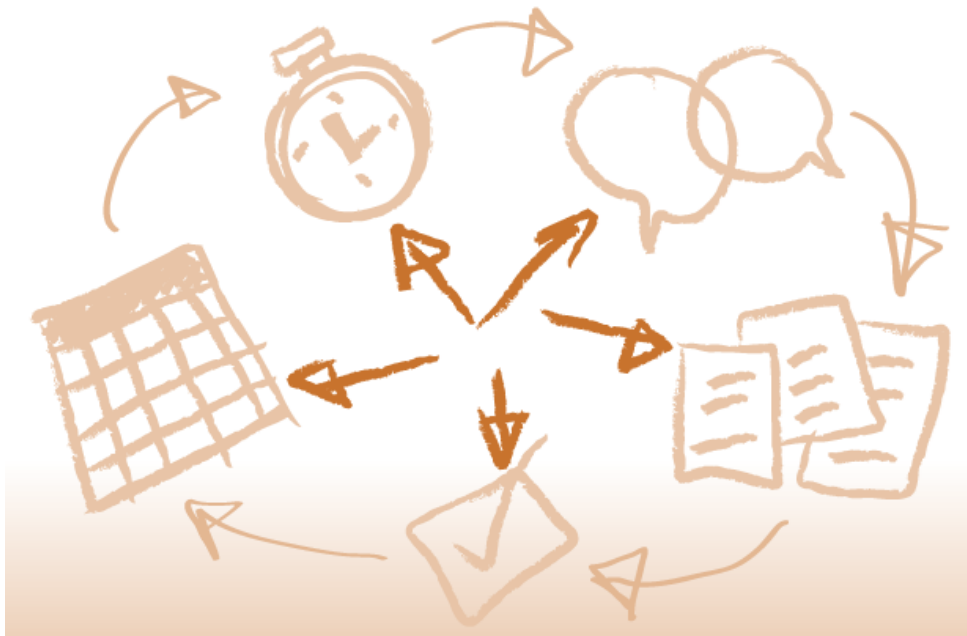


# ***Gestión de mi Plan de Mejora Regulatoria***



***Departamento Apoyo Institucional  
Dirección de Mejora Regulatoria***

# ¿Qué es y hace un PMR?

## Plan de Trabajo

- incluye objetivos, metas, indicadores, **actividades**, **tiempos de ejecución**, **responsables** y acciones de evaluación y seguimiento

