

- coLABora -

Estudio Experiencia Ciudadana para la Simplificación de Trámites



2018 - 2020



Innovaap
UCR

MISION

Plataforma de co creación para resolver problemas públicos , a través de alternativas sostenibles y de alto valor.



**DATOS PARA
EL DESARROLLO**



**INNOVACIÓN
SOCIAL**



**INNOVACIÓN
DEL SERVICIO
PÚBLICO**



INVESTIGACIÓN

¿Qué busca coLABora?

Innovar la prestación de servicios públicos mediante el rediseño de procesos de trámites de manera colaborativa entre las personas ciudadana y servidores(as) públicos(as), tomando en cuenta sus:

- Dolores
- Requerimientos
- Recomendaciones

¿Cómo lo hemos hecho?

Fase 2: Duración de
Trámites Municipales

Fase 4: Análisis
Procesos Municipales

Fase 6: Prototipo
Acosta

Fase 1: Talleres
personas
emprendedoras

Fase 3:
Consulta
Ciudadana

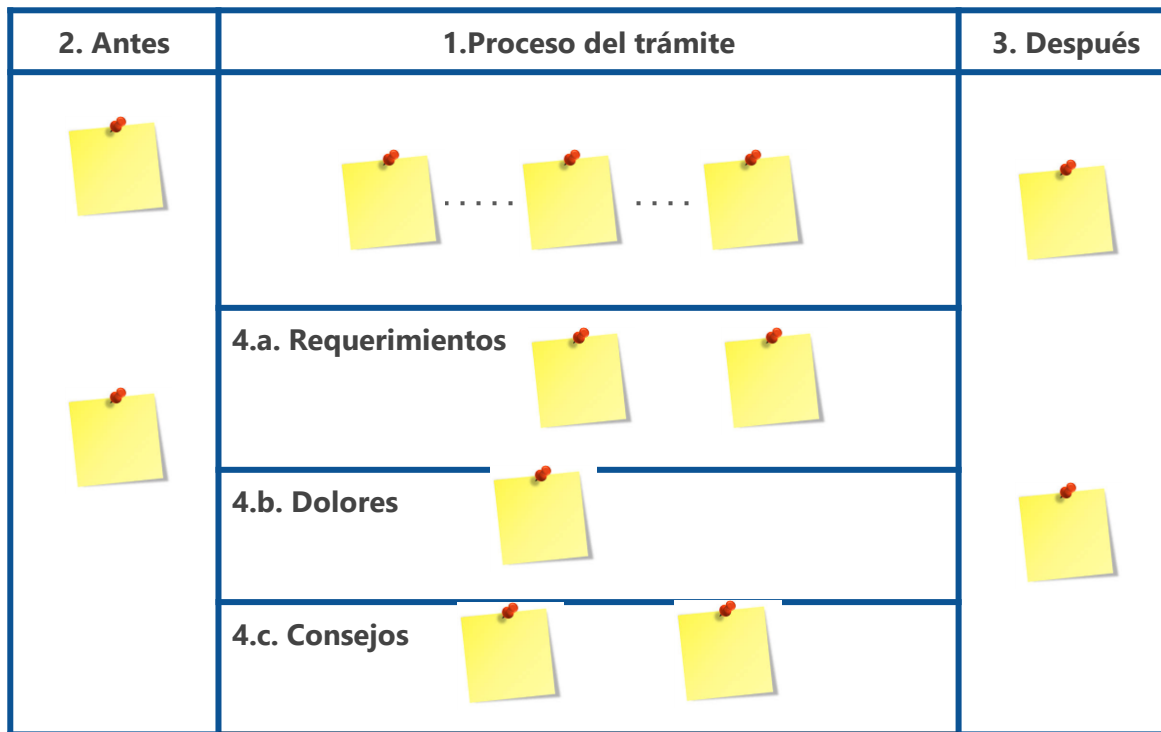
Fase 5:
Taller
Innovación
para
Emprendim
iento

Fase 1: Talleres con personas emprendedoras



Fase 1: Talleres personas emprendedoras

Herramienta utilizada: Journey map



2 talleres
dinámicos con
emprendedores

Finalidad:
Mapear los
trámites para
abrir un negocio

Fase 1: Talleres personas emprendedoras

Trámites de mayor dolor para los ciudadanos

Posición	Taller 1	Taller 2
1°	Patente comercial	Hacienda
2°	Permiso sanitario	Patente comercial
3°	Uso de suelo	CCSS
4°	Ministerio Hacienda	Permiso sanitario

