

**Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública  
Escuela de Administración Pública  
Universidad de Costa Rica**

**Metodología de Talleres para  
Evaluación de simplificación de los trámites:  
Permiso Sanitario de Funcionamiento, Certificado  
Veterinario de Operación, Registro Ambiental (D2)  
Documento de Evaluación Ambiental.**

**Innovaap**  
**CoLABora**

**Proponen:**

**Angelica Vega Hernández (Coordinadora)**

**Ruddy Angulo Borbón (Colaborador)**

**Harry Navarro Vargas (Colaborador)**

**Jostin Durán (Colaborador)**

**Mayo, 2019.**

## I. Antecedentes

### **Plan Nacional de Desarrollo y Plan Nacional de Gobierno Abierto.**

El Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022 de Costa Rica, establece la Innovación, Competitividad y Productividad, como una de sus áreas estratégicas de intervención en la gestión pública; cuyo objetivo es “proponer y coordinar políticas para el fomento de la innovación como medio para revitalizar la productividad nacional y la generación del empleo de calidad en el ámbito central, regional e internacional, así como la transferencia de conocimiento” (Ministerio de Planificación y Política Económica, 2019).

Es importante resaltar que dentro de las metas que se plantean para la consecución de este objetivo, se destaca la simplificación de trámites como una herramienta para mejorar la competitividad del sector empresarial y el bienestar de la ciudadanía; la cual, consecuentemente es una medida estratégica para la reactivación económica del país.

Aunado a esto, en el Plan Nacional de Gobierno Abierto, se propone e insta al andamiaje de instituciones públicas, la ejecución de una serie de compromisos país; dentro de las cuales, se encuentra la Reactivación Económica, correspondiente al Ministerio de Economía Industria y Comercio para su desarrollo.

En este sentido, el compromiso específico atribuido al MEIC es la evaluación de los trámites simplificados desde la experiencia ciudadana, con la finalidad de que sirva como herramienta para afrontar la siguiente problemática; planteada en el Plan Nacional de Gobierno Abierto, donde:

El exceso de trámites para invertir, abrir un negocio, expandir un negocio o iniciar una construcción ha sido considerado por empresarios y autoridades como uno de los obstáculos más importantes para la actividad económica en el país. Esta tramitología excesiva, rígida y burocrática aumenta los costos de inversión y

producción del sector privado, limitando las iniciativas de emprendimiento en todas sus etapas e incluso incitando a la corrupción. (2019, p. 87).

Es por esta razón, que se le confiere al MEIC el compromiso de realizar, en la medida de lo posible y en conjunto con las instituciones, una evaluación de trámites críticos simplificados, de las instituciones públicas que intervienen en procesos claves para la competitividad y reactivación económica, e incluir la perspectiva ciudadana en este proceso de mejora.

Aunado a esto, es importante resaltar que el MEIC va a ser lo posible para armonizar los espacios en donde las instituciones públicas de los distintos trámites críticos, puedan colaborar y formar parte de la iniciativa; en este sentido todo resultado dependerá del esfuerzo sistémico entre las instituciones, de tal manera que el MEIC es el órgano rector de la iniciativa, pero con la necesidad de apoyo de distintos sectores, para poder llevar a cabo el compromiso.

Ahora bien, para efectuar esta evaluación y cumplir con el compromiso N°6 del Plan de Gobierno Abierto, se establece la “realización de talleres con la ciudadanía usuaria (utilizando metodologías de experiencia de usuario) para evaluar la implementación de las mejoras aplicadas a los seis trámites críticos que se están simplificando en el periodo de implementación del compromiso” (Gobierno Abierto, 2019, p. 89).

### **Alianza Universidad de Costa Rica y Ministerio de Industria, Economía y Comercio.**

El 28 de setiembre del 2018 se firma un convenio de cooperación entre la Escuela de Administración Pública de la Universidad de Costa Rica por medio del Laboratorio de Colaborativo de Innovación Pública, y el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), con la intención de establecer acciones de cooperación para el proyecto: Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Dentro de este marco se establece cooperación entre Innovaap y el MEIC, para el desarrollo de una evaluación de seis trámites críticos simplificados; utilizando una metodología de enfoque al usuario, establecida en el plan Nacional de Gobierno Abierto.

De manera operativa, se acuerda, desarrollar una metodología basada en talleres virtuales; mapeando la experiencia del usuario en cada trámite crítico simplificado, definido por el MEIC. Un ejemplo de ello, es la realización de un taller virtual con usuarios de Permiso Sanitario de Funcionamiento, del Ministerio de Salud, luego, un taller con usuarios del Certificado Veterinario de Operación del Servicio Nacional de Salud Animal, y así sucesivamente, hasta completar los seis trámites críticos simplificados.