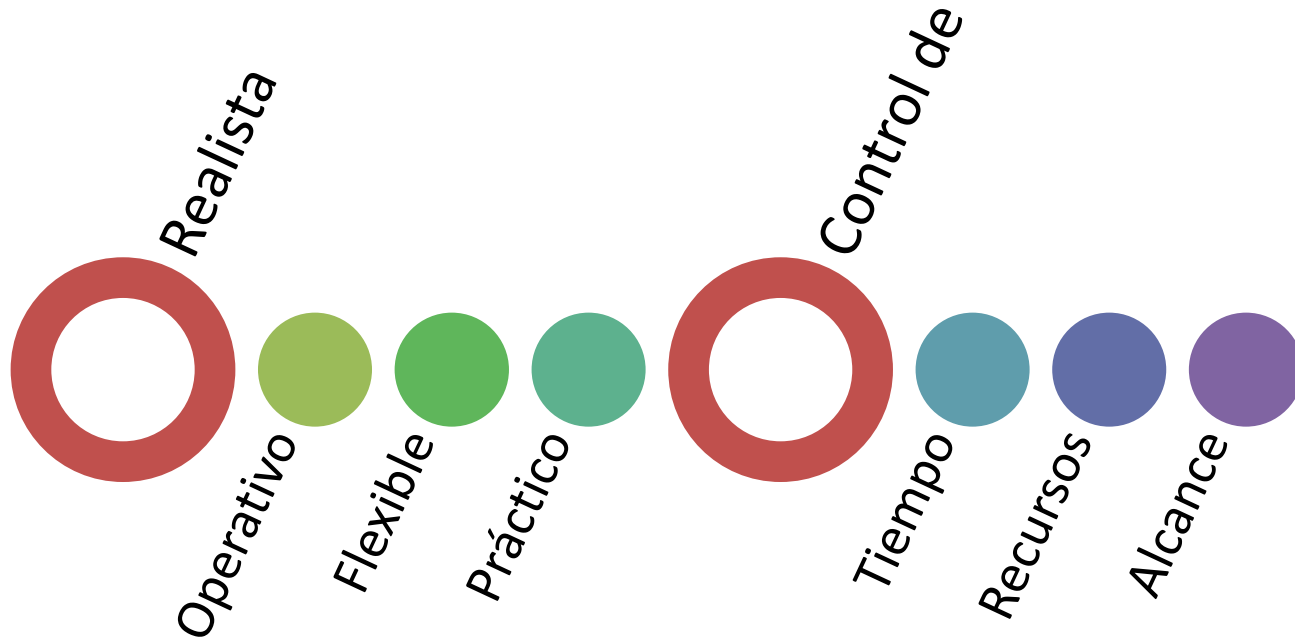
## Proyectos de

- mejora y simplificación en trámites, procedimientos y servicios, que tienen un inicio y un fin, de acuerdo con las necesidades actuales y futuras de la administración y de los administrados

## Objetivo de

- brindar a la administración una herramienta de gestión administrativa que debe ser implementada anualmente, para lograr que los procesos en los trámites y servicios sean eficaces, eficientes y de calidad, que cumplan los objetivos por los que fueron creados.

## ¿Características de un PMR?



## Ciclo de un PMR



Art. 19 y 21 Reg. Ley 8220

# Etapas y procesos del PMR: ¿Dónde estamos hoy?

| Etapas                             | Procesos  |
|------------------------------------|---|
| Planeamiento (formulación)         | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Identificar todos los trámites, servicios y procedimientos</li><li>b. Definir, medir que mejorar (priorizar)</li><li>c. Analizar e identificar oportunidades de mejora</li><li>d. Diseñar la mejora</li><li>e. Validar</li></ul> |
| Ejecución (hacer)                  | <ul style="list-style-type: none"><li><b>a. Implementar el plan</b></li><li><b>b. Seguimiento y control al desarrollo del plan</b></li></ul>  |
| Verificación y Evaluación (actuar) | <ul style="list-style-type: none"><li>a. Implementar la mejora</li><li>b. Monitorear y controlar el cumplimiento de la mejora</li><li>c. Evaluar la mejora con una Carta de Compromiso con la Ciudadanía</li><li>d. Identificar nuevas oportunidades de mejora</li></ul>  |

# Flujo del PMR en Tramites CR

| Estado                                   | Descripción  | Acciones posibles  | Actor        |
|--|--|--|--------------|
| 1 Edición                                | Cuando el Gestor PMR crea el plan, lo completa y envía a revisión.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Crear Plan</li> <li>Enviar a Revisión Interna</li> </ul>              | Gestor PMR   |
| 2 Revisión Interna                       | El OST revisa el "plan preliminar".  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Devolver al Gestor</li> <li>Publicar plan preliminar</li> </ul>       | OST          |
| 3 Consulta Pública <b>PMR Preliminar</b> | Periodo de un mes que está el plan para recibir observaciones. Noviembre de cada año.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>(automático) al finalizar periodo de consulta pública</li> </ul>      | Sistema      |
| 4 Procesar observaciones - Edición       | El Gestor PMR tiene habilitadas las hojas de ruta y planificador para modificar, eliminar trámites o incorporar nuevos.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Convertir borrador del plan en Definitivo</li> </ul>                  | Gestor PMR   |
| 5 Revisión del "borrador"                | OST recibe del Gestor el PMR para revisión.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Devolver al Gestor</li> <li>Publicar definitivo</li> </ul>            | OST          |
| <b>6 PMR definitivo</b>                  | Una vez publicado por el OST se mantiene en ese estado hasta que se genere un reporte de avance.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>Enviar avance a OST para revisión</li> </ul>                          | Gestor PMR   |
| 7 Revisión interna de Avance             | OST recibe del Gestor PMR el avance para su revisión.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Devolver al Gestor</li> <li>Publicar avance</li> </ul>                | OST          |
| 8 Avance Reportado                       | MEIC revisa el Avance del PMR y avala o devuelve con observaciones.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>Reportar observaciones al avance</li> <li>Dar por revisado</li> </ul> | MEIC-DMR/DAI |
| 9 PMR definitivo                         | Gestor PMR revisa observaciones de MEIC, ajusta y remite el plan a revisión interna; o si no fue devuelto se habilita la opción de nuevo avance para el siguiente periodo. | Se repiten estados 6-7-8   |              |