Elaboración propia, 2018

Solicitud MEIC de enfocar
a nivel municipal

Fase 2: Duración de trámites municipales

Fase 2: Duración de trámites municipales



Levantamiento de información municipal
acerca de la duración de los trámites de
Patente Comercial y Uso de Suelo

Se realizaron llamadas telefónicas y visitas
a los sitios web municipales de las 32
municipalidades de la GAM



Fase 2: Duración de trámites municipales



92%

Tienen el trámite
físico escaneado en
el sitio web



9

Tienen la facilidad de
realizar los trámites en
línea



+10

días en la mayoría de las
municipalidades para la
resolución

Fase 3: Consulta ciudadana



¡Queremos conocer cuál fue su
experiencia al solicitar
la patente comercial!

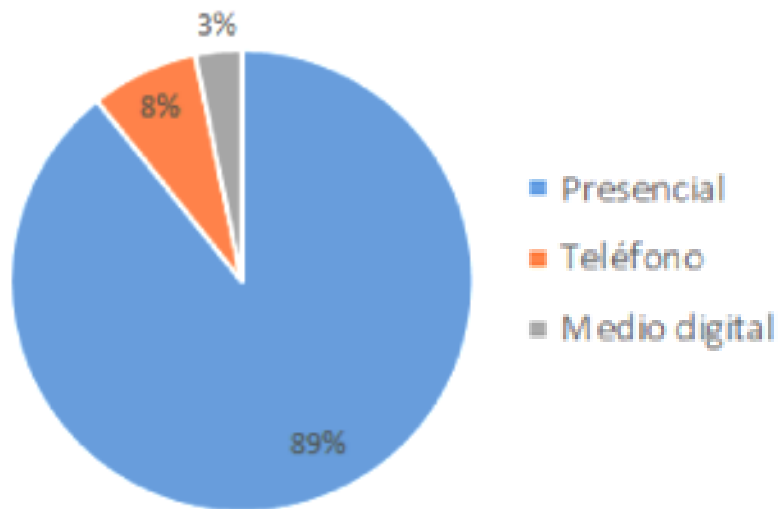
Al llenar el formulario adjunto nos ayudará a identificar puntos de
mejora en el trámite



