencia y publicidad de los trámites



Promoción de la participación ciudadana



Ahorro de tiempo y costos



Reglas claras y seguridad jurídica



Mejora de la competitividad del país



Control ciudadano de la tramitología pública

Usuarios del sistema para las instituciones

Módulo	Usuarios
Planes de Mejora Regulatoria	<p>Gestor PMR: Funcionario de una institución encargado de elaborar un PMR y sus reportes de avance. Recibe los comentarios de la participación ciudadana y del MEIC, y envía el PMR tanto preliminar como definitivo al usuario "Oficial de Simplificación de Trámites" para su aprobación y publicación en línea.</p> <p>Oficial de Simplificación de Trámites: Funcionario de la institución que publica los PMR preliminares, definitivos y los respectivos avances.</p>
Catálogo Nacional de Trámites	<p>Gestor CNT: Funcionario de las instituciones que entre sus labores es el encargado de la edición del catálogo: crear, eliminar, modificar trámites, además, asigna los descriptores a cada uno de los trámites. Por otra parte, puede acceder a las observaciones que emiten los funcionarios de la Dirección de Mejora Regulatoria a los trámites de su institución para realizar las modificaciones correspondientes.</p> <p>Calidad Institucional: Es el funcionario de las instituciones que principalmente se encarga de revisar que los trámites del CNT de su institución estén correctos antes de ser enviados al MEIC para su revisión. Este usuario puede modificar los trámites, atender las observaciones de los funcionarios de la Dirección de Mejora Regulatoria directamente o devolverlos al Gestor de CNT, y es quien lo remite al MEIC para su revisión.</p>
Para ambos módulos	<p>Administrador Institucional: Es un funcionario de una institución que puede administrar dependencias de su institución, crear usuarios y perfiles propios de su institución, y es quien le da mantenimiento al perfil de la institución. También podrá realizar consultas de los trámites de su institución y dependencias.</p>

Usuarios del sistema para las instituciones

Módulo	Usuarios
SICOPRE	<u>Regulador:</u> Es el funcionario institucional que se encarga de subir al sistema la propuesta regulatoria.
	<u>Revisor:</u> Es el funcionario institucional, usualmente de la Asesoría Legal, que revisa la propuesta regulatoria y pasa al Jerarca para su publicación o devuelve al regulador
	<u>OST:</u> Jerarca institucional designado como Oficial de Simplificación de Trámites quién remite al MEIC la propuesta regulatoria.

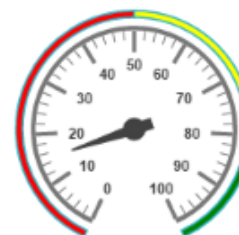
Usuarios del sistema para los «Ciudadanos»

Módulo	Usuarios
Participación Ciudadana	<u>Ciudadano:</u> Es el ciudadano que se registró en el sistema y se autentica en el sistema. Puede emitir observaciones de PMR y Regulaciones en consulta pública, así como poder ver las respuestas a sus observaciones. Participa en las encuestas tanto de trámites como de PMR para calificarlos y en las diferentes campañas relacionadas con trámites que se desarrollen. Puede recibir notificaciones de información de la o las instituciones que seleccionó en su registro.
Sistema	<u>Usuario sin autenticar:</u> Puede ver los trámites de las instituciones, los planes de mejora preliminares, definitivos y sus avances de las instituciones, las encuestas de participación ciudadana, navegar por todo el sitio.

Plan de mejora

[Exportar a PDF](#) | [Exportar a Word](#) | [Ver Informe MEIC](#) | [Suscribir a Plan de Mejora](#)

Institución Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)
Año 2017
Estado PMR definitivo publicado
Nombre Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)-Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)-2017



15 %

[Trámites, procedimientos o servicios](#)

[Otras instituciones con que se presenta en conjunto](#)

[Informe de cumplimiento](#)