Octubre:  
Preliminar

Noviembre:  
Consulta

Diciembre:  
Definitivo

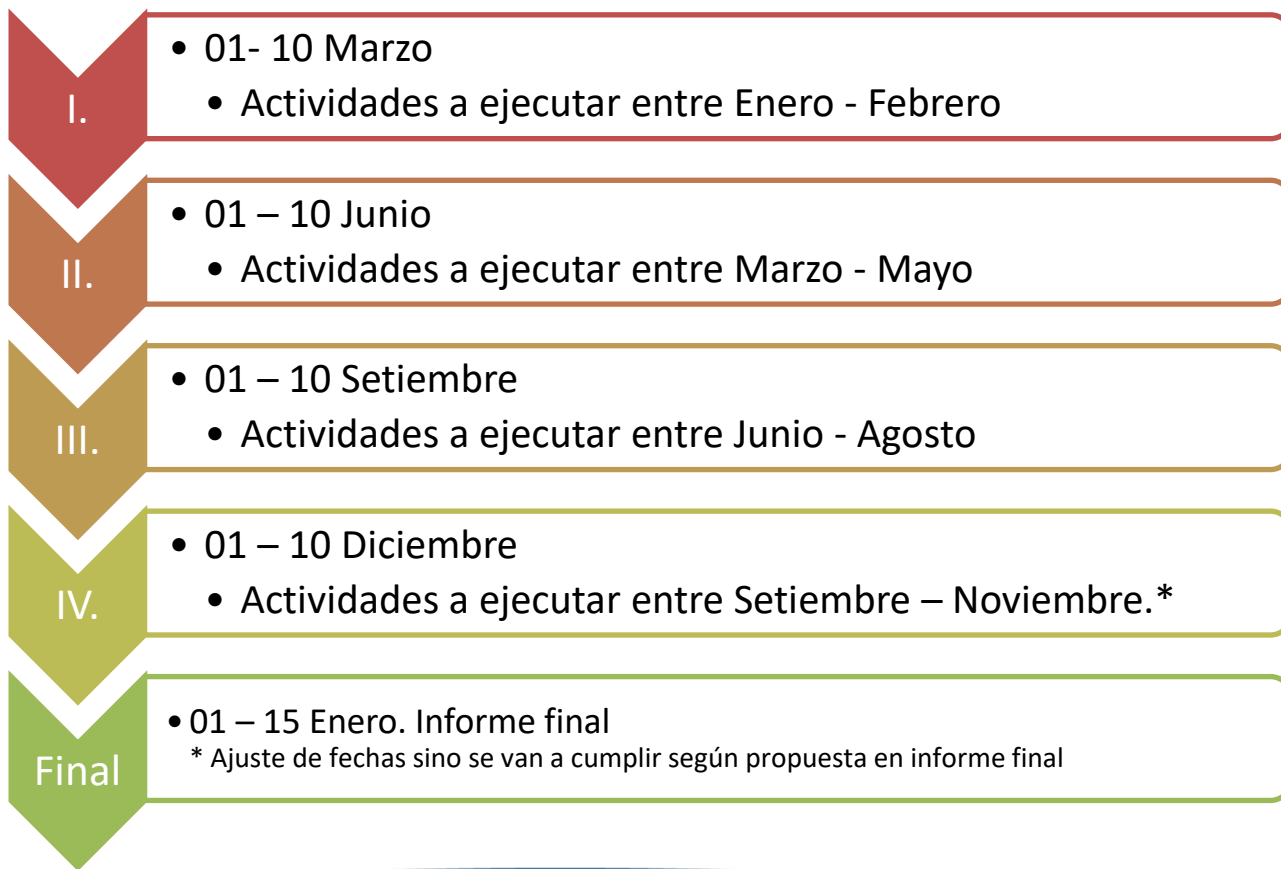
Enero –  
Diciembre:  
Avances

# Estado de mi plan: Movimientos

| Fecha / Hora              | Autor                      | Acción   | Estado del plan                              |
|---------------------------|----------------------------|--|--|
| 18/10/2018<br>02:18:15 PM | lcampos@mag.go.cr          | Crear Plan   | Edición                                      |
| 31/10/2018<br>02:14:27 PM | lcampos@mag.go.cr          | Enviar a revisión interna                          | Revisión interna                             |
| 31/10/2018<br>02:17:11 PM | aquiross@mag.go.cr         | Publicar preliminar para recibir observaciones     | Consulta pública                             |
| 03/12/2018<br>10:47:35 AM | Sistema                    | (automático) finalizar periodo de consulta pública | Procesar observaciones del PMR preliminar    |
| 10/12/2018<br>02:50:49 PM | lcampos@mag.go.cr          | Convertir borrador del plan en definitivo          | Revisión del borrador del plan en Definitivo |
| 11/12/2018<br>08:12:56 AM | aquiross@mag.go.cr         | Publicar plan definitivo                           | PMR definitivo publicado                     |
| 06/03/2019<br>12:02:21 PM | lcampos@mag.go.cr          | Enviar avance a OST para revisión                  | Revisión interna del avance                  |
| 07/03/2019<br>01:54:58 PM | Claudio Fallas Cortés      | Publicar avance                                    | Avance reportado                             |
| 11/03/2019<br>10:00:15 AM | Cristopher Rivera Valverde | Reportar observaciones al avance                   | PMR definitivo publicado                     |
| 07/06/2019<br>09:45:00 AM | lcampos@mag.go.cr          | Enviar avance a OST para revisión                  | Revisión interna del avance                  |

|                           |                        |                                   |                             |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------------|-----------------------------|
| 07/06/2019<br>09:58:18 AM | Claudio Fallas Cortés  | Publicar avance                   | Avance reportado            |