*279 respuestas

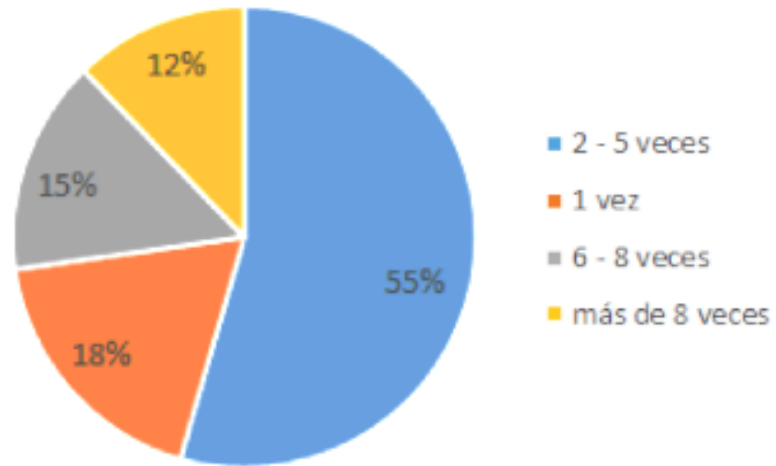
Fase 3: Consulta ciudadana

Medios de comunicación
con municipalidad



Elaboración propia, 2019

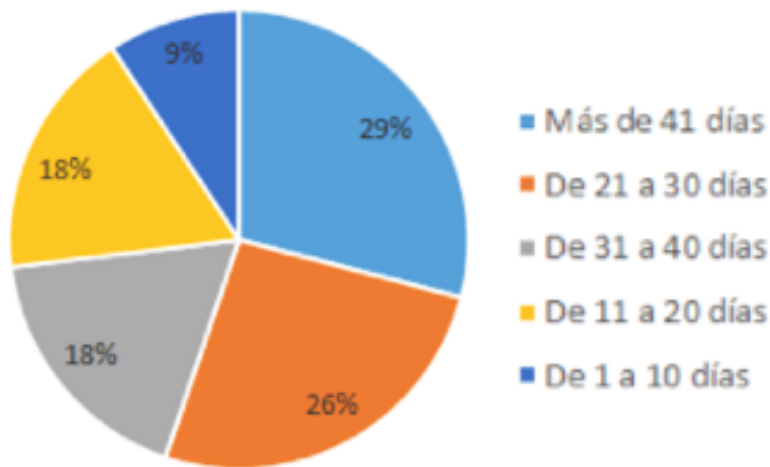
Intentos de comunicación con la
municipalidad para obtener información
sobre el trámite



Elaboración propia, 2019

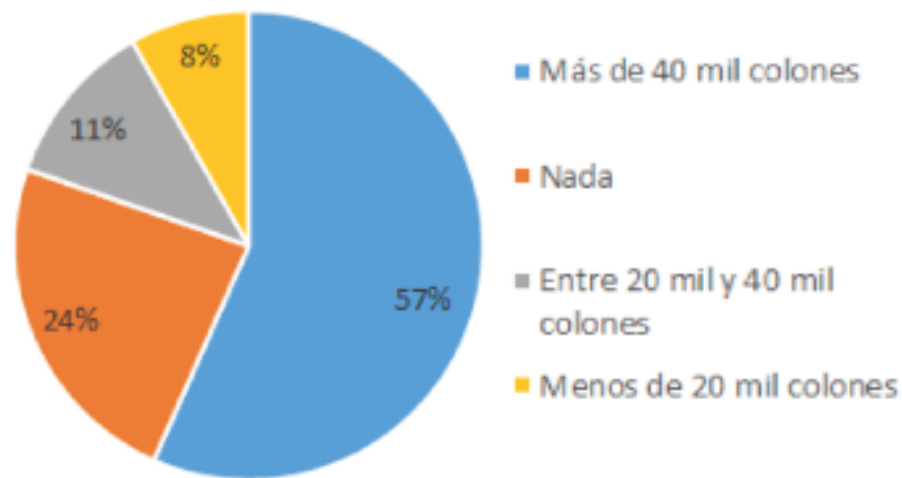
Fase 3: Consulta ciudadana

Cantidad de días de duración del trámite



Elaboración propia, 2019

Cantidad de dinero que la persona emprendedora dejó de percibir, por dedicarse al trámite



Elaboración propia, 2019

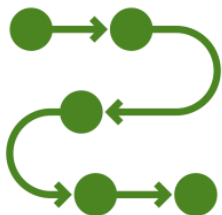
Fase 4: Análisis Procesos Municipales

Fase 4: Análisis Procesos Municipales



Se realizaron visitas a las municipalidades de Acosta, Aserrí, Montes de Oca y Moravia

Se entrevistaron funcionarios municipales para analizar el proceso interno de los trámites de Patente Comercial y Uso de Suelo de Suelo



Se sistematizaron y contrastaron los procesos entre municipalidades

Fase 4: Análisis Procesos Municipales

Requisitos generales

	Requisitos	AC	MOC	MO	AS	TB	PM	DSP	SJ
TR	Estar al día con tributos a la municipalidad	x	x	x	x	x	x	x	x
TR	Copia de cédula	x	x	x	x	x	x	x	
PR	Copia de autenticidad de personería jurídica	x	x		x	x			x
TR	Copia de contrato de arrendamiento	x	x	x		x		x	
PR	Permiso sanitario de funcionamiento		x	x	x	x	x	x	x
PR	Registro de la propiedad	x			x		x		
PR	Certificado uso de suelo	x	x	x	x	x	x	x	x
TR	Certificado CCSS como contribuyente al día	x	x	x	x	x	x	x	x
TR	Inscripción ante Tributación Directa de Hacienda.	x	x	x	x	x	x	x	x
PR	Certificación de póliza de responsabilidad civil del INS	x	x	x	x	x	x	x	x

Fuente: Elaboración propia.

AC: Acosta, MOC: Montes de Oca, MO: Moravia, AS: Aserri, TB: Tibás, PM: Palmares, DSP: Desamparados, SJ: San José.

TR: Trámite, PR: Proceso (interno o externo)

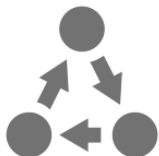
Fase 4: Análisis Procesos Municipales



Los procesos internos y requisitos externos son similares entre las municipalidades.



