

**Departamento de Apoyo Institucional**

**DMR-DAI-INF-04-19**

**Informe de Labores año 2019**

**ELABORADO POR:**

Francisco Chavarria  
Melissa Amador  
Jacqueline Ramos  
Mónica Cascante

VB. Wendy Flores Gutiérrez

Directora Mejora Regulatoria.

**FECHA: 18/12/19**

## Tabla de contenido

1	INTRODUCCIÓN .....	4
2	DESARROLLO .....	5
2.1	Sensibilización y capacitación sobre la Ley N° 8220, su Reglamento Decreto Ejecutivo N° 37045 MP-MEIC, y sus instrumentos: Sistema Trámites Costa Rica, Catálogo Nacional de Trámites, Planes de Mejora Regulatoria, Formulario Costo Beneficio, entre otros. ....	7
2.1.1	Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período. .	8
2.2	Registro y publicación de Trámites en el Catálogo Nacional de Trámites. ....	12
2.3	Revisión y publicación de avances de los Planes de Mejora Regulatoria 2017-2018-2019, así como revisión de los Planes de Mejora Regulatoria preliminares 2020. ....	17
2.3.1	Evaluaciones de la revisión de los avances de los PMR 2019 .....	23
2.3.2	Evaluación de la revisión de los PMR 2020 preliminares .....	24
2.4	Acompañamiento y seguimiento de las Ventanillas Únicas municipales que actualmente operan en la Región Brunca, Pacífico Central y Chorotega (Etapa I y II). ....	27
2.4.1	Proceso Coordinado de obtención de Licencia Comercial – Región Brunca. ....	29
2.4.2	Proceso Coordinado de obtención de Licencia Comercial – PACÍFICO CENTRAL .....	31
2.4.3	Proceso Coordinado de obtención de Licencia Comercial Región Chorotega .....	32
2.5	Acompañamiento personalizado que se brinda a las instituciones .....	37
3	Conclusiones. ....	39

## Índice de Ilustraciones

<b>Ilustración 1.</b>	Instituciones que han enviado a revisión MEIC sus trámites .....	14
-----------------------	--	----

## Índice de Tablas

<b>Tabla 1.</b> Metas del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022 .....	6
<b>Tabla 2.</b> Municipalidades capacitadas .....	10
<b>Tabla 3.</b> Instituciones capacitadas.....	11
<b>Tabla 4.</b> Instituciones con trámites publicados en CNT .....	15
<b>Tabla 5.</b> Instituciones con PMR rezagados 2017.....	19
<b>Tabla 6.</b> Instituciones con PMR rezagados 2018.....	20
<b>Tabla 7.</b> Avances PMR 2019 al 11 de diciembre de 2019 .....	21
<b>Tabla 8.</b> Presentación del PMR 2020 .....	24
<b>Tabla 9.</b> Resultados implementación Altura Guanacasteca.....	34
<b>Tabla 10.</b> Resultados implementación Bajura Guanacasteca.....	36
<b>Tabla 11.</b> Apoyo Regional 2019 .....	36

## Índice de Gráficos

<b>Grafico 1.</b> Instituciones asesoradas .....	8
<b>Grafico 2.</b> Funcionarios capacitados por institución .....	9
<b>Grafico 3.</b> Trámites que ingresaron a revisión del CNT .....	13
<b>Grafico 4.</b> Trámites publicados por institución 2019.....	15
<b>Grafico 5.</b> Principales errores encontrados en la revisión de trámites .....	16
<b>Grafico 6.</b> Cumplimiento plan preliminar al 30-11-2019.....	25
<b>Grafico 6.</b> Cantidad de planes por tipo de institución al 30-11-2019.....	26
<b>Grafico 8.</b> Consultas atendidas por tema entre 07 febrero y 10 diciembre 2019 .....	37
<b>Grafico 9.</b> Consultas atendidas por medio entre 07 febrero y 10 diciembre 2019.....	38

## 1 INTRODUCCIÓN

La Dirección de Mejora Regulatoria, se rige por la Ley N° 7472, Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, en sus artículos 3, 4 y del 18 al 20; y la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su reforma; con base en las tareas encomendadas en las Leyes antes citadas, esta Dirección coordina los esfuerzos de la simplificación de trámites y mejora en las regulaciones de áreas prioritarias.

La Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, N° 8220, y sus reformas, establece que el Ministerio de Economía, Industria y Comercio por medio de la Dirección de Mejora Regulatoria tendrá la rectoría en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria.

A su vez, dispone que toda la Administración Pública, deberá velar por el cumplimiento a la citada ley N° 8220, recayendo dicha labor y responsabilidad en la una figura denominada Oficial de Simplificación de trámites, quien será designado por el jerarca de la institución. Además, señala que cada institución de la Administración deberá establecer programas de mejora regulatoria.

En ese sentido, y de conformidad con el artículo 19 y siguientes del reglamento a la citada Ley N° 8220, Decreto Ejecutivo 37045 MP-MEIC se crea el Sistema Digital Trámites Costa Rica, el cual se encuentra constituido por algunos de los instrumentos que debe atender la Administración, como los son: el Catálogo Nacional de Trámites, los Planes de Mejora Regulatoria, Control Previo (SICOPRE) y Participación Ciudadana.

Con el objetivo de velar por el cumplimiento de las disposiciones de la Ley N° 8220 y su Reglamento, éste Departamento realiza una serie de funciones en aras de dar un seguimiento estricto a la operatividad de los instrumentos supra citados, y para lo cual se procede a brindar un informe de las labores ejecutadas durante el año 2019.

## 2 DESARROLLO

En apego a las disposiciones de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, y la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su reforma, la Dirección de Mejora Regulatoria, busca coordinar los esfuerzos de simplificación de trámites de toda la Administración Pública y realizar un control preventivo para evitar trámites innecesarios, con el fin de lograr un Estado eficiente y transparente que brinde seguridad jurídica a los ciudadanos; y propicie un ambiente favorable de negocios, que permita la apertura de nuevas empresas y el crecimiento de las existentes, con el consecuente aumento de la producción, el empleo y el bienestar general de los costarricenses.

Para ello la Dirección está conformada por dos departamentos, a saber:

- Departamento de Apoyo Institucional: Se encarga de brindar asesoría y acompañar a las instituciones de la Administración Pública en el análisis de sus trámites y procesos, la formulación y ejecución de los Planes de Mejora Regulatoria Institucionales, se encarga de capacitar y sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de cumplir con los principios de mejora regulatoria y simplificación de trámites, y administra el Sistema de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.
- Departamento de Análisis Regulatorio: Es el encargado de emitir criterios a sobre las propuestas reglamentarias relacionadas con trámites y evaluar los análisis costo-beneficio de las mismas mediante el Sistema de Control Previo. Sus criterios son vinculantes para la Administración Central y recomendador para la Descentralizada, a fin de garantizar que las mismas cumplan con los principios de mejora regulatoria y la Ley 8220.

El Departamento de Apoyo Institucional cuenta con 5 plazas: 4 profesionales y una plaza de técnico. Durante el 2019, el departamento contó con 4 funcionarios por ocho meses, esto debido a las directrices emitidas por el Ministerio de Hacienda en relación con el congelamiento de plazas.

En el Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022 estableció como Objetivo “*Simplificar trámites por medio de la estrategia nacional de simplificación de trámites (planes de mejora, ventanillas únicas municipales) que respondan a las necesidades del sector empresarial que impacten su competitividad y el bienestar de la ciudadanía*”

**Tabla 1. Metas del Plan Nacional de Desarrollo 2019-2022**

Intervención Estratégica	Objetivo	Indicador	Línea Base (2017)	Meta del Período 2019 - 2022 y anual	Estimación presupuestaria en Millones de ₡, F.F. y Programa Presupuestario	Responsable
Simplificación de trámites para mejorar la competitividad del sector empresarial y el bienestar de la ciudadanía	Simplificar trámites por medio de la estrategia nacional de simplificación de trámites (planes de mejora, ventanillas únicas municipales) que respondan a las necesidades del sector empresarial que impacten su competitividad y el bienestar de la ciudadanía, tomando como base la información actualizada del Catálogo Nacional de Trámites.	Cantidad de trámites simplificados que impactan la competitividad y el bienestar ciudadanía.	22 trámites simplificados	2019-2022: 12 2019: 3 2020: 3 2021: 3 2022: 3	268 2019: 64 2020: 66 2021: 68 2022: 70 FF 001 Programa 217, Mejora Regulatoria	MEIC/ Dirección de Mejora Regulatoria
		Cantidad de ventanillas únicas implementadas.	15 ventanillas municipales	2019-2022: 23 2019: 9 2020: 7 2021: 4 2022: 3	268 2019: 64 2020: 66 2021: 68 2022: 70 FF 001 Programa 217, Mejora Regulatoria	

**Fuente:** PNDIP 2019-2022

En la línea con el objetivo del PND este Departamento se referirá a cuatro ejes estratégicos de gran relevancia para mejorar la eficiencia, la transparencia y la coordinación interinstitucional dentro de la Administración Pública.

1. Sensibilización y capacitación sobre la Ley N° 8220, su Reglamento Decreto Ejecutivo N° 37045 MP-MEIC, y sus instrumentos: Sistema Trámites Costa Rica,

Catálogo Nacional de Trámites, Planes de Mejora Regulatoria, Formulario Costo Beneficio, entre otros.

2. Registro y publicación de Trámites en el Catálogo Nacional de Trámites.
3. Revisión y publicación de avances de los Planes de Mejora Regulatoria 2017-2018-2019, así como revisión de los Planes de Mejora Regulatoria preliminares 2020.
4. Acompañamiento y seguimiento de las Ventanillas Únicas municipales que actualmente operan en la Región Brunca, Pacífico Central y Chorotega (Etapa I y II)

Es importante señalar que el presente informe no contiene otras acciones que son siempre ejecutadas por el Departamento en razón de sus funciones, así como la asignación de otras funciones por instrucciones de la Administración. A continuación, se detallan los logros alcanzados en los ejes anteriormente señalados:

#### 2.1 Sensibilización y capacitación sobre la Ley N° 8220, su Reglamento Decreto Ejecutivo N° 37045 MP-MEIC, y sus instrumentos: Sistema Trámites Costa Rica, Catálogo Nacional de Trámites, Planes de Mejora Regulatoria, Formulario Costo Beneficio, entre otros.