| 07/06/2019<br>12:31:38 PM | Jaqueline Ramos Solano | Reportar observaciones al avance  | PMR definitivo publicado    |
| 10/06/2019<br>02:24:39 PM | lcampos@mag.go.cr      | Enviar avance a OST para revisión | Revisión interna del avance |
| 10/06/2019<br>02:34:44 PM | Claudio Fallas Cortés  | Publicar avance                   | Avance reportado            |
| 10/06/2019<br>03:10:59 PM | Jaqueline Ramos Solano | Dar avance por revisado           | PMR definitivo publicado    |

# Calendario de informes de avance





# Ejecución y Control del PMR

Registro y documentación de las actividades, evaluar situaciones imprevistas; elaborar los informes de seguimiento.

Abordar brechas para garantizar un balance entre las habilidades y capacidades disponibles y las requeridas para la implementación del Plan.

Rendición de cuentas de la ejecución de las actividades y cambios que llevarán a la institución a su cumplimiento y transformación.

Sensibilización Alta Dirección, CMRi y Funcionarios que implementarán la mejora, sobre la importancia y la contribución de la mejora a su desempeño, y objetivos de la institución.

Monitorear constantemente los riesgos, limitaciones y supuestos identificados en la formulación.

# Gestión de mi Plan de Mejora

## Gestión

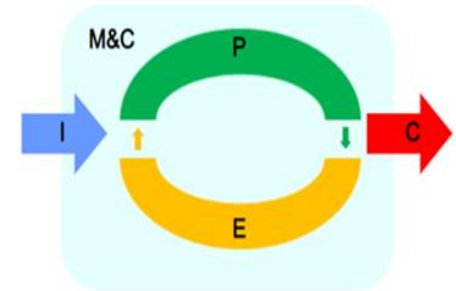
- Aplicación sistémica de habilidades, herramientas y técnicas para llevar adelante un proyecto y disminuir el fracaso.

## Requerimientos

- Liderazgo
- Responsables
- Disciplina y compromiso
- Comunicación

## Ciclo...

- ✓ Inicio
- ✓ Planificación
- ✓ **Ejecución**
- ✓ Monitoreo y Control
- ✓ Cierre



# Control de cambios en la gestión del PMR



La mayoría de los planes y proyectos están sujetos a cambios y modificaciones durante su ejecución, los cuales pueden llegar a provocar el fracaso del proyecto si no se gestionan correctamente.

Definir desde el inicio el proceso de solicitud y aprobación de los cambios.

Todo modificación supone una perturbación y un riesgo, por lo que deben evitarse.

Es necesario tener claro:

- Objetivo y Alcance del plan.
- Motivación y necesidad detrás de la solicitud de cambio.