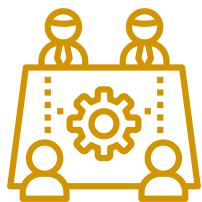
Existe una preocupación con respecto a la carga de responsabilidades de los inspectores municipales por la asignación de tareas de otras instituciones



Se requieren sistemas interoperables con las instituciones involucradas en el proceso de patente comercial

Fase 5: Innovación para el emprendimiento local





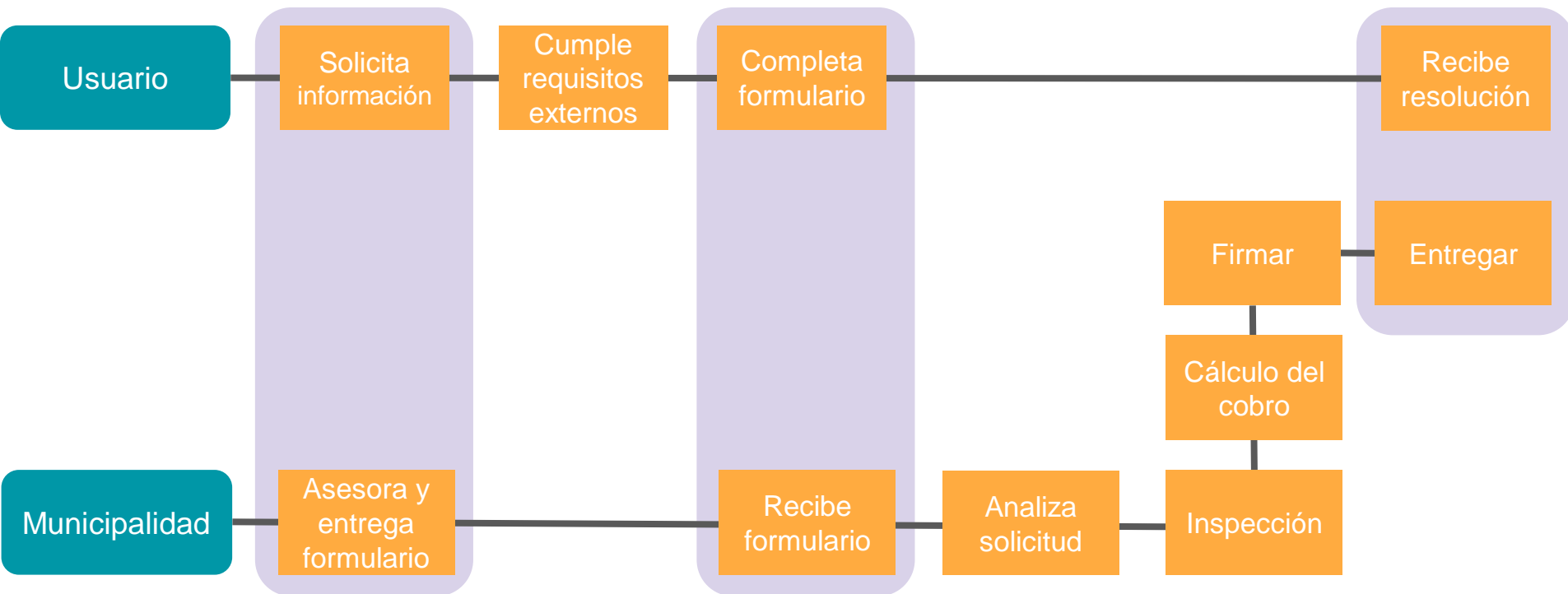
Se realizó un taller de intercambio de experiencias y sensibilización con la participación de ciudadanía y funcionarios municipales.

Se planteó una nueva propuesta del proceso de los trámites municipales y mejoras que aportaran valor al proceso.