Dentro de las principales labores de la Dirección de Mejora Regulatoria se encuentran acciones de capacitación a los funcionarios públicos y Oficiales de Simplificación de Trámites (OST) figura que recae en los jerarcas de las instituciones del Estado.

El objetivo de estas capacitaciones es informar, sensibilizar y garantizar la correcta aplicación de la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, (Ley N° 8220) y sus herramientas de mejora regulatoria y simplificación de trámites, en procura de una correcta transferencia de conocimiento para lograr que cada una de las personas capacitadas puedan replicar los temas capacitados a lo interno de sus instituciones, y de esa forma potenciar los escasos recursos con los que cuenta el Departamento de Apoyo Institucional.

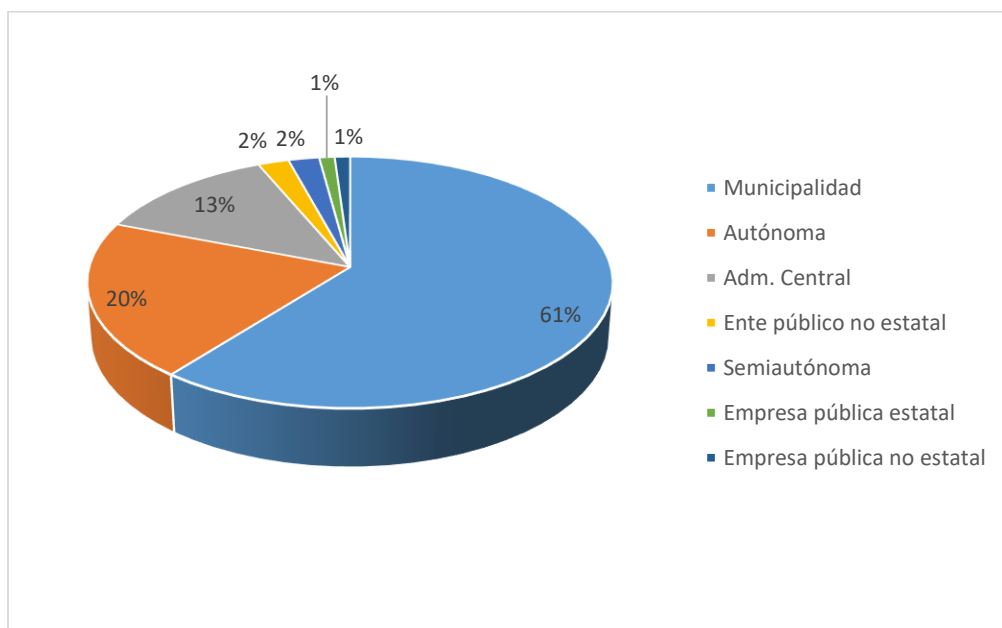
Durante el año 2019 se logró brindar asesoría y capacitación a la Administración Central, Descentralizadas y Municipalidades, obteniendo como resultado de ello, 427 personas capacitadas.

### 2.1.1 Indicación del número de funcionarios y usuarios capacitados durante el período.

En el año 2019, se brindó capacitación a 427 personas, 204 hombres y 223 mujeres. En relación al año anterior, se dio un aumento de personas capacitadas producto del trabajo de sensibilización que realiza la Dirección de Mejora Regulatoria en toda la Administración Pública, en aras de que se aplique la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos. (Ley N° 8220).

Dentro de las capacitaciones brindadas se encuentran las Municipalidades y entidades de la Administración Central y Descentralizada.

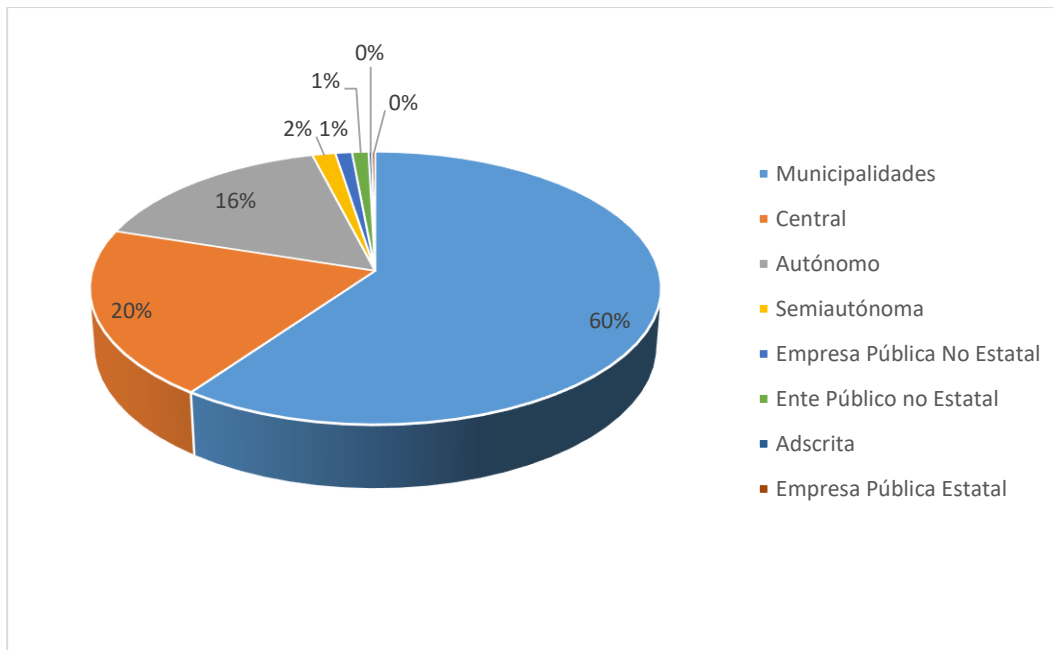
**Grafico 1.** Instituciones asesoradas



**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria



**Grafico 2. Funcionarios capacitados por institución**



**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

En el caso de los Gobiernos Locales que en su totalidad son 81 y 8 Consejos Municipales, se lograron capacitar un total de 57 Municipalidades y 1 Consejo Municipal; (dichas capacitaciones se han logrado en un esfuerzo en conjunto con el IFAM), los temas tratados fueron: Las Herramientas de Mejora Regulatoria que contiene: Ley 8220 y Sistema Digital Trámites Costa Rica, que incluye Catálogo Nacional de Trámites -CNT, (artículo 19 del Decreto n °37045 Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del exceso de Requisitos y Trámites Administrativos) Sistema de Control Previo artículos 13 de la Ley 8220 y 12 y 13 bis del decreto 37045, así como el Costo Beneficio artículo 12 Ley 8220 y anexo 4 del decreto 37045.

**Tabla 2. Municipalidades capacitadas**

1. Municipalidad de Acosta	30. Municipalidad de Mora
2. Municipalidad de Alajuela	31. Municipalidad de Naranjo
3. Municipalidad de Alajuelita	32. Municipalidad de Nicoya
4. Municipalidad de Alvarado	33. Municipalidad de Osa
5. Municipalidad de Aserrí	34. Municipalidad de Palmares
6. Municipalidad de Atenas	35. Municipalidad de Paraíso
7. Municipalidad de Bagaces	36. Municipalidad de Parrita
8. Municipalidad de Barva	37. Municipalidad de Pérez Zeledón
9. Municipalidad de Belén	38. Municipalidad de Pococí
10. Municipalidad de Buenos aires	39. Municipalidad de Puriscal
11. Municipalidad de Cartago	40. Municipalidad de San Carlos
12. Municipalidad de Coto Brus	41. Municipalidad de San Isidro
13. Municipalidad de Curridabat	42. Municipalidad de San José
14. Municipalidad de Desamparados	43. Municipalidad de San Ramón
15. Municipalidad de El Guarco	44. Municipalidad de Santa Ana
16. Municipalidad de Escazú	45. Municipalidad de Santa Bárbara
17. Municipalidad de Esparza	46. Municipalidad de Santo Domingo
18. Municipalidad de Flores	47. Municipalidad de Talamanca
19. Municipalidad de Goicoechea	48. Municipalidad de Tarrazú
20. Municipalidad de Golfito	49. Municipalidad de Tillarín
21. Municipalidad de Grecia	50. Municipalidad de Turrialba
22. Municipalidad de Guácimo	51. Municipalidad de Valverde Vega
23. Municipalidad de Guatuso	52. Municipalidad de Vázquez de Coronado
24. Municipalidad de Heredia	53. Municipalidad de Tibás
25. Municipalidad de Hojancha	54. Municipalidad de Jiménez
26. Municipalidad de La Unión	55. Municipalidad de Garabito
27. Municipalidad de Liberia	56. Municipalidad de Oreamuno
28. Municipalidad de Matina	57. Municipalidad de Carrillo.
29. Municipalidad de Montes de oca	

**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

Dentro de las 57 Municipalidades capacitadas en conjunto con el IFAM, se han capacitado 5 Municipalidades por separado (Montes de Oca - Naranjo, Valverde Vega y Alajuela). Lo

anterior, debido a que se han acercado a solicitar capacitación en Instrumentos de Mejora Regulatoria específicos, como por ejemplo el uso del Catálogo Nacional de Trámites y Ley 8220.

Así mismo, se impartieron capacitaciones individualizadas a instituciones gubernamentales del sector centralizado, tal es el caso del Ministerio de Ambiente y Energía en el tema del uso del perfil del Gestor CNT y Ley 8220, Ministerio de Trabajo en temas de Uso del Módulo del CNT y Ley 8220, Ministerio de Hacienda en temas de Actualización de Mejora Regulatoria, y por último al COSEVI sobre funcionalidad de módulos del CNT y PMR.

Por otra parte, se impartió capacitación a Instituciones autónomas como INCOPESCA, Instituto Costarricense de Turismo, en temas de Uso del Módulo del CNT y Ley 8220. Así como al Banco Hipotecario de la Vivienda, ente público no estatal a inicios de año en el uso del Módulo del PMR.

