

**MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO**  
**DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA**

**DMR-INF-005-2020**

**INFORME**

**“PROCESO DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN 2019”**

**ELABORADO POR:**

**Wendy María Fallas Garro**

**REVISADO POR:**

**Wendy Flores Gutiérrez**

**FECHA: 17-06-2020**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE ANEXOS .....	4
INTRODUCCIÓN .....	5
1. Posicionamiento de la Dirección de Mejora Regulatoria (DMR).....	6
2. ExpoPYME 2019.....	7
3. Ventanillas Únicas Municipales (VUM).....	8
4. Planes de Mejora Regulatoria (PMR).....	14
5. Agilización de los trámites en las entidades públicas mediante el uso de la declaración jurada. ....	18
6. Procedimiento “Control Previo de las Regulaciones” .....	19
7. Catálogo Nacional de Trámites (CNT).....	19
8. Índice de Capacidad Regulatoria (ICRI).....	20
9. Alianza Estratégica con la Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR).....	22
10. Comunicados de Prensa – Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites .....	24
CONCLUSIONES .....	25
ANEXOS .....	26

## ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1: Banner Oficial de la DMR .....	6
Imagen N° 2: Afiche informativo “La Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites en Costa Rica” .....	7
Imagen N° 3: Infografía “Trámite Simplificado”, Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM) – Región Chorotega Fase I .....	9
Imagen N° 4: Infografía “Trámite Simplificado”, Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM) – Región Chorotega Fase II .....	10
Imagen N° 5: Infografía “Trámite Simplificado”, Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM) – Región Pacífico Central .....	11
Imagen N° 6: Infografías Posteo en Facebook “Trámite Simplificado”, Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM) – Regiones Pacífico Central y Chorotega Fase I .....	12
Imagen N° 7: Posteo Facebook implementación “Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM)” – Región Chorotega Fase I .....	13
Imagen N° 8: Afiches de las infografías del “Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM)” .....	14
Imagen N° 9: Posteo Facebook “Recordatorio Informe de Cumplimiento PMR 2018” .....	15
Imagen N° 10: Posteo Facebook “Llamado a la participación ciudadana de PMR 2020” .....	16
Imagen N° 11: Posteo Facebook “Recordatorio a las instituciones para elaborar el PMR 2020” .....	17
Imagen N° 12: Boletín “Resultados del Decreto Ejecutivo N° 41795-MP-MEIC: Declaración Jurada” .....	18
Imagen N° 13: Recordatorio “Directriz Presidencial N° 20-MP-MEIC” .....	19
Imagen N° 14: Posteo Facebook lanzamiento del “ICRI” .....	20
Imagen N° 15: Invitación electrónica lanzamiento del “ICRI” .....	21
Imagen N° 16: Vista “Vista Trámites Costa Rica, Sección: ICRI” .....	22
Imagen N° 17: 1er etapa de contenido informativo para campaña con la CICR .....	23

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Procedimiento Administración Centralizada, “La regulación no tiene trámites, requisitos ni procedimientos” .....	26
Anexo N° 2: Procedimiento Administración Centralizada, “La regulación tiene trámites, requisitos ni procedimientos” . ....	27
Anexo N° 3: Procedimiento Administración Descentralizada, “La regulación no tiene trámites, requisitos ni procedimientos” . ....	28
Anexo N° 4: Procedimiento Administración Centralizada, “La regulación tiene trámites, requisitos ni procedimientos” . ....	29

## INTRODUCCIÓN

Al inicio de la Administración Alvarado Quesada 2018-2022, la Dirección de Mejora Regulatoria (DMR), considera de gran importancia promover acciones muestren de una manera fácil y sencilla a los ciudadanos y a los funcionarios de la Administración Pública los aspectos relacionados con el quehacer de la DMR, así como, el resultado de los diferentes proyectos y estrategias que se ejecuten en temas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Por ende, la generación de contenido informativo creativo y gráfico, así como la reestructuración y constante actualización del contenido en la web “Trámites Costa Rica”, han sido gestiones de gran valor para la comunicación y divulgación acciones estratégicas y la promoción de transparencia.

El presente documento corresponde al informe final de las diferentes acciones emprendidas por la Dirección de Mejora Regulatoria (DMR) en el marco de su “Estrategia de Comunicación y Divulgación” durante el año 2019.

## PROCESO DE COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA 2019

### 1. Posicionamiento de la Dirección de Mejora Regulatoria (DMR).

Se trabajó en la contratación correspondiente para la confección del banner oficial de la Dirección de Mejora Regulatoria, como parte también, del fortalecimiento del MEIC en las rectorías que le competen:

**Imagen N° 1: Banner Oficial de la DMR**



Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria (DMR)

## 2. ExpoPYME 2019.

La DMR tuvo participación en la VIII edición de la ExpoPyme 2019, la cual se realizó el 28, 29 y 30 de junio de 2019. La ExpoPyme 2019 reunió en un único lugar diferentes espacios, con el propósito de ofrecer a los emprendimientos y las pymes respuestas a sus necesidades, por lo que se contó con un stand de “asesorías” que ofreció a las personas interesadas en iniciar un negocio toda la información necesaria. De parte de la DMR, se brindó asesoría relacionada con:

- ¿Qué es la Ley N° 8220?, haga valer sus derechos.
- Condiciones para exigir trámites y requisitos con la Ley N° 8220.
- Derechos que otorga la Ley N° 8220.
- La Mejora Regulatoria y la Simplificación de Trámites en Costa Rica.
- Objetivos de la Ley N° 8220.
- Silencio Positivo.
- Trámite de denuncia por incumplimiento.