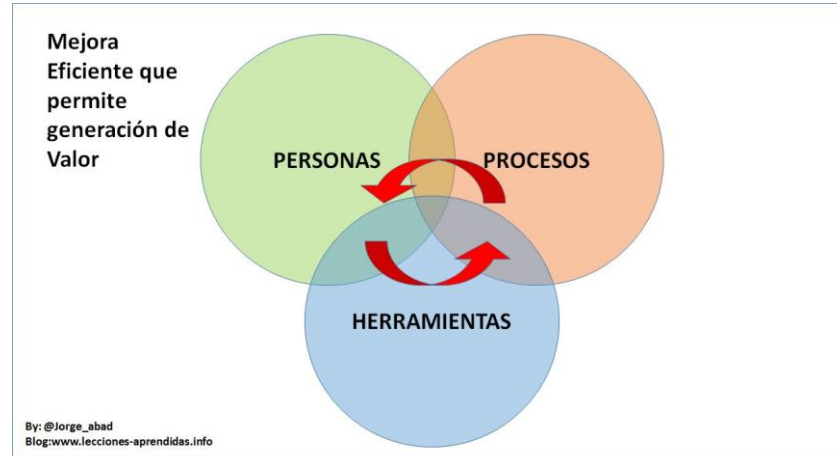
**Cambio:** todo aquello que modifique las limitaciones iniciales (claramente definidas), siendo lo más habitual la modificación del alcance (incluir nuevos entregables), tiempo o de coste (reducir el coste final por limitación del presupuesto).

No se consideran cambios aquellas modificaciones que debamos hacer para corregir un entregable, lo cual debe considerarse como el resultado de una mala gestión de la calidad o mala identificación del alcance, o para corregir el avance.

## Pasos:

1. Proponer el cambio: necesidad o problema
2. Analizar alternativas
3. Identificar el impacto
4. Tomar una decisión
5. Planificar el cambio
6. Aplicar el cambio
7. Validar el cambio
8. Documentar el cambio

# Equipo de Mejora en mi Institución



| Módulo                       | Usuarios   |
|------------------------------|--|
| Planes de Mejora Regulatoria | <p><b>Gestor PMR:</b> 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><b>Oficial de Simplificación de Trámites:</b> Funcionario de la institución que publica los PMR preliminares, definitivos y los respectivos avances.</p> |
| Para ambos módulos           | <p><b>Administrador Institucional:</b> Es un funcionario de una institución que puede administrar dependencias de su institución, crear usuarios y perfiles propios de su institución, y es quién le da mantenimiento al perfil de la institución. También podrá realizar consultas de los trámites de su institución y dependencias.</p>  |

# Alertas

Oficial de Simplificación de Trámites

Tener todos los campos llenos de perfil institucional y personal

No se puede cambiar el objetivo del PMR, solo ajustar fechas y justificar

Tener claridad de los estados del PMR

Revisar oportunamente las observaciones MEIC

Cumplir las fechas de presentación de Avances. **Calendario del sistema**

No esperar el siguiente avance para revisar el sistema

Congruencia Avance Cualitativo – Cuantitativo

Limitaciones y Acciones de mejora.  
**No correr tanto fechas.**

Informe de cumplimiento cada año (en caso que no se cumpla en uno)

Comisión de Mejora Regulatoria Inst.

# Avances del PMR

- Un informe bien realizado ayuda a crear una imagen de buena gestión.
- Permite mantener un registro actualizado del avance del plan.
- Constituyen una comunicación formal hacia los interesados internos y externos.
- Medio para sustentar los cambios en términos de aumentar o disminuir recursos, y actualizaciones del planificador.
- Facilita conseguir apoyo cuando el equipo no logra avanzar.
- Se recomienda usar un estilo de redacción directo, con frases cortas, sin posibilidad de mal entendidos.
- ¿Está el proyecto atrasado?  
Existen imprevistos que afectan el desarrollo de las tareas, las cuales acaban no siguiendo exactamente lo que se mostraba en el cronograma, por lo cual se puede ajustar, pero es importante discernir cuando esta situación supone un problema real y requiere de algún tipo de alerta.

# Avances del PMR

**Porcentaje de avance:**

Corresponde al promedio de avance de todas las actividades del planificador. Se completa de forma automática al actualizar el planificador.

**Fecha de Cumplimiento de la Meta:**

Corresponde a la fecha de finalización de última actividad a realizar según el planificador. Se completa de forma automática.

**Fecha de Reporte:**

Se completa de forma automática. Debe ser una fecha entre el 01 y 10 de marzo, junio, setiembre, diciembre.

**Avance cualitativo**

Seleccionar una de las siguientes alternativas según el avance de las actividades del planificador, se evalúa si a la fecha de corte las actividades fueron cumplidas al 100%. Es decir, si a febrero se planificaron 3 actividades, y se presenta el "Avance 1" el 10 de marzo, y se indica de acuerdo a lo programado es porque las tres actividades se cumplieron al 100%.

1. De acuerdo con lo programado
2. Con rezago en lo programado
3. Con riesgo de incumplimiento

Si selecciona la opción 1 (que es lo ideal) se debe completar la sección de principales logros.