Se capacito a órganos adscritos a instituciones autónomas tales como las cinco superintendencias y ARESEP en el tema de “Entidades supervisoras hacia la coherencia regulatoria”. Igualmente se instruyó a la Comisión Nacional de Préstamos para la Educación, entidad semiautónoma sobre el uso del módulo del CNT y Ley 8220. Así como también a la Promotora de Comercio Exterior – ente público no estatal en temas el uso del módulo del CNT y Ley 8220.

Y, por último, se realizó una capacitación general sobre la elaboración de los PMR 2020 con el objetivo de lograr un mejor planteamiento de las mejoras, las metas y los impactos; lográndose la participación de 74 funcionarios del gobierno central y descentralizado, empresas públicas autónomas, semiautónomos y empresas públicas.

**Tabla 3.** Instituciones capacitadas

Administración Central	
1. Ministerio de Gobernación (Imprenta Nacional)	7. Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto
2. Ministerio de Agricultura	8. Ministerio de Obras Públicas y Transportes
3. Ministerio de Cultura y Juventud	9. Ministerio de Trabajo y Seguridad Social
4. Ministerio de Hacienda	10. Ministerio de la Presidencia (Servicio Civil)
5. Ministerio de Justicia y Paz (Registro Nacional)	11. Ministerio de Comercio Exterior
6. Ministerio de Salud	12. Ministerio de Ambiente y Energía

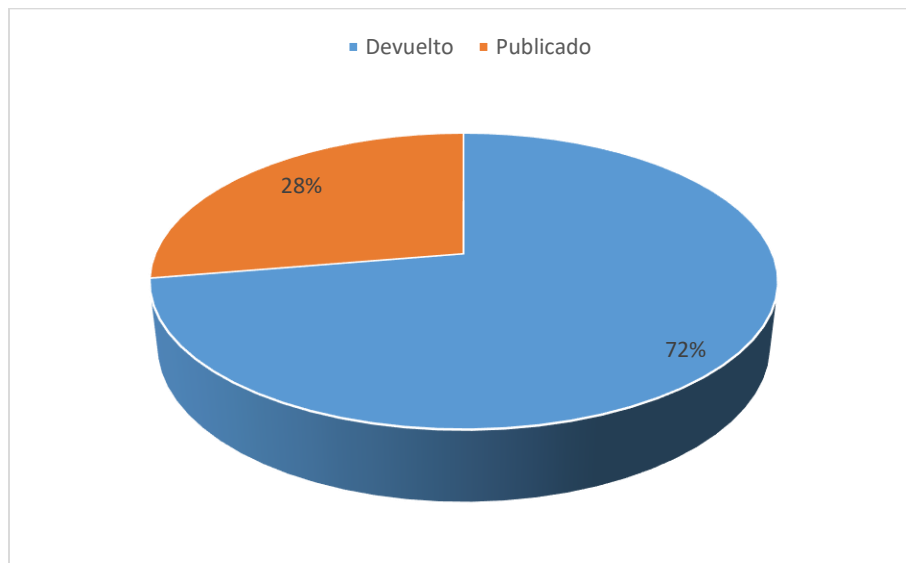
Autónoma	
1. ARESEP	11. INEC
2. BCCR	12. INVU
3. CCSS	13. JPS
4. CNP	14. JAPDEVA
5. CONICIT	15. SUGEF
6. ICE	16. SUGESE
7. ICT	17. SUGEVAL
8. IMAS	18. SUPEN
9. INCOPECA	19. SUTEL
10. INDER	
Semiautónomas	
1. CONAPE	2. JUDESUR
Ente Público no Estatal	
1. BANHVI	2. PROCOMER
Empresa Pública Estatal	
1. CNFL	
Empresa Pública no Estatal	
1. ESPH	

## 2.2 Registro y publicación de Trámites en el Catálogo Nacional de Trámites.

El Catálogo Nacional de Trámites - CNT es un instrumento que está constituido por todos los trámites, requisitos y procedimientos, ofrecidos por cada ente u órgano de la Administración Pública, que deban realizar los ciudadanos. Es responsabilidad del Jefe de la institución, en coordinación con los Departamentos Legales, las Contralorías de Servicio o quien asuma las tareas de las Oficinas de Información al Ciudadano y los Oficiales de Simplificación de Trámites, (Comisiones de Mejora Regulatoria) el mantener actualizado el Catálogo Nacional de Trámites y la información que se brinda al ciudadano.

El MEIC es el encargado de administrar el Catálogo Nacional de Trámites (CNT) y velar porque los trámites inscritos cumplan con el artículo 4 de la Ley N° 8220. Para el año 2019, se han revisado por parte del MEIC, un total de 492 trámites de los cuáles han sido devueltos 356 y se han aprobado y publicado 136.

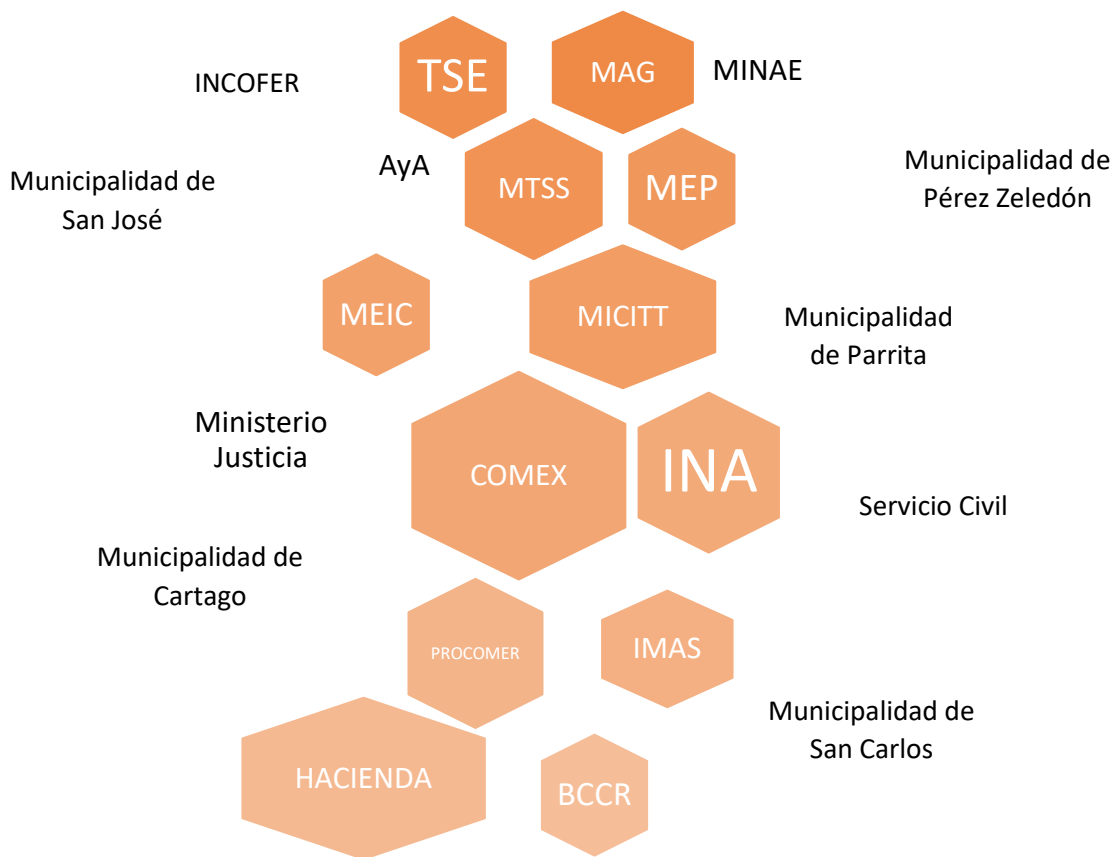
**Grafico 3.** Trámites que ingresaron a revisión del CNT



**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

Dentro de las Instituciones que han enviado a revisión MEIC sus trámites al CNT se encuentran:

**Ilustración 1.** Instituciones que han enviado a revisión MEIC sus trámites



**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

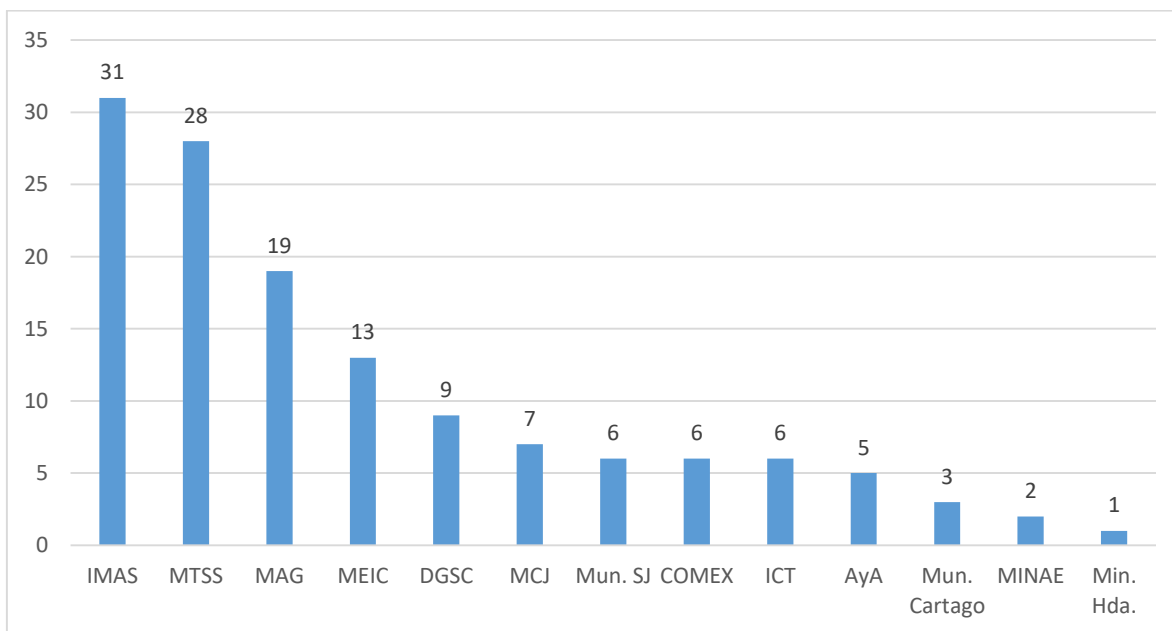
Es importante destacar, que de las instituciones mencionadas antes señaladas solamente las siguientes instituciones han logrado publicar trámites en CNT.