Fase 5: Innovación para el emprendimiento

Proceso de solicitud de la Patente Comercial



Fase 6: Prototipos Municipalidad de Acosta y Turrialba



Fase 6: Prototipos Municipalidad de Acosta y Turrialba



Eficiencia
trámite



Formulario
en línea



Acompañamiento y
validación



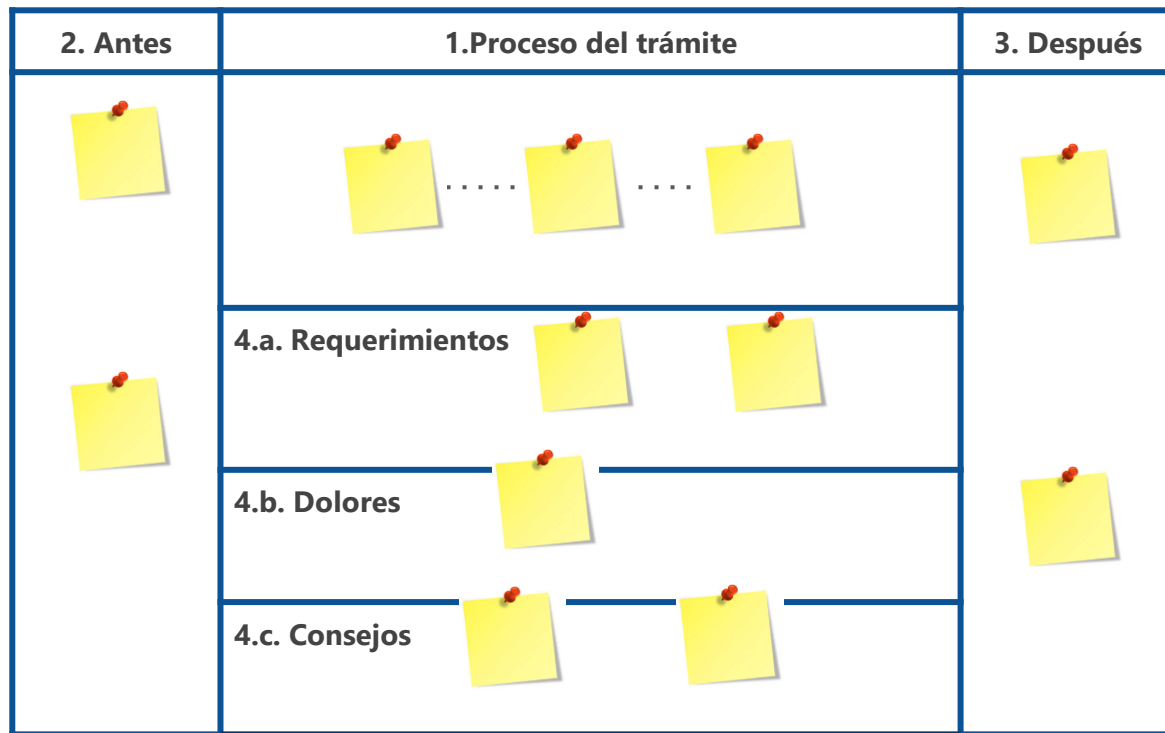
Evaluación

Fase 6: Prototipo Municipalidad de Acosta



Análisis del trámite

Dolores personas usuarias y funcionarias



Fase 6: Prototipo Municipalidad de Acosta



Formulario en
línea

Formulario para adquirir Licencia Comercial Municipalidad de Acosta

Contacto:

Tel: 2410-0186. Ext: 105

correo: patentes@acosta.go.cr

El nombre y la foto asociados con tu cuenta de Google se registrarán cuando subas archivos y envíes este formulario. ¿No eres **patentesacosta@gmail.com**? [Cambiar de cuenta](#)

***Obligatorio**

Dirección de correo electrónico *

Tu dirección de correo electrónico

Seleccione la opción solicitada *

☐ Nueva

☐ Traspaso



- Correo electrónico
- Grupo de whatsapp
- Reuniones de seguimiento
- Llamadas, entre otros....

Acompañamiento y
validación



Evaluación

Evaluación de usuario

El trámite para solicitar la Licencia Comercial en la Municipalidad de Acosta se encuentra en un proceso de cambio. Al llenar este formulario, nos ayudará a identificar oportunidades de mejora, con el fin de brindarle un mejor servicio.

¿Considera que el tiempo de resolución del trámite fue adecuado?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Considera que fue mejor tramitar la patente de manera digital que de manera presencial?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Percibió algún ahorro en tiempo, traslado y/o dinero por el hecho de hacer el trámite de manera digital?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿Le fue fácil llenar el formulario y adjuntar los archivos?