Funcionalidades

Formulación y presentación de avances

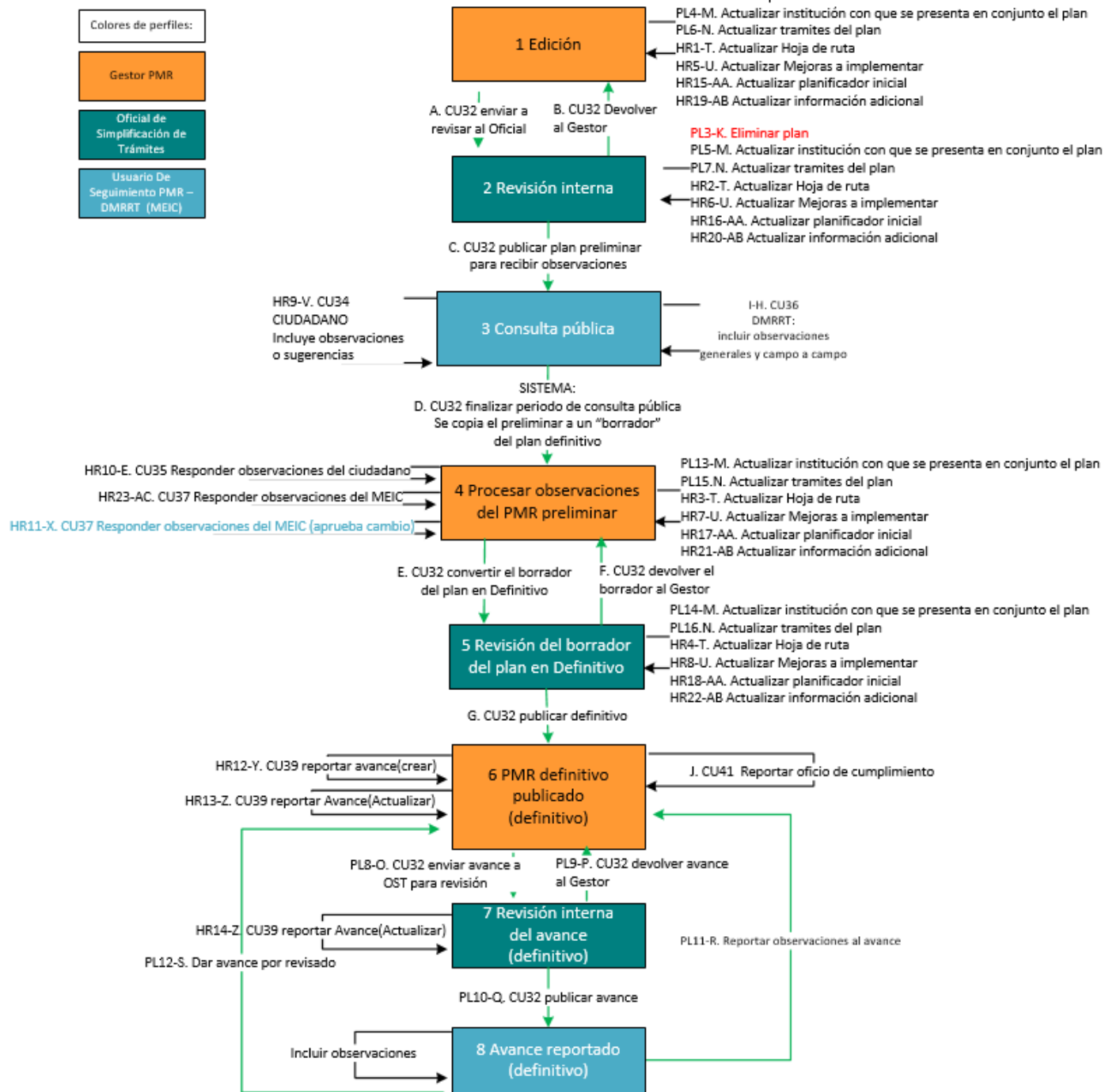
Evaluación de la implementación de las mejoras en los trámites