**Tabla 4.** Instituciones con trámites publicados en CNT

Institución	Cantidad de Trámites publicados
Municipalidad de San José	6
Municipalidad Cartago	3
SENASA-MAG	12
DNEA-MAG	1
Dirección General del Servicio Civil	9
IMAS	31
MEIC	13
Control Ambiental - MINAE	2
Fitosanitario-MAG	2
Oficina Nacional de Semillas -MAG	4
MTSS	28
COMEX	6
AyA	5
Ministerio de Cultura y Juventud	7
ICT	6
Ministerio de Hacienda	1

**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

**Grafico 4.** Trámites publicados por institución 2019



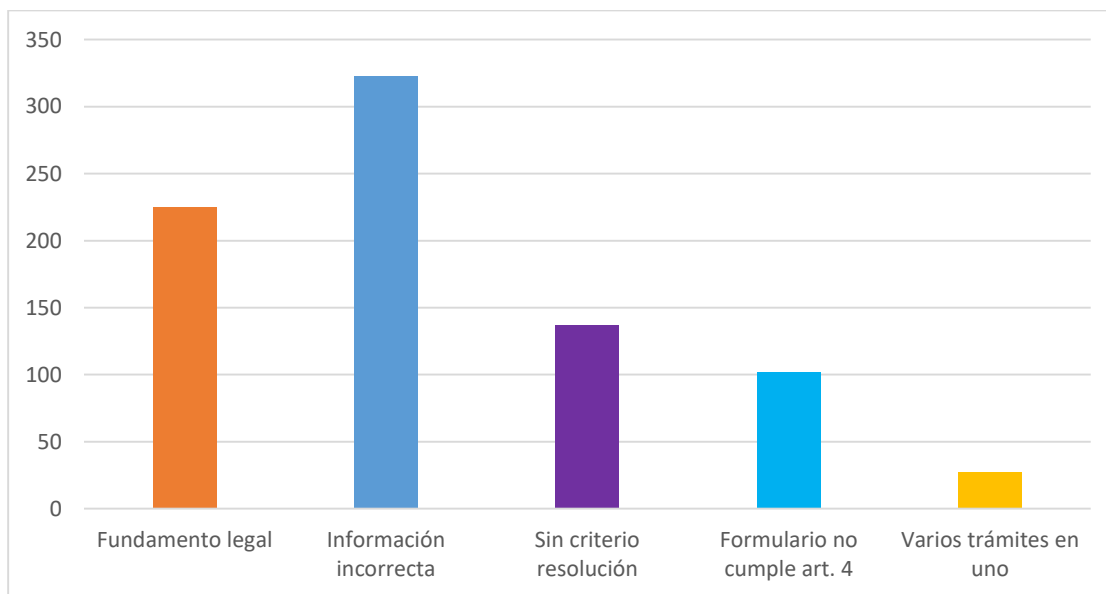
**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

Es necesario acotar, que las instituciones no logran registrar sus trámites por no tener adaptadas sus normativas al artículo 4 de la Ley N° 8220. Dentro de los principales errores encontrados por el MEIC, antes de aprobar y publicar un trámite son:

- ✓ Fundamento Legal del Trámite incorrecto con 225 fallos en el ingreso del CNT.
- ✓ Información Incorrecta (no cumple con el artículo 4 de la Ley 8220), con 323 fallas en el ingreso del CNT.
- ✓ Sin Criterio de Resolución, con 137 fallos en el ingreso del CNT.
- ✓ Formulario no cumple con el artículo 4 de la Ley 8220, con 102 fallos en el ingreso del CNT.
- ✓ Registran varios trámites en uno, con 27 fallos en el ingreso del CNT.

El total de errores encontrados en la revisión del Catálogo Nacional de Trámites es de 814.

**Grafico 5.** Principales errores encontrados en la revisión de trámites



**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria



### 2.3 Revisión y publicación de avances de los Planes de Mejora Regulatoria 2017-2018-2019, así como revisión de los Planes de Mejora Regulatoria preliminares 2020.

Como parte de un proceso de mejora continua todos los entes y órganos de la Administración Pública, deben formular anualmente un Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites debidamente priorizado y calendarizado.

Para ello, se cuenta con la Guía Metodológica “*Planes de Mejora Regulatoria y Cartas Compromiso con la Ciudadanía*”, la cual fue elaborada en conjunto con el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, con el objetivo de fortalecer la capacidad técnica de gestión de las instituciones.

Los Planes de Mejora Regulatoria (PMR) son un instrumento de mejora y simplificación que contempla objetivos, metas, indicadores, actividades, plazos de ejecución, responsables y acciones de evaluación y seguimiento que permiten identificar, priorizar e implementar mejoras en trámites y servicios. Mismos que estarán ligados con los planes operativos institucionales y las metas presupuestarias anuales.

Tal como lo señala el artículo 19 del Reglamento a la Ley N° 8220 antes citada, Decreto Ejecutivo N° 37045 MP-MEIC, en la segunda quincena del mes de octubre se deberá publicar un Plan de Mejora Regulatoria Preliminar, el cual estará en consulta Pública durante todo el mes de noviembre.

*"Artículo 19- Créase el Sistema Digital Trámites Costa Rica*

*(...)*

*Como parte de un proceso de mejora continua, todos los entes y órganos de la Administración Pública, deberán mantener actualizado el Catálogo Nacional de Trámites y formular anualmente un Plan de Mejora Regulatoria. **En la segunda quincena del mes de octubre se deberá publicar el Plan de Mejora Regulatoria Preliminar, el cual estará en Consulta Pública durante el mes de noviembre, a fin de que se publique el Plan de Mejora regulatoria definitivo en los primeros diez días del mes de diciembre.** El insumo fundamental para elaborar dicho Plan, es el Catálogo Nacional de Trámites, en cuya elaboración la Administración Pública*

*deberá realizar una evaluación del inventario de trámites obtenidos, a fin de definir cuáles trámites deben ser eliminados o modificados y formular los ajustes en ese plan.*

(...)”

Lo resaltado no corresponde al original.

Con el objetivo de dar seguimiento a la ejecución de los PMR institucionales, los Oficiales de Simplificación de Trámites deberán incluir dichos planes en el Sistema Trámites Costa Rica y reportar cada tres meses el avance de las acciones señaladas en los planes.

*“Artículo 21-Rendición de cuentas. Los Planes de Mejora Regulatoria de las instituciones cubiertas por la Ley N° 8220, deberán incluirse en el Sistema Digital Trámites Costa Rica, a fin de que estén a disposición del ciudadano, desde su formulación para consulta pública hasta su conclusión a fin de rendir cuentas. De igual manera, en el Sistema Digital Trámites Costa Rica **se deberán incluir los avances respectivos de las metas planteadas en los Planes de Mejora Regulatoria cada tres meses, en los primeros diez días del mes de marzo, junio, setiembre, diciembre y un informe final en los primeros quince días del mes de enero de cada año.** Lo anterior, sin detrimento de la información que sea solicitada por el MEIC en materia de Mejora Regulatoria.”* Lo resaltado no corresponde al original.

Si bien, la formulación y ejecución de los PMR es anual, lo cierto es que las instituciones no culminan la ejecución de los planes en el año para el cual se planteó, por lo que a la fecha se contabilizan PMR rezagados correspondientes a los años 2017 y 2018.

No obstante, a fin de dar seguimiento a los PMR rezagados, las instituciones deben presentar los avances de dichos planes en las mismas fechas dispuestas en el citado artículo 21. Sin embargo, nos encontramos con la lamentable situación de que durante el año no presentan los respectivos avances.

En virtud de lo anterior, se procede a indicar expresamente el listado de instituciones que tienen PMR rezagados, así como la cantidad de trámites que plantearon mejorar para los años señalados, y el porcentaje de avance en el que encuentran.

**Tabla 5.** Instituciones con PMR rezagados 2017

Institución	Tipo de institución	Porcentaje avance total PMR	# trámites en PMR
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)	Autónoma	79	2
Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)	Autónoma	65	7
Comisión Nacional de Asuntos Indígenas (CONAI)	Semiautónoma	0	0
Comisión Nacional de Energía Atómica (CEA)	Semiautónoma	81	1
Corporación Bananera Nacional S.A. (CORBANA)	Ente Público No Estatal	65	2
Editorial Costa Rica (ECR)	Empresa Pública	0	0
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)	Autónoma	74	2
Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)	Autónoma	0	0
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	Autónoma	0	0
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)	Autónoma	0	0
Junta de Protección Social (JPS)	Autónoma	60	1
Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)	Ministerio	78	5
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)	Ministerio	0	2
Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)	Ministerio	84	4
Ministerio de Educación Pública (MEP)	Ministerio	0	0
Ministerio de Justicia y Paz	Ministerio	78	2
Ministerio de Salud (MS)	Ministerio	64	2
Ministerio de Seguridad Pública (MSP)	Ministerio	68	1
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH)	Ministerio	0	3
Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE)	Ministerio	0	0
Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA)	Semiautónoma	57	1
Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA)	Autónoma	0	0

**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

Las instituciones que muestran un 0 en trámites es debido a que nunca completaron información sobre el plan.