Si selecciona la opción 2 o 3 se deben completar las limitaciones, acciones de mejora y principales logros.

**Limitaciones**

Indicar cuales fueron las condiciones o riesgos que se materializaron e impidieron el cumplimiento de las actividades en tiempo.

**Acciones de mejora**

Indicar cuales son los planes de contingencia o plan remedial para corregir las situaciones presentadas a fin de continuar con la planificación y cumplimiento de entregables en tiempo y no alterar el cumplimiento de la mejora. Importante identificar los responsables de llevar adelante dichas acciones.

**Indicar de manera resumida los principales logros**

Indicar de manera resumida todos aquellos resultados concretos, **puntuales**, positivos y que signifiquen una ganancia para la organización al cumplirse lo planificado. En la sección de Documentos de soporte se pueden anexar detalles o documentos de soporte a fin de tener un expediente del avance de las mejoras.

No es transcribir las tareas o actividades completadas, es señalar el cumplimiento de los hitos (acontecimiento puntual y significativo que marca un momento importante en el desarrollo de un proceso), por ejemplo: Reglamento aprobado, no es el proceso de aprobación sino la norma ya lista que tiene una duración de tiempo nula o cero, inicia y termina el mismo día.

**Se han realizado ajustes al planificador**

Seleccionar una de las siguientes alternativas cuando en el planificador se han eliminado o adicionado actividades, o cuando se han reducido o ampliado las fechas de cumplimiento de las actividades.

- ( ) SI  
( ) NO

# Ejercicio en el Sistema de un Avance de PMR



**Trámites Costa Rica**  
Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria

[Inicio](#) [Información](#) [Competitividad](#) [Transparencia](#) [Legislación](#) [Capacitaciones](#) [Información sobre trámites](#) [Iniciar sesión](#) [Regístrate](#)

Búsqueda de trámites

Calendario

Participación Ciudadana

Planes de mejora

Sistema Control Previo

## Buscar Planes de Mejora

Institución

Corporación Hortícola Nacional

Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)

Asesoría Jurídica

Comité del Fideicomiso para la Protección y el Fomento Agropecuario para Pequeños y Medianos Productores (FIDAGRO)

Consejo Nacional de Clubes 4-S

Año

- Todos -

Tipo

- Todos -

# Ejercicio en el Sistema de un Informe Final



# Seguimiento en Consejo de Gobierno:

## ¿Qué tan eficaz somos las instituciones en alcanzar su meta?

| Año  | Cantidad instituciones  | Justif. No Plan   | PMR incompletos                  | PMR completos   |
|------|---|-------------------|----------------------------------|---|
| 2017 | 16  |                   | 9                                | 7   |
| 2018 | 47  | 4                 | 26                               | 21  |
| 2019 | 46  | 8                 | 32                               | 14  |
| 2020 | 37  | 9                 | 29                               | 8*  |
| 2021 | 46  | 13                |                                  |   |
|      | 67 instit/<br>146 planes<br><b>Solo 49 han<br/>presentado inf.<br/>final (102 inf.)</b> | 22inst/<br>34just | <b>60 instit./<br/>96 planes</b> | 7 instit. (solo 4 en 1<br>año) /<br>50 planes<br>* Cumplieron<br>Directriz 85 |

| Año  | Cantidad trámites          | Tramites incompletos | Tramites completos |
|------|----------------------------|----------------------|--------------------|
| 2017 | 37                         | 15                   | 22                 |
| 2018 | 118                        | 50                   | 68                 |
| 2019 | 155                        | 93                   | 62                 |
| 2020 | 113                        | 64                   | 49                 |
| 2021 | 132                        |                      |                    |
|      | 423 (17-20)<br>555 (17-21) | <b>222 (52%)</b>     | <b>201 (48%)</b>   |

CUMPLIMIENTO DE AVANCES PMR 2020



| Año  | Promedio cumplimiento (%) | Promedio Plazo duración (días)            |
|------|---------------------------|---|
| 2017 | 88,84                     | 1006,86                                   |
| 2018 | 81,37                     | 507,61                                    |
| 2019 | 73,01                     | 425,77                                    |
| 2020 | 76,37                     | 362,73                                    |
| 2021 |                           | 311,41                                    |
|      | <b>77,63</b>              | <b>2017-2020: 483 días<br/>o 16 meses</b> |

Cantidad de Trámites por % de cumplimiento