## II. Propuesta de Cronograma de Trabajo

Fecha	Actividad	Descripción	Responsables
Del 1 de junio 2020	Propuesta de Metodología de talleres.	Se presenta el primer diseño de la metodología de implementación de talleres para evaluación de los trámites simplificados por parte de Innovaap, más un listado de insumos necesarios para la realización de los mismos, y una propuesta de cronograma.	Innovaap
Del 2 de junio al 15	Observaciones sobre propuesta de metodología	MEIC estudia la propuesta de metodología de Innovaap, y el cronograma,	MEIC, e Instituciones

de junio 2020	presentada por Innovaap.	hace observaciones, sugerencias, dudas, y responde sobre los recursos necesarios para la implementación de los Talleres.	relacionadas a los trámites.
Del 15 de junio al 22 de junio 2020	Ajustes a propuesta de la metodología presentada por Innovaap.	Plazo para realizar ajustes a la metodología presentada, acorde a las observaciones del MEIC, y las posibilidades de Innovaap.	Innovaap
Del 15 de junio al 29 de junio 2020	Se pone en firme la metodología para evaluación de trámites simplificados.	Se da por aceptada la metodología de talleres para la evaluación de trámites simplificados, en acuerdo entre MEIC e Innovaap.	MEIC-Innovaap
Del 01 de julio al 31 de agosto 2020	Desarrollo de Talleres por parte de Innovaap	Innovaap implementa los talleres con los usuarios y funcionarios que participan de los trámites a evaluar.	Innovaap
Del 15 de agosto al 30 de septiembre 2020	Desarrollo de Talleres por parte de Innovaap	Innovaap implementa los talleres con los usuarios y funcionarios que participan de los trámites a evaluar.	Innovaap

Del 01 de octubre al 15 de noviembre 2020	Desarrollo de Talleres por parte de Innovaap	Innovaap implementa los talleres con los usuarios y funcionarios que participan de los trámites a evaluar.	Innovaap
Del 15 de noviembre al 18 de diciembre 2020	Innovaap realiza el estudio de los resultados de talleres.	Innovaap entrega el estudio con los resultados de la percepción de los usuarios participantes en los talleres	Innovaap

### III. Objetivos

#### Objetivo General

Evaluar los seis trámites críticos simplificados y reportados en el marco del Plan Nacional de Desarrollo en el periodo 2019-2020, mediante una metodología de enfoque al usuario, que permita verificar la implementación de las mejoras aplicadas a estos trámites desde la perspectiva ciudadana.

#### Objetivos Específicos

1. Implementar un formulario online y talleres con usuarios partícipes de los trámites a evaluar.
2. Procesar la información obtenida de los talleres y el formulario, para estudiar y analizar cuál es la percepción que tienen los usuarios respecto al trámite.
3. Desarrollar una evaluación comparando los objetivos con los que se llevó a cabo la simplificación de los trámites, en relación a la perspectiva que tienen los usuarios.

4. Presentar los resultados obtenidos sobre la percepción ciudadana al Ministerio de Economía Industria y Comercio.

#### **IV. Metodología**

Para la consecución del compromiso N° 6, establecido en el Plan Nacional de Gobierno Abierto, que se materializa en una evaluación de los trámites simplificados, es necesario desarrollar talleres con ciudadanos que hayan sido usuarios, en los seis trámites críticos simplificados, en este sentido se necesita ciudadanos que hayan obtenido el Permiso Sanitario de Funcionamiento, el Certificado Veterinario de Operación, el Registro Ambiental (D2) Documento de Evaluación Ambiental.

Con base en lo anterior, se plantea realizar seis talleres virtuales, uno por cada trámite, y debido al contexto actual por la declaratoria de emergencia nacional relacionada a la pandemia por el brote de coronavirus COVID 19, la modalidad de estos será virtual.

Además, se plantea elaborar una encuesta mediante un formulario online, que también permita la medición de la perspectiva ciudadana acorde a su experiencia con los trámites, y a la vez conseguir llegar a más personas, ampliando así la muestra. Sumo a esto se destaca que estos formularios son más accesibles para los ciudadanos, lo que resulta eficiente para tener más amplitud y poder ser más certeros a la hora de evaluar cuál es la perspectiva de estas personas.

#### **Resumen operativo de los talleres:**

- Son 6 talleres virtuales en total, 1 por cada trámite, de máximo 2 horas.
- 3 talleres se van a realizar en el 2020, específicamente: PSF, CVO, D2. Ahora bien, para el 2021, se realizan los demás.
- La plataforma virtual es ZOOM, con un apoyo gráfico en MURAL.