**Tabla 6.** Instituciones con PMR rezagados 2018

Institución	Tipo de institución	Porcentaje avance total PMR	# trámites en PMR
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)	Autónoma	84	1
Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)	Ente Público No Estatal	0	1
Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)	Autónoma	79	1
Comisión Nacional de Energía Atómica (CEA)	Semiautónoma	0	0
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)	Semiautónoma	58	2
Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOO)	Ente Público No Estatal	0	0
Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT)	Autónoma	14	1
Corporación Bananera Nacional S.A. (CORBANA)	Ente Público No Estatal	0	0
Empresa de Servicios Públicos de Heredia (ESPH)	Empresa Pública	98	19
Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)	Autónoma	93	2
Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER)	Autónoma	58	2
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA)	Autónoma	51	2
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	Autónoma	46	1
Instituto del Café de Costa Rica (ICAFE)	Ente Público No Estatal	92	2
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	Autónoma	98	2
Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)	Autónoma	89	2
Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)	Autónoma	25	3
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU)	Autónoma	47	2
Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA)	Autónoma	0	0
Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)	Ministerio	51	4
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)	Ministerio	54	1
Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)	Ministerio	88	2
Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)	Ministerio	57	7
Ministerio de Educación Pública (MEP)	Ministerio	68	2
Ministerio de Hacienda (MH)	Ministerio	68	2
Ministerio de Justicia y Paz	Ministerio	19	2
Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT)	Ministerio	72	6
Ministerio de Salud (MS)	Ministerio	89	3
Ministerio de Seguridad Pública (MSP)	Ministerio	89	2
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH)	Ministerio	0	0
Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE)	Ministerio	77	6
Municipalidad de Parrita	Municipalidad	0	1

Institución	Tipo de institución	Porcentaje avance total PMR	# trámites en PMR
Patronato Nacional de Infancia (PANI)	Autónoma	50	2
Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA)	Autónoma	88	2
Superintendencia General de Seguros del Banco Central de Costa Rica (SUGESE)	Autónoma	43	9
Superintendencia General de Valores del Banco Central de Costa Rica (SUGEVAL)	Autónoma	62	1
Tribunal Supremo de Elecciones (TSE)	Órgano Electoral	58	1

**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

**Tabla 7.** Avances PMR 2019 al 11 de diciembre de 2019

Institución	Tipo de institución	Porcentaje avance total PMR	# trámites en PMR
Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP)	Autónoma	0	1
Banco Central de Costa Rica (BCCR)	Autónoma	44	1
Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)	Ente Público No Estatal	0	1
Benemérito Cuerpo de Bomberos del Costa Rica	Adscrita a Institución Autónoma	50	1
Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)	Autónoma	100	1
Comisión Nacional de Energía Atómica (CEA)	Semiautónoma	0	0
Comisión Nacional de Préstamos para la Educación (CONAPE)	Semiautónoma	72	1
Compañía Nacional de Fuerza y Luz S. A. (CNFL)	Empresa Pública	6	2
Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOO)	Ente Público No Estatal	0	0
Consejo Nacional de Producción (CNP)	Autónoma	57	1
Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT)	Autónoma	8	1
Corporación Bananera Nacional S.A. (CORBANA)	Ente Público No Estatal	0	0
Editorial Costa Rica (ECR)	Empresa Pública	0	0
Ente Costarricense de Acreditación (ECA)	Ente Público No Estatal	0	1
Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)	Autónoma	51	1
Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)	Autónoma	87	2
Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER)	Autónoma	66	1
Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPECA)	Autónoma	21	2
Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP)	Autónoma	70	1
Instituto Costarricense de Turismo (ICT)	Autónoma	27	3

**Dirección:** Llorente de Tibás, 400 al este del periódico La Nación, en la intersección de la Ruta Nacional 101 y 32, en el Oficentro de la Asociación Solidarista de Empleados del Banco Nacional (ASEBANACIO)  
Dirección electrónica: [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr)  
Fax: 2291-2082 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica



Institución	Tipo de institución	Porcentaje avance total PMR	# trámites en PMR
Instituto Costarricense del Deporte y la Recreación (ICODER)	Semiautónoma	16	3
Instituto de Desarrollo Rural (INDER)	Autónoma	57	1
Instituto del Café de Costa Rica (ICAFE)	Ente Público No Estatal	94	2
Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS)	Autónoma	52	2
Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)	Autónoma	36	2
Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)	Autónoma	85	1
Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)	Autónoma	7	4
Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)	Autónoma	0	8
Instituto Nacional de Vivienda y Urbanismo (INVU)	Autónoma	36	2
Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA)	Autónoma	7	2
Junta de Protección Social (JPS)	Autónoma	37	2
Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)	Ministerio	31	6
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)	Ministerio	19	1
Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)	Ministerio	100	1
Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)	Ministerio	47	13
Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)	Ministerio	76	3
Ministerio de Educación Pública (MEP)	Ministerio	15	2
Ministerio de Gobernación y Policía	Ministerio	30	4
Ministerio de Hacienda (MH)	Ministerio	6	1
Ministerio de Justicia y Paz	Ministerio	100	3
Ministerio de la Presidencia y Presidencia de la República	Ministerio	67	11
Ministerio de Obras Públicas y Transporte (MOPT)	Ministerio	83	5
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)	Ministerio	0	0
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	Ministerio	50	1
Ministerio de Salud (MS)	Ministerio	47	2
Ministerio de Seguridad Pública (MSP)	Ministerio	41	2
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)	Ministerio	60	2
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH)	Ministerio	0	0
Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE)	Ministerio	58	26
Municipalidad de Cartago	Municipalidad	68	5
Municipalidad de Desamparados	Municipalidad	79	2
Municipalidad de Heredia	Municipalidad	67	22
Patronato Nacional de Infancia (PANI)	Autónoma	0	2
Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA)	Semiautónoma	100	2

**Dirección:** Llorente de Tibás, 400 al este del periódico La Nación,  
en la intersección de la Ruta Nacional 101 y 32,  
en el Oficentro de la Asociación Solidarista de Empleados del Banco Nacional (ASEBANACIO)  
Dirección electrónica: [www.meic.go.cr](http://www.meic.go.cr)  
Fax: 2291-2082 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica



Institución	Tipo de institución	Porcentaje avance total PMR	# trámites en PMR
Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER)	Ente Público No Estatal	67	2
Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. (RECOPE)	Empresa Pública	64	1
Servicio Nacional de Aguas Subterráneas, Riego y Avenamiento (SENARA)	Autónoma	0	0
Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)	Autónoma	0	1
Superintendencia General de Entidades Financieras del Banco Central de Costa Rica (SUGEF)	Autónoma	0	2
Superintendencia General de Seguros del Banco Central de Costa Rica (SUGESE)	Autónoma	0	0
Tribunal Supremo de Elecciones (TSE)	Órgano Electoral	0	0

**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

### 2.3.1 Evaluaciones de la revisión de los avances de los PMR 2019

Con el objetivo de dar seguimiento a la ejecución de los PMR, las instituciones deben completar cada tres meses un instrumento denominado “Hoja de reporte de avance”, a través del cual señalarán el avance cualitativo en el que se encuentra el plan: “De acuerdo a lo programado”, “Con rezago” o con “Riesgo de incumplimiento”.

En ese sentido, se hace necesario referirse a varios aspectos en que incurren las instituciones al momento de reportar sus avances, debido principalmente a la gran imprecisión que se muestra en cada reporte, pues la información que se señala en esa hoja de reporte de avance, no se ajusta a los datos que se están indicando en el planificador, por ejemplo:

- En ocasiones se indica que el avance del plan se encuentra de acuerdo a lo programado, sin embargo, en la revisión se logra determinar que hay actividades que no se han ejecutado en las fechas propuestas en el planificador.
- Se registra con rezago y de las actividades del planificador se logra evidenciar que el plan se encuentra con riesgo de incumplimiento.
- Se registra de acuerdo a lo programado, el planificador se encuentra a un 100% en todas sus actividades y no se indica el logro de lo alcanzado.
- Se registra que se encuentra el plan con rezago porque no se ha logrado entender a la dinámica del llenado de la información, lo que evidentemente no es una justificación de recibo.
- En algunas ocasiones se indica que se hicieron ajustes al planificador y se modifican fechas que se extienden al siguiente año; ajuste que no es de recibo debido a que



el plan se debe de elaborar anualmente y no es conveniente ejecutar el plan en el periodo siguiente.

Otro inconveniente que se han presentado es que las instituciones al no presentar sus avances en las fechas establecidas, posteriormente y con el propósito de “ponerse al día con los avances pendientes”, solicitan les sea revisados sus avances de otros periodos (acumulados), es decir, a para el periodo correspondiente al tercer avance, reportan el primero y solicitan les sea revisado lo antes posibles para poder subir el segundo y así sucesivamente.

En algunas ocasiones, en la práctica podrían estar trabajando y avanzando, pero no se cumple con la disposición legal de elaborar e incluir el Plan de Mejora Regulatoria en el Sistema Digital Trámites Costa Rica y en caso de solicitar reportes de Presidencia, estos esfuerzos no se estarían reflejando dado que no se encuentra registrados en el sistema.

### 2.3.2 Evaluación de la revisión de los PMR 2020 preliminares

Respecto a los PMR 2020 preliminares, durante el mes de noviembre la Administración Pública procedió a la formulación de 36 PMR preliminares, definiendo 104 trámites por mejorar para dicho año.

Es importante destacar que algunos Oficiales de Simplificación de Trámites presentaron oficios mediante los cuales señalan imposibilidades para plantear PMR 2020 en sus instituciones.