La DMR ya contaba con afiches informativos de tales temas para los ciudadanos y empresarios, como el de la Imagen N° 1:

**Imagen N° 2: Afiche informativo “La Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites en Costa Rica”**



Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria (DMR)

### **3. Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM).**

El MEIC ha venido replicando el modelo aplicado en la Región Brunca, el cual, consiste en la implementación de un procedimiento de trámite simplificado o una “Ventanilla Única” para la obtención de una patente comercial para actividades de bajo riesgo.

Este procedimiento fue oficializado en el año 2018 en las Regiones de Pacífico Central y Chorotega, bajo este concepto, el ciudadano obtiene también el “Permiso Sanitario de Funcionamiento (PSF)” o “Certificado Veterinario de Operación (CVO)” según corresponda. Estos proyectos se encuentran en su fase de operación (implementación).

Para la Región Chorotega, se trabajó una primera fase que involucra a los siguientes municipios: Libera, La Cruz, Tilarán, Abangares, Bagaces, y Cañas; para el caso del Pacífico Central, contempla las Municipalidades de Parrita, Quepos, Esparza, Montes de Oro, Orotina, San Mateo, Puntarenas y los Concejos Municipales de Monte Verde y Paquera. La segunda fase de la implementación del proyecto de ventanilla única para la Región Chorotega contempla a las Municipalidades de Carrillo, Santa Cruz, Nicoya, Hojanca, Nandayure, Cóbano y Lepanto.

En concordancia con lo anterior, la DMR generaron las infografías respectivas del proceso simplificado para las Regiones Pacífico Central y Chorotega, así como los posteos correspondientes en las redes sociales, además, se procedió con la impresión de estas infografías a manera de afiche para ser colocadas de manera física en las Municipalidades:



### Imagen N° 3: Infografía “Trámite Simplificado”, Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM) – Región Chorotega Fase I



Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria (DMR)

## Imagen N° 4: Infografía “Trámite Simplificado”, Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM) – Región Chorotega Fase II



Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria (DMR)

## Imagen N° 5: Infografía “Trámite Simplificado”, Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM) – Región Pacífico Central



Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria (DMR)

## Imagen N° 6: Infografías Posteo en Facebook “Trámite Simplificado”, Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM) – Regiones Pacífico Central y Chorotega Fase I



Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria (DMR)

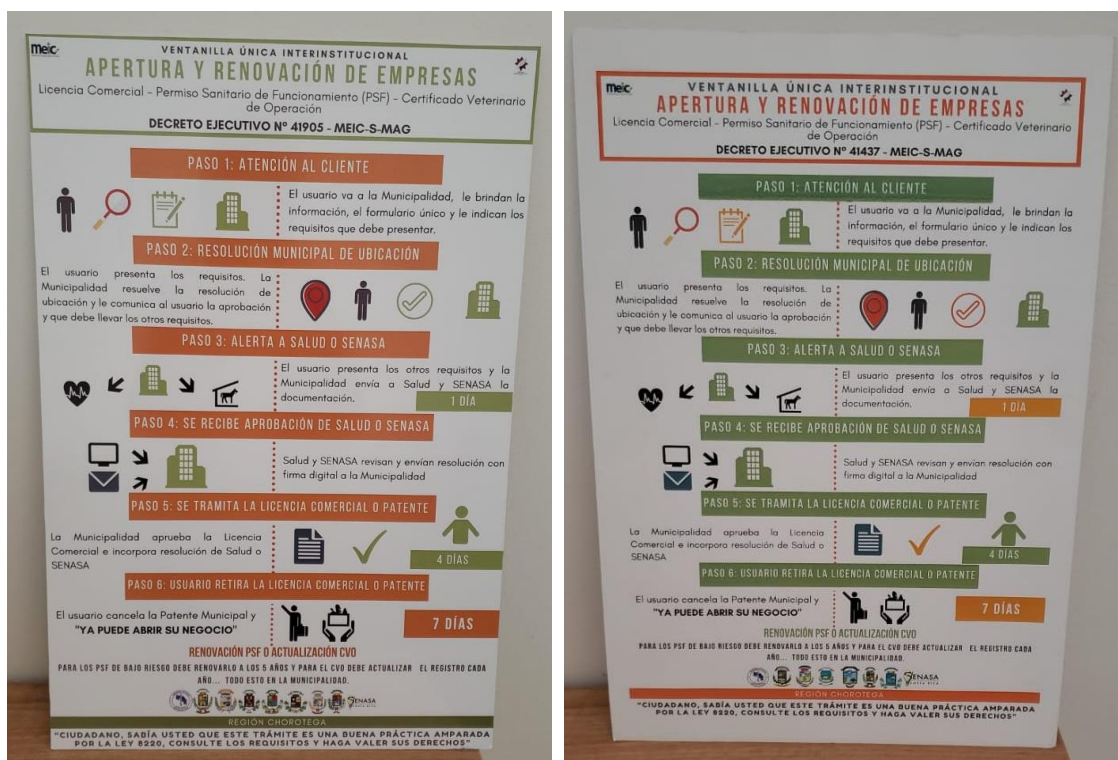
## Imagen N° 7: Posteo Facebook implementación “Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM)” – Región Chorotega Fase I