**Contenido de los talleres:**

Actividad	Objetivo	Descripción	Duración aprox
Apertura del taller	Establecer el objetivo del taller y algunas reglas básicas del taller	Una persona del equipo explica la dinámica del taller	10 minutos
Rompehielos	Generar confianza entre las partes involucradas en el taller	Se realiza una dinámica que permita a las personas asistentes generar un vínculo de confianza	20 minutos
Journey Map	Conocer la experiencia del usuario a la hora de realizar el trámite como un proceso de evaluación.	<p><b>Paso 1:</b> Repasar los objetivos del servicio.</p> <p><b>Paso 2:</b> Identifica bien quién o quiénes son tus usuarios.</p> <p><b>Paso 3:</b> Definir cuáles son las distintas fases dentro del mapa de tiempo.</p> <p><b>Paso 4:</b> identificar y agrupar cada uno de los sentimientos y motivaciones de los usuarios en cada una de esas fases.</p> <p><b>Paso 5:</b> Concretar y diagramar las acciones que realiza o debe realizar el usuario.</p> <p><b>Paso 6:</b> Determinar y enumerar los distintos “Touch Points” o puntos de contacto entre el usuario y la institución o departamento.</p> <p><b>Paso 7:</b> Localizar cuáles son los momentos clave en los que el usuario se ha sentido más frustrado, perdido, enfadado o feliz.</p> <p><b>Paso 8:</b> Medir todas las sensaciones y sentimientos que han tenido los usuarios durante todo el proceso y todas las etapas.</p>	60 minutos



Cierre del taller	Reflexionar sobre la importancia del aporte de los usuarios para la mejora de los servicios públicos	Se agradece a los asistentes por su participación y se les incentiva a seguir participando de talleres como éste que se generen desde las instituciones.	30 minutos

### Aspectos a considerar:

#### Sobre el Journey Map:

El journey map, es una herramienta de Design Thinking que permite plasmar en un mapa, cada una de las etapas, interacciones, canales y elementos por los que atraviesa nuestro usuario desde un punto a otro de nuestro servicio.

En este mapa es fundamental identificar y plasmar cuáles son los canales, las herramientas y todos aquellos elementos que interactúan con los clientes durante todo su proceso de información, decisión y compra, sin olvidarnos del servicio posventa. Es importante también identificar durante ese proceso que genera mayor valor para la experiencia del cliente.

#### Sobre los elementos para elaborar un buen journey map:

- Perfil del usuario.
- Línea de tiempo (timeline).
- Emociones que sienten los clientes su experiencia de usuario.
- Touchpoints o puntos de contacto.
- Interacciones

#### Sobre el cuestionario Online.

Para formulario online se utilizará una metodología de diseño de encuestas para la evaluación del servicio al cliente “Normalmente, hablar de la calidad del servicio implica un carácter multidimensional en su medición, encontrando en la literatura una serie de clasificaciones sobre las dimensiones o componentes que

conforman este concepto” (Duque, 2005). Dicha metodología adopta diferentes dimensiones: Accesibilidad, Capacidad de respuesta y respuesta rápida, Confiabilidad y seguridad, Empatía.

1. **Accesibilidad:** Refleja aspectos relacionados con las posibilidades de acceso que los usuarios tienen sobre los servicios, como acceso a internet, computador, o acceso a la institución en caso de ser presencial el trámite.
2. **Capacidad de respuesta y respuesta rápida:** Evalúa si la cantidad de empleados y recursos es suficiente para atender a todos los usuarios, así como los tiempos oportunos de espera hasta recibir el servicio.
3. **Confiabilidad y seguridad:** Considera aspectos relacionados con la competencia del personal, la confianza en las revisiones y solicitud de informaciones.
4. **Empatía:** Está enfocada a la medición del trato, atención e interés que el personal de la institución brinda información e instrucciones sobre el trámite, y como se resuelvan dudas.

## V. Recursos necesarios para el desarrollo de la evaluación.

El Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública solicitó información sobre los trámites a trabajar, información correspondiente a estos antes de ser simplificados y posterior a la simplificación, con la intención de tener un conocimiento sobre los trámites que se evaluarán, además de los cambios que se hicieron en estos, y así contar con una mejor identificación de las modificaciones, aspecto que es de gran relevancia para el desarrollo de los talleres y el formulario, aunado al análisis de la información, mapeadas en estas actividades.

Actualmente solo se recibieron flujos de los procedimientos de los trámites y los nuevos plazos en que se redujeron los mismos, estos nos ayudan a entender el proceso, pero no nos permite identificar con precisión cómo se simplificaron, ni que

aspectos fueron considerados para hacerlo, además, no se cuenta con estadísticas concretas de algunos de los trámites, u otras informaciones. Se reitera en la importancia de estos insumos.

Otro aspecto que es fundamental para el cumplimiento de las tareas que debe desarrollar Innovaap, y el cual se está desarrollando, es la colaboración por parte del MEIC y de las demás instituciones relacionadas a los trámites a evaluar, de proporcionar los participantes con los que se trabajará en los talleres, y los contactos a los que se le podrá enviar el formulario online.

### **Bibliografía**

Duque, E. (2005). "Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición". INNOVAR, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales. vol. 15, no. 25, pp. 64-80.

Gobierno Abierto de Costa Rica (2019). Plan Nacional de Gobierno Abierto 2019-2022. Recuperado de <https://gobiernoabierto.go.cr/wp-content/uploads/2020/01/Versio%CC%81n-final-IV-Plan-GA-.pdf>

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (2019). Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública del Bicentenario 2019-2022. Recuperado de <http://www.da.go.cr/wp-content/uploads/2016/07/Plan-Nacional-de-Desarrollo-e-Inversiones-P%C3%BAblicas-2019-2022.pdf>