A continuación, se muestra el detalle de cumplimiento por tipo de institución:

**Tabla 8. Presentación del PMR 2020**

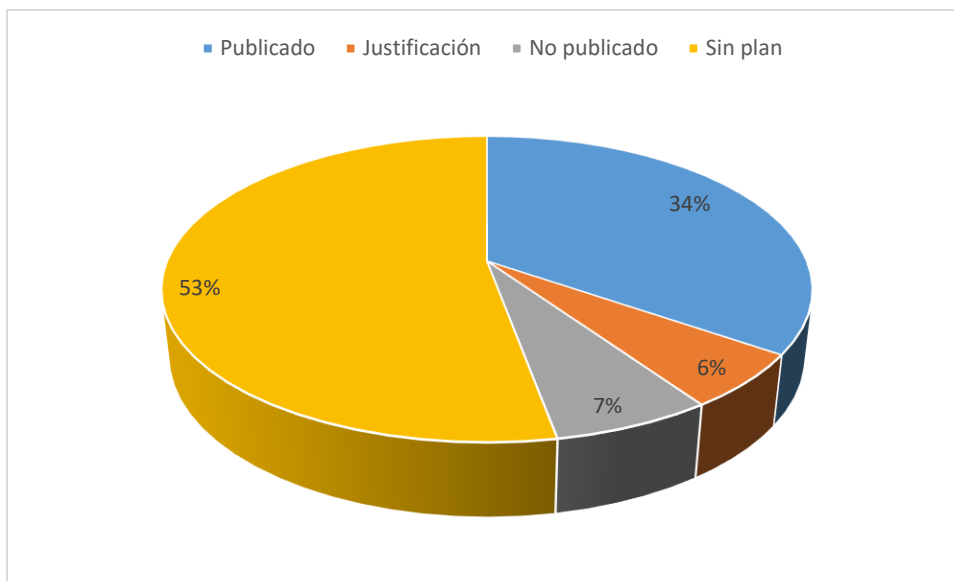
PRELIMINARES	Publicado	Justificación	No publicado	Sin plan	Total
<b>Administración Central</b>	12	1	1	4	18
<b>Administración Descentralizada</b>	17	4	5	21	47
<b>Empresa Pública</b>	3	0	0	2	5
<b>Municipalidades</b>	4	0	1	28	33



<b>Organismo Electoral</b>	0	1	0	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>55</b>	<b>104</b>

**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

**Grafico 6.** Cumplimiento plan preliminar al 30-11-2019

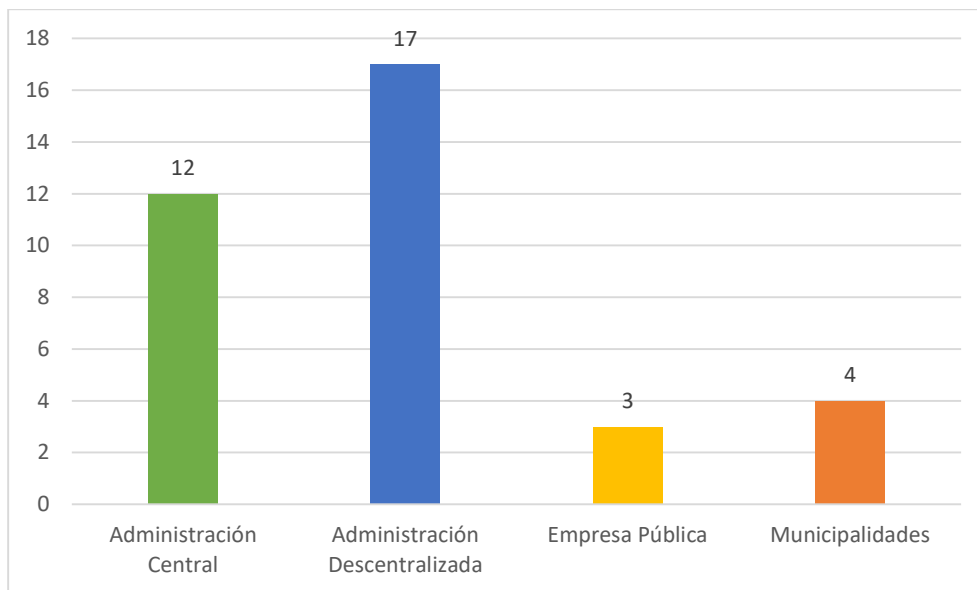


**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

Es importante resaltar que para el año 2020 se contará con la ejecución de cuatro PMR de Gobiernos Locales, a saber:

1. Municipalidad de Cartago
2. Municipalidad de San José
3. Municipalidad de Desamparados
4. Municipalidad de Heredia

**Grafico 7.** Cantidad de planes por tipo de institución al 30-11-2019



**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

Durante el período de Consulta Pública, la Dirección de Mejora Regulatoria procedió con la revisión de todos los PMR preliminares; con el objetivo de asesorar a las instituciones en un correcto planteamiento del plan institucional.

En ese sentido, de la revisión de los PMR preliminares se ha logrado identificar varios aspectos que merecen ser resaltados. Uno de ellos, es el hecho de que las instituciones al momento de completar la Hoja de Ruta, restan importancia a varios de sus ítems; tal es el caso de la Descripción de la Mejora, donde notoriamente se identifica que las instituciones no tienen claro el problema lo que les imposibilita definir una descripción clara y precisa.

Otro aspecto a mencionar es el ítem de los requerimientos, sea estos: recurso humano, económico, infraestructura física o tecnológico, entre otros; no pareciera que sean previamente analizados por las instituciones; siendo, estos elementos imprescindibles para alcanzar la propuesta.

En la práctica se ha logrado identificar cómo en algunas ocasiones el rezago o riesgo de incumplimiento de un plan, depende precisamente de la no identificación clara del recurso, por ejemplo, en algunas ocasiones se reporta rezago o riesgo de incumplimiento porque no se cuenta con el recurso económico o por falta de tiempo del recurso humano, es decir, no se planificó la disponibilidad del recurso para llevar a buen puerto la mejora.

Respecto al llenado del planificador, en algunas ocasiones no se contempla de forma detallada, todas y cada una de las actividades requeridas para el desarrollo de la mejora durante todo el año, lo que implica que en ocasiones se deban de hacer ajustes al planificador para incluir otras actividades que no se identificaron desde el inicio, provocando que esa inclusión de actividades no se ajuste al plazo definido para concluir la mejora. Por ejemplo, si la propuesta es la modificación de una regulación, se debe de contemplar dentro de las actividades, desde el análisis de la regulación, hasta el ingreso de los trámites en el Catálogo Nacional de Trámites, sin embargo, en este proceso, se obvia la remisión a Control Previo de Mejora Regulatoria, la publicación en el diario oficial La Gaceta, el registro de los trámites en el Catálogo Nacional de Trámites, entre otras actividades, de ahí que el objetivo claro de la mejora es indispensable para que la institución pueda dilucidar la complejidad o no de lo que se está proponiendo, sino también para que cuando la propuesta se encuentre en consulta pública, se puedan hacer observaciones concretas sobre estos detalles.

Por otro lado, es indispensable que las instituciones contemplen las actividades en el planificador en periodos determinados, pues es común revisar una programación donde todas las actividades se ejecutarán entre enero y diciembre. Obviando a todas luces la función de un planificador, donde lo que se busca es repartir el tiempo disponible del proceso de mejora, garantizando que cada actividad programada se ejecutará en un límite máximo de tiempo.

Es lamentable que las instituciones no hayan logrado entender que los PMR, son una herramienta que nos ayuda a cumplir las metas propuestas de forma eficiente y en plazos definidos.

## 2.4 Acompañamiento y seguimiento de las Ventanillas Únicas municipales que actualmente operan en la Región Brunca, Pacífico Central y Chorotega (Etapa I y II)

Basados en las necesidades detectadas en estudios con sectores privados y experiencia de Mejora Regulatoria, hace algunos años se definió trabajar en ventanillas únicas municipales, que permitieran reactivar la economía de la Región Brunca, y de esta forma lograr con la simplificación de trámites y la coordinación interinstitucional, un mejor clima de negocios para los cantones.

En virtud de ese esfuerzo, se logra un proceso armonizado e integrado de permiso para operación de empresas entre la municipalidad, el Ministerio de Salud y SENASA, por medio de una ventanilla única la cual unifica requisitos, reduce pasos y utiliza un único formulario.

Habiendo sido un proyecto de gran relevancia por el impacto que generó en la reducción de plazos, requisitos y la implementación de la coordinación interinstitucional entre Municipalidad, Ministerio de Salud y SENASA-MAG, se replica en las siguientes regiones: Pacífico Central y Chorotega.

Con el objetivo de dar fundamento legal a los procesos coordinados de Licencia Comercial en las regiones, se cuentan con los siguientes instrumentos:

- ✓ Decreto Ejecutivo N°. 37026 MEIC-S-MAG “Reglamento de Oficialización del Procedimiento del Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca”, publicado el día 09 de marzo del 2012, publicado en La Gaceta N° 87 del 07/05/2012 Alcance: 59.
- ✓ Decreto Ejecutivo N° 40908 MEIC-S-MAG “Reglamento de Oficialización del Procedimiento del Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Pacífico Central y Paquera”, publicado en La Gaceta N° 41 del 05/03/2018 Alcance: 48.
- ✓ Decreto Ejecutivo N° 41437 MEIC-S-MAG “Reglamento de Oficialización del Procedimiento del Trámite de Inicio, Actualización y Renovación de Empresas en los cantones de Abangares, Cañas, Tilarán, Bagaces, Liberia y La Cruz de la Región Chorotega”, publicado en La Gaceta N° 229 del 10/12/2018 Alcance: 206.
- ✓ Decreto Ejecutivo N° 41905 MEIC-S-MAG “Reglamento de Oficialización del Procedimiento del Trámite de Inicio, Actualización y Renovación de Empresas en las Municipalidades de Carrillo, Santa Cruz, Nicoya, Hojancha, Nandayure y los Concejos Municipales de Distrito de Lepanto y Cóbano”, publicado en La Gaceta N° 165 del 03/09/2019 Alcance: 194.

En virtud de lo anterior, y a fin de dar seguimiento a los procesos, el Departamento de Apoyo Institucional participa activamente de cada una de las reuniones de los Comités Regionales, así como de los monitoreos, para verificar el cumplimiento de las disposiciones señaladas en los Decretos Ejecutivos supracitados.

#### 2.4.1 Proceso Coordinado de obtención de Licencia Comercial – Región Brunca

Tal como se indicó supra, el Procedimiento del Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca, se encuentra oficializado mediante el DE-No. 39506-MEIC-MAG-S e involucra a las Municipalidades de Buenos Aires, Golfito, Corredores, Coto Brus, Osa y Pérez Zeledón; así como al Ministerio de Salud, el Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA) del Ministerio de Agricultura y Ganadería, el Ministerio de Hacienda, entidades aseguradoras, y la Caja Costarricense del Seguro Social con la finalidad de lograr un trámite coordinado y simplificado de inicio y renovación de empresas en la Región Brunca.

De conformidad con el reglamento de cita, para el buen funcionamiento del trámite oficial, se creó un “Comité Permanente de Seguimiento y Mejora Continua”, el cual, dentro de sus funciones, es quien coordina la labor de mejora continua de la Región Brunca, y para ello anualmente se elabora un cronograma de trabajo, el cual contempla una reunión mensual y tres monitoreos anuales a fin de verificar los plazos de resolución y el procedimiento no solamente de apertura, sino también de renovación.