Obtención estadísticas

Consulta pública

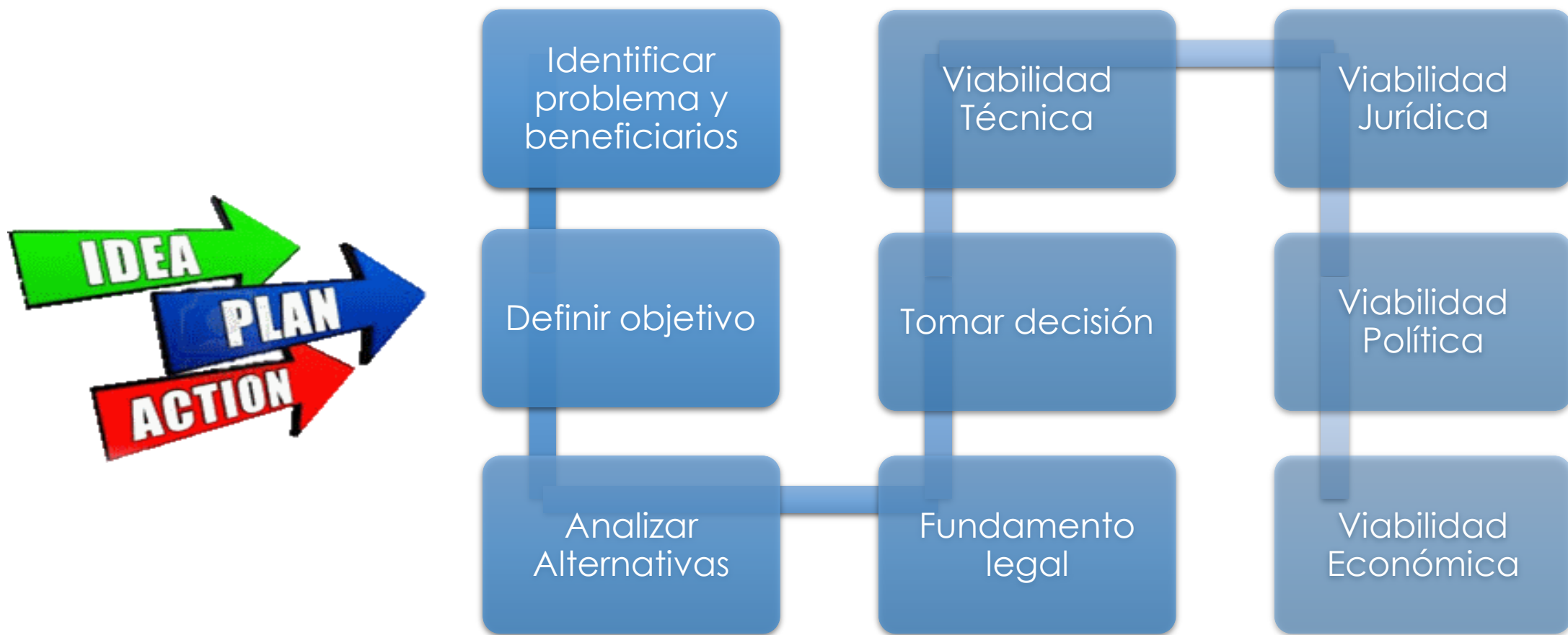
Suscripción a instituciones

Seguimiento



Muchas
GRACIAS

Análisis de oportunidades de mejora



Análisis de la mejora

Viabilidad técnica

- Consiste en un análisis de los procesos, actividades y pasos del trámite, así como de la estructura administrativa con el fin de establecer una acción de mejora.

Viabilidad económica

- Identificar los beneficios de la simplificación del proceso para el administrado y la administración al comparar el proceso anterior con el nuevo.

Viabilidad política

- Se analiza a partir de las políticas de gobierno y a la voluntad de las autoridades. Para ello es necesario que el Oficial de Simplificación de Trámites forme parte de todo el proceso.

Viabilidad jurídica

- Consiste en un análisis de los procesos, actividades y pasos del trámite, así como de la estructura administrativa con el fin de establecer una acción de mejora.

Análisis de la mejora

Nombre del Trámite:			
Objetivo del trámite:			
Aspecto a valorar	Situación real (línea base)	Propuesta de mejora	Mejora - observaciones
Pasos que debe realizar el ciudadano			
Procedimientos internos			
Número de Requisitos			
Plazo de resolución			
Vigencia del trámite			
Costo para el ciudadano			
Costos administrativos			
Formularios			
Manuales			
Puntos de atención			

Nombre del trámite:		Plazo de resolución (días hábiles o naturales):
Vigencia del trámite:		Aplica Silencio Positivo:
Requisitos que crea o modifica	Fundamento legal para cada requisito (Art. de ley, decreto o reglamento)	Justificación para cada requisito de por qué resulta ESENCIAL para resolver el acto administrativo y para cumplir los objetivos de la regulación (fundamento técnico-científico si aplica)