Fuente: Página Facebook MEIC



## Imagen N° 8: Afiches de las infografías del “Modelo Ventanilla Única Municipal (VUM)”



Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria.

### 4. Planes de Mejora Regulatoria (PMR).

En relación con los PMR, los cuales se encuentran regulados en el Reglamento N° 37045, "Reglamento a la Ley N° 8220", las instituciones deben cumplir con la elaboración de un PMR anual, y brindar informes trimestrales sobre el avance en estos planes. Los PMR se gestionan tanto por el MEIC como por las instituciones del Estado por medio de la Plataforma Digital Trámites Costa Rica y la DMR utiliza tanto la plataforma como las diferentes redes sociales, así como el correo electrónico [infotramites@meic.go.cr](mailto:infotramites@meic.go.cr) para dar información y recordar a las instituciones, las disposiciones normativas en relación con los PMR:

**Imagen N° 9: Posteo Facebook “Recordatorio Informe de Cumplimiento PMR 2018”**



Fuente: Página Facebook MEIC

**Imagen N° 10: Posteo Facebook “Llamado a la participación ciudadana de PMR 2020”**



Fuente: Página Facebook MEIC



### Imagen N° 11: Posteo Facebook “Recordatorio a las instituciones para elaborar el PMR 2020”



Fuente: Página Facebook MEIC

## 5. Agilización de los trámites en las entidades públicas mediante el uso de la declaración jurada.

En relación con la rendición de cuentas sobre el Decreto Ejecutivo N° 41795, denominado "Agilización de los trámites en las entidades públicas mediante el uso de la declaración jurada", publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 118, del 25/06/2019", la DMR realizó el informe correspondiente, así como el levantamiento de la información que remitieron las instituciones, así mismo, elaboró un boletín informativo que presenta los datos de una manera resumida y de fácil comprensión, el detalle de estos resultados puede verse en el link: [https://tramitescr.meic.go.cr/viewPagepublic/informe\\_declaracionjurada.html](https://tramitescr.meic.go.cr/viewPagepublic/informe_declaracionjurada.html):

### Imagen N° 12: Boletín "Resultados del Decreto Ejecutivo N° 41795-MP-MEIC: Declaración Jurada"



Fuente: Plataforma Trámites Costa Rica ([www.tramitescr.meic.go.cr](http://www.tramitescr.meic.go.cr))

## 6. Procedimiento “Control Previo de las Regulaciones”.

Parte del trabajo de la DMR en materia de divulgación y comunicación en relación con el uso del Sistema de Control Previo (SICOPRE), tanto entre instituciones de la Administración Centralizada como la Descentralizada, se concretó en el diseño de 4 infografías para el mejor entendimiento de los pasos a seguir dependiendo de las características de las regulaciones en propuesta (Ver Anexo 1 y 2)

## 7. Catálogo Nacional de Trámites (CNT).

En la Administración Alvarado Quesada (2018-2022) se firmó la Directriz Presidencial N° 20 - MP - MEIC, denominada "Acciones inmediatas para la Simplificación de Trámites en el Gobierno del Bicentenario", la cual, tiene como objetivo principal "dinamizar el uso del Catálogo Nacional de Trámites (CNT) como herramienta de gestión para la Administración Pública y brindar seguridad jurídica al ciudadano en su interacción con las instituciones del Estado". Por ende la DMR realizó diferentes comunicaciones por diferentes medios para el cumplimiento de las disposiciones de esta norma por parte de la Administración Pública:

### Imagen N° 13: Recordatorio “Directriz Presidencial N° 20-MP-MEIC”



Fuente: Página Facebook MEIC

## 8. Índice de Capacidad Regulatoria (ICRI).

Se creó el Índice de Capacidad Regulatoria, el cual, es el conjunto de condiciones permiten la implementación de la Política de Mejora Regulatoria, por lo que contar con capacidad regulatoria implica que las municipalidades están en capacidad de aplicar las herramientas e instrumentos que permiten gestionar la Gobernanza Regulatoria.

La DMR coordinó con la oficina de prensa la elaboración de un insumo audiovisual (video informativo), además, se realizó el evento oficial de este instrumento, el cual se publicó en Facebook, así como también, se publicó la información correspondiente en la web “Trámites Costa Rica”. En el siguiente link se puede ver el detalle de lo indicado:

(<https://tramitescr.meic.go.cr/viewpage//public/indicecapacidadregulatoria.html?verensitio=true>)

### Imagen N° 14: Posteo Facebook lanzamiento del “ICRI”