Para este periodo 2019, se programaron ocho reuniones en los diferentes cantones y se realizaron tres monitoreos en los meses de abril, julio y octubre. En el primer monitoreo se logra identificar que el promedio general del plazo de resolución de la Región Brunca, fue de 5.8 días, lo que ha sido bastante positivo para la región, dado que de conformidad a lo que establece su norma, el plazo de resolución se encuentra establecido en 7 días hábiles, siendo los cantones de Coto Brus y Osa, los que lograron posicionarse en un promedio regional en un 1.7 y 1.3 días.

En el segundo monitoreo el promedio general de la región fue de 4.5, lo que fue aún más positivo para la región, dado que en comparación con el monitoreo del primer cuatrimestre, se logró bajar aún más el promedio del plazo de resolución, siendo los cantones de Coto Brus y Osa los que lograron posicionar en un promedio regional de 3.9 y 1.1 día.

En el tercer monitoreo el promedio general de la región fue de 4.5 días, resaltando que únicamente la Municipalidad de Corredores mantiene un plazo de resolución un poco más amplio, debido a algunas situaciones internas de la municipalidad como es el traslado de edificio. Sin embargo, el promedio es inferior al plazo de resolución establecido por reglamento.

Es necesario resaltar que el Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Brunca, es el trámite que a la fecha tiene mayor grado de madurez en relación con los otros proyectos que se han desarrollado en otras regiones, de hecho que su modelo es el que se ha replicado, adaptándose por las características propias de las regiones algunos detalles, pero la finalidad siempre es la misma, racionalizar las tramitaciones de los particulares ante la Administración Pública, en aras de alcanzar la eficiencia y eficacia a la que se debe la Administración.

Un detalle importante de resaltar es el tema de la coordinación del Comité Permanente de Seguimiento y Mejora Continua, pues de conformidad con el DE- 39506-MEIC-MAG-S, es a la FEDEMSUR a quien corresponde presidir y convocar a sesiones. Sin embargo, desde hace algunos años, esta coordinación la ha ejercido el Ministerio de Salud, gracias a la coordinación interinstitucional que se logra entre el Ministerio de Salud y ésta Cartera Ministerial.

Si bien, el MEIC realizó varios acercamientos con la FEDEMSUR en busca de que se hiciera cargo del compromiso adquirido mediante Decreto Ejecutivo, lo cierto es que no se logró que se asumiera la responsabilidad y liderazgo.

No obstante, gracias al compromiso y colaboración de los representantes del Comité Permanente de Seguimiento y Mejora Continua, la participación de la FEDEMSUR no ha sido necesaria, pues se ha logrado mantener la ventanilla única funcionando de manera satisfactoria.

Ahora bien, al Ministerio de Salud se le imposibilita continuar su participación como coordinador del Comité Regional, por lo que, dicha coordinación deberá ser elegida en la primera reunión del próximo año, debido a que a la reunión final del Comité no estuvieron presentes todas las municipalidades, ni el Ministerio de Salud.

#### 2.4.2 Proceso Coordinado de obtención de Licencia Comercial – PACÍFICO CENTRAL

En la región Pacífico Central se implementó el “Procedimiento del Trámite Simplificado y Coordinado de Inicio y Renovación de Empresas en la Región Pacífico Central y Paquera” desde el 30 de setiembre del año 2018, el cual se encuentra oficializado mediante el DE-40908-MEIC-S-MAG, éste procedimiento es coordinado entre las Municipalidades de Esparza, San Mateo, Orotina, Parrita, Quepos, Puntarenas, Montes de Oro, los Concejos Municipales de Distrito de Monteverde y Paquera, así como Ministerio de Salud y Servicio Nacional de Salud Animal del Ministerio de Agricultura y Ganadería.

Este procedimiento tiene como objetivo disminuir tiempo de espera, uniformidad de requisitos, establecer un mismo procedimiento y único punto de contacto, tanto para la apertura como para la renovación de empresas, así como cumplir con los principios de Mejora Regulatoria, tal y como se contempla en el artículo dos de su reglamento; y cuenta con la conformación de un “Comité Permanente de Seguimiento y Mejora Regulatoria Regional”, que coordina para el buen funcionamiento del trámite oficial.

A éste procedimiento de Pacífico Central a partir de su implementación, se le ha tenido que dar mayor acompañamiento dada su poca madurez, siendo uno de los principales obstáculos identificados para su eficiente desarrollo; así como el tema de la asistencia de los miembros del Comité a las reuniones mensuales, y la falta de empoderamiento de las reuniones, pues, si bien el MEIC les acompaña en su seguimiento, los actores del proceso son cada una de las municipalidades.

Durante el 2019 se programaron diez reuniones mensuales y un monitoreo, éste primer monitoreo se realizó a manera de ejercicio para que la región tuviera la oportunidad de vivir la experiencia y realizar los ajustes necesarios para una correcta implementación del trámite coordinado.

Este ejercicio ha sido muy valioso para la región, dado que, en la reunión final realizada en el mes de noviembre, en su informe final, algunas municipalidades hicieron referencia a algunas acciones de mejora que habían realizado para lograr mejorar el seguimiento y

cumplimiento no solamente a su plazo de resolución, sino también al registro y tramitación de las solicitudes del trámite simplificado.

La reunión final realizada en el mes de noviembre en la Municipalidad de Orotina, fue muy satisfactoria, dado que se logró la asistencia de las nueve municipalidades intervinientes, así como la asistencia del Ministerio de Salud y SENASA, oportunidad que permitió compartir experiencias, prácticas, contactos, así como la consolidación del equipo que representa el Comité. Cada una de las municipalidades de forma sencilla pero precisa presentó su informe final, dado que tampoco contaban con la experiencia, lo que permitió también se les pudiera orientar en cuanto a la forma en que se debía presentar el informe final y la información relevante para su registro.

En esa reunión fue necesario, al igual que Región Brunca nombrar un nuevo coordinador, dado que la persona en quien se había delegado esa función, manifestó que continuaría participando en el Comité de Seguimiento, pero no como coordinador, sin embargo, gracias a la consolidación del Comité que se logró alcanzar, no fue complicado lograr en esa misma reunión el nombramiento de la persona que estaría sustituyendo la coordinación del Comité para este periodo 2020, la cual recayó en el Ministerio de Salud de la Región.

#### 2.4.3 Proceso Coordinado de obtención de Licencia Comercial Región Chorotega

La implementación de un modelo de Ventanilla Única para el trámite de obtención de la licencia comercial en la región chorotega, es parte del proceso de apoyo regional desarrollado por el MEIC tomando como modelo el proceso implementado en la Región Brunca en 2012, adicional a ello, se ha brindado asesoría adicional para la mejora de permisos de construcción y uso de la plataforma APC.





El beneficio de la mejora se traduce en la reducción de procedimientos, requisitos y costos administrativos (tanto para la administración como para el administrado) en el proceso de apertura de empresas siendo indispensable para el fomento de inversión en nuevos emprendimientos o la expansión de negocios, que a su vez permite la generación de empleo y dinamiza la competitividad regional.







Los Gobiernos Locales de Región Chorotega se han trabajado en dos sub grupos, la altura y bajura guanacasteca, e incorporado dos Concejos de Distrito de la Región Pacífico Central. En ambos casos se estableció un Reglamento de Oficialización del Procedimiento del Trámite de Inicio, Actualización y Renovación de Empresas.

Ambas regiones reconocen el esfuerzo y trabajo realizado durante el año en beneficio de mejorar los procesos internos y trámites al ciudadano, sin embargo, solicitan la colaboración del MEIC en los siguientes temas:

1. Apoyo para facilitar la obtención de la exoneración del pago de la póliza de riesgos al trabajador.
2. Que el Ministerio de Salud otorgue las firmas digitales a sus funcionarios.
3. Solicitar el apoyo del CFIA para el desarrollo de uso de APC para los CMD.
4. Revisar los instrumentos de seguimiento otorgados por FUNDES.
5. Comunicar acciones o pasos para el proceso que desarrolla PROCOMER con la VUI y su relación a mediano plazo con la implementación de la ventanilla física.

#### *2.4.3.1 Altura Guanacasteca*

Agrupar los cantones de Abangares, Bagaces, Cañas, Tilarán. Liberia, y La Cruz. La mejora de los procesos se realizó en el año 2017, y el Decreto Ejecutivo 41437 - MEIC-S-MAG que oficializa el procedimiento se publica el 10 de diciembre de 2018 y entra en vigencia un mes después, 10 de enero de 2019. El proceso de implementación no fue el mismo en los seis gobiernos locales, principalmente por la falta de las firmas digitales en los funcionarios municipales y del Ministerio de Salud; las fechas de implementación en cada cantón son:

-  Tilarán: 10-enero
-  La Cruz: 08-marzo
-  Cañas: 17-junio
-  Abangares: 01-Julio
-  Liberia: 15-junio
-  Bagaces: 01-Setiembre

Durante el año se asistió a las reuniones de comité en los diferentes cantones, se abordaron temas referentes al proceso de implementación de la ventanilla única, se brindó capacitación a los funcionarios municipales por parte del Ministerio de Salud y SENASA; además, el comité trabajó en la elaboración de un formulario costo beneficio para elaborar una regulación conjunta que incorpore todos los diferentes tipos de licencias comerciales, estandarizando así entre las seis municipalidades los requisitos y plazos.

El comité identifica que el procedimiento es muy beneficioso para la población, pero son relativamente pocos los trámites de bajo riesgo que se tramitan, y por ello la municipalidad de Tilarán inició una prueba con permisos de mediano riesgo sanitario (tipo B), sin embargo, dada una auditoría al área rectora de salud de Tilarán, se identificaron deficiencias por lo cual se pospuso la prueba hasta que el modelo madure y en el mes de febrero de 2020 se realice un monitoreo del proceso.