- ☐ Sí
- ☐ No

Fase 6: Prototipo Municipalidad de Acosta



Evaluación

Evaluación Municipalidad

Este formulario pretende evaluar la herramienta utilizada, con el fin de mejorar y facilitar la prestación del servicio

Considera que:

	Mejoró	Se mantuvo igual	Empeoró
La comunicación con el usuario	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El tiempo en la gestión de la patente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
El orden con la gestión de documentos	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

¿La herramienta fue fácil de usar?

- ☐ Sí
- ☐ No

¿La herramienta fue de utilidad?

- ☐ Sí
- ☐ No

Fase 6: Prototipo Municipalidad de Turrialba



Formulario en
línea



Licencia Comercial Municipalidad de Turrialba

Teléfono: 2556 0231, ext.285 | Correo: patentesurrialba@municipalidadturrialba.go.cr | Los datos suministrados serán utilizados únicamente para efectos de la solicitud del trámite. Ley de Protección de la Persona frente al tratamiento de sus datos personales N°8968

Información del solicitante

Nombre completo del solicitante Cédula

Teléfono * Correo electrónico *

Tipo de solicitud
☒ Nueva ☐ Traspaso ☐ Traslado ☐ Retiro

Representante Legal

Nombre completo del representante legal Cédula

Teléfono Correo electrónico

Descripción de la actividad a realizar

Tipo de local
☐ Bodega ☐ Comercio ☐ Oficina ☐ Industria ☐ Servicios ☐ Otra

Descripción de la actividad

Nombre comercial del negocio Local
☒ Propio ☐ Alquilado

Requisitos Generales

Declaración Jurada. La firma puede ser física o digital.

o arrastrar archivos aquí.

Para descargar la Declaración Jurada, seleccione el siguiente [enlace](#).



Acompañamiento y
validación

- Correo electrónico
- Grupo de whatsapp
- Reuniones de seguimiento
- Talleres por medio de zoom
- Llamadas, entre otros....

Incorporación Seguridad



- Tecnología Block Chain.
- Experiencia Trust for the Américas (OEA)
- Implementación certificado patente Municipalidad de Grecia.
- Municipalidad de Turrialba:
 - Digitalización 100% del trámite.
 - Seguridad acceso usuario.
 - Seguridad subida de documentos.
 - Certificado de Patente.
 - Integración subprocesos internos municipales.

- coLABora - ESTRATEGIA NACIONAL DE GOBIERNO ABIERTO



2020 - 2021

Fase 6:Taller de evaluación de trámites

¡Queremos conocer cuál
fue su experiencia al
solicitar el Permiso
Sanitario de
Funcionamiento!



TE INVITAMOS AL TALLER DE EVALUACIÓN A REALIZARSE EL VIERNES
28 DE AGOSTO DE 9:00 A 12:00 MD
LA SESION SERA VIRTUAL
REGÍSTRESE AQUÍ:
[HTTPS://DOCS.GOOGLE.COM/FORMS/D/E/1FAIPQLSEMDYXEJLAEPLPW2KKG0OV8AZEZWMOJECVNRJVNMXDEVHKYYG/VIEWFORM](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIPQLSEMDYXEJLAEPLPW2KKG0OV8AZEZWMOJECVNRJVNMXDEVHKYYG/VIEWFORM)

¡Queremos conocer cuál
fue su experiencia al
solicitar el **Registro
Ambiental D-2 de
SETENA!**



TE INVITAMOS AL TALLER VIRTUAL DE EVALUACIÓN
DÍA: VIERNES 25 DE SEPTIEMBRE DE 2020
HORA: 9:00 A 12:00 MD
REGÍSTRESE AQUÍ:
[HTTPS://FORMS.GLE/XP5GZCSKSR8KSFLS6](https://forms.gle/XP5GZCSKSR8KSFLS6)

Equipo coLABora



40 % 2:41

docs.google.com



¡Gracias por ser parte del Cambio!

En el 2018 la Universidad de Costa Rica, a través del Laboratorio Coolaborativo de Innovación Pública (Innovaap) de la Escuela de Administración Pública, se compromete con el Ministerio de Industria y Comercio (MEIC), a iniciar un proceso de mejora en el diseño de los trámites públicos y la mejora en la experiencia ciudadana.

Este taller tiene como finalidad analizar las mejoras implementadas

Send



**¡Invitad@s a ser parte del rediseño y la digitalización
de los trámites municipales!**

¡Gracias!



Innovaap UCR