En los meses que se implementó el trámite en cada municipalidad se tienen los siguientes resultados:

**Tabla 9.** Resultados implementación Altura Guanacasteca

Municipalidad	Cantidad de patentes	Plazo promedio de resolución
<b>Tilarán</b>	72	12 días
<b>La Cruz</b>	78	3 días
<b>Cañas</b>	3	7 días
<b>Abangares</b>	18	3 días
<b>Liberia</b>	50	8 días
<b>Bagaces</b>	8	7 días

**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

Como se muestra en la tabla, existen casos donde no se logran los plazos, algunos por casos particulares que se excedieron mucho y ello incrementa el promedio, en otros casos no se lleva el registro de cuando se hacen prevenciones al ciudadano y el plazo de entrega de información está contabilizado dentro del promedio de respuesta. En el comité se

comentan estas situaciones y se hacen recomendaciones de mejora en el control de base de datos y de manejo de expedientes.

En la reunión del mes de diciembre se define que para el año 2020 se realizarán las sesiones del comité cada dos meses iniciando en el mes de febrero, y en el mes de febrero y noviembre se realizarán dos monitoreos; además, en la reunión se efectuó la elección del nuevo equipo coordinador del Comité de Mejora, dejando el puesto asumido por dos años el representante de la Municipalidad de Tilarán, el nuevo equipo coordinador es asumido por:

- 🚩 Coordinadora: Rocío Araya, de la Municipalidad de Cañas
- 🚩 Secretaria: Jenny Orozco de la Municipalidad Bagaces
- 🚩 Asesor legal: se propone al abogado de la Municipalidad de La Cruz, pero dado su ausencia se realizará la consulta.

#### 2.4.3.2 *Bajura Guanacasteca*

Agrupar los cantones de Lepanto, Cóbano, Nandayure, Hojancha, Nicoya, Santa Cruz y Carrillo. La mejora de los procesos se realizó en el año 2018, y el Decreto Ejecutivo 41905 - MEIC-S-MAG que oficializa el procedimiento se publica el 03 de setiembre de 2019 y entra en vigencia un mes después, 03 de octubre de 2019. El proceso de implementación no fue el mismo en los seis gobiernos locales, principalmente por la falta de las firmas digitales en los funcionarios municipales y del Ministerio de Salud, tal que a la fecha no cuentan con las firmas se han tramitado mediante mensajería institucional las solicitudes de los ciudadanos; las fechas de implementación en cada cantón son:

- 🚩 Carrillo: 1/10/2019
- 🚩 Hojancha: 30/10/2019
- 🚩 Nicoya: 3/10/2019
- 🚩 Santa Cruz: 08/10/19
- 🚩 CMD Lepanto: 3/10/2019
- 🚩 CMD Cóbano: 10/10/2019
- 🚩 Nandayure: 1/11/2019

Durante el año se asistió a las reuniones de comité en los diferentes cantones, se abordaron temas referentes al proceso de implementación de la ventanilla única, se brindó capacitación a los funcionarios municipales por parte del Ministerio de Salud y SENASA; se dieron tres meses de suspensión de las reuniones del comité hasta que saliera publicado el decreto, posteriormente se retoman las reuniones y se da inicio a establecer las bases de datos, siendo los primeros resultados los siguientes:

**Tabla 10.** Resultados implementación Bajura Guanacasteca

<i>Municipalidad</i>	Cantidad de patentes	Plazo promedio de resolución
<b>CMD Lepanto</b>	3	3 días
<b>CMD Cóbano</b>	N.D.	N.D.
<b>Santa Cruz</b>	21	8.7 días
<b>Nicoya</b>	30	6 días
<b>Hojancha</b>	4	4 días
<b>Carrillo*</b>	5	10 días
<b>Nandayure</b>	N.D.	N.D.

**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

Se indica que son pocos los expedientes tramitados a pesar de que el proceso de transición no ha resultado complicado para el ciudadano ni el funcionario, siempre con las limitantes de caso de los recursos. Se solicita la colaboración del MEIC en buscar la coordinación con el INS para el trámite de exoneración y con el Ministerio de Salud para las firmas digitales.

En la sesión del comité del mes de diciembre se realizó la programación para 2020, definiendo reuniones cada dos meses y en el mes de noviembre el monitoreo, así como en el mes de agosto el cambio de equipo coordinador.

En resumen, el apoyo regional brindado en 2019 fue el siguiente:

**Tabla 11.** Apoyo Regional 2019

<b>Región</b>	<b>Cantidad de reuniones</b>	<b>Cantidad de Monitoreos</b>	<b>Tiempo promedio de resolución</b>
<b>Brunca</b>	3	2	4.5 días
<b>Pacífico Central</b>	11	1	N.D.
<b>Chorotega: Altura</b>	6	0	N.D.
<b>Chorotega: Bajura</b>	5	0	N.D.

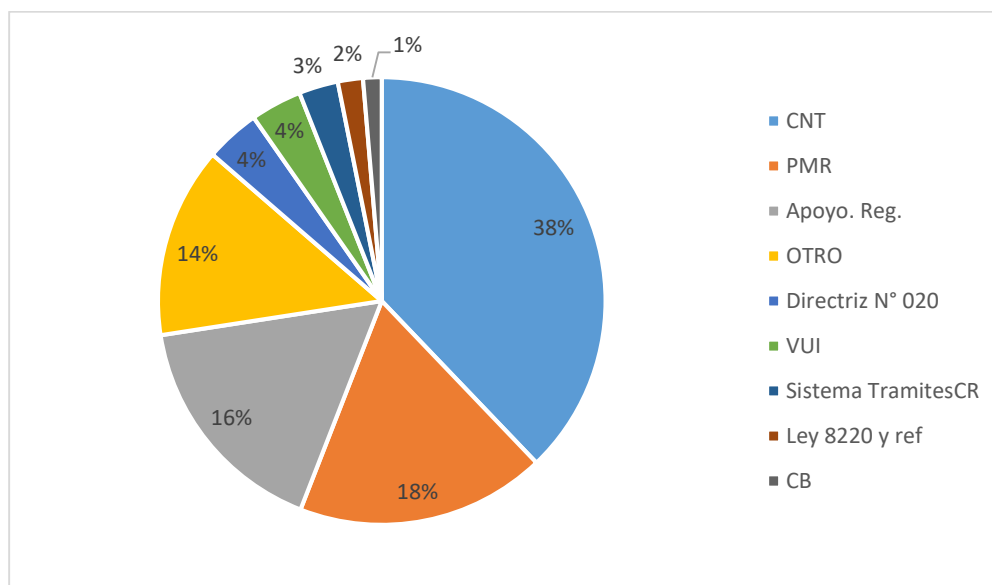
**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

## 2.5 Acompañamiento personalizado que se brinda a las instituciones

Como parte de las funciones que ejecuta este Departamento se brinda un acompañamiento y una asesoría a las instituciones, en el uso de los instrumentos de mejora regulatoria.

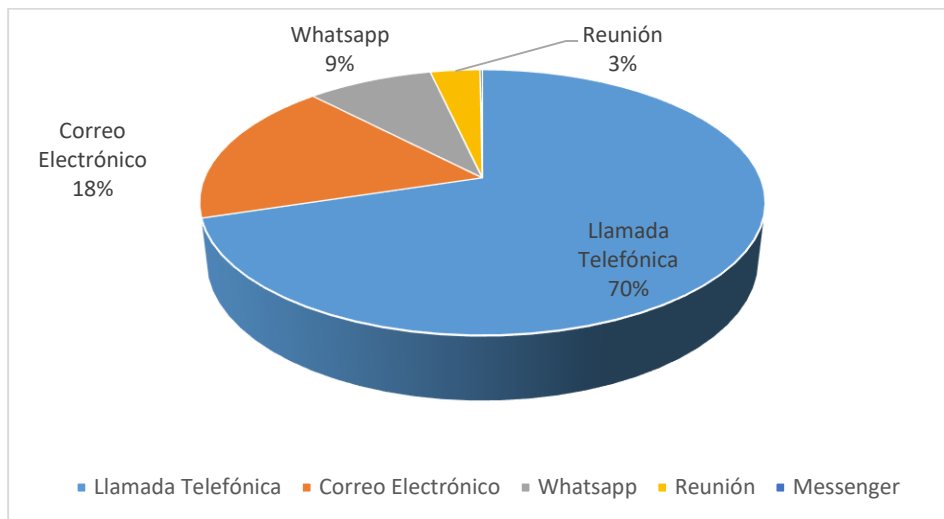
Del 07 de febrero al 10 de diciembre de los corrientes se atendieron 1268 consultas, realizadas por diferentes medios, y sobre nueve temas como se muestra en los gráficos que se detallan a continuación.

**Gráfico 8.** Consultas atendidas por tema entre 07 febrero y 10 diciembre 2019



**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

**Grafico 9.** Consultas atendidas por medio entre 07 febrero y 10 diciembre 2019



**Fuente:** Elaboración propia con registros de la Dirección de Mejora Regulatoria

### 3 CONCLUSIONES

1. Las instituciones de la Administración Pública no están atendiendo la disposición de que el Plan de Mejora Regulatoria es anual y que el registro de los avances en el “Sistema Trámites Costa Rica” es trimestral en las fechas establecidas en el DE-37045-MP-MEIC y su reforma, lo anterior en cumplimiento al Principio de Transparente y a la rendición de cuentas que se debe atender.
2. Las instituciones no logran publicar sus trámites en el CNT debido a que cuentan con normativa desactualizada, es decir, no cumplen con la disposición del artículo 4 de la Ley N° 8220.
3. Si bien, se ha logrado capacitar a un número importante de funcionarios sobre la Ley N° 8220 y todos sus instrumentos, no se logra permear, debido a la falta de interés y compromiso en el tema.
4. Las ventanillas únicas presentan diferentes dificultades, principalmente por la misma inmadurez y por la falta de compromiso de muchos de sus jerarcas. Es importante resaltar que si bien, se ha logrado sensibilizar a los representantes de los comités, lo cierto es que no cuentan con el apoyo de los alcaldes, y su sentir se acrecienta más en esta época electoral, por lo cual es importante la presencia del MEIC en las sesiones de cada comité.
5. El tema de mejora regulatoria y simplificación de trámites no ha permeado en los jerarcas y Oficiales de Simplificación de Trámites de esta Administración, pues su concentración se basa en impuestos y otros temas más relevantes para Presidencia.
6. Se evidencia la falta de compromiso y voluntad de los jerarcas para cumplir con las disposiciones de la Ley N° 8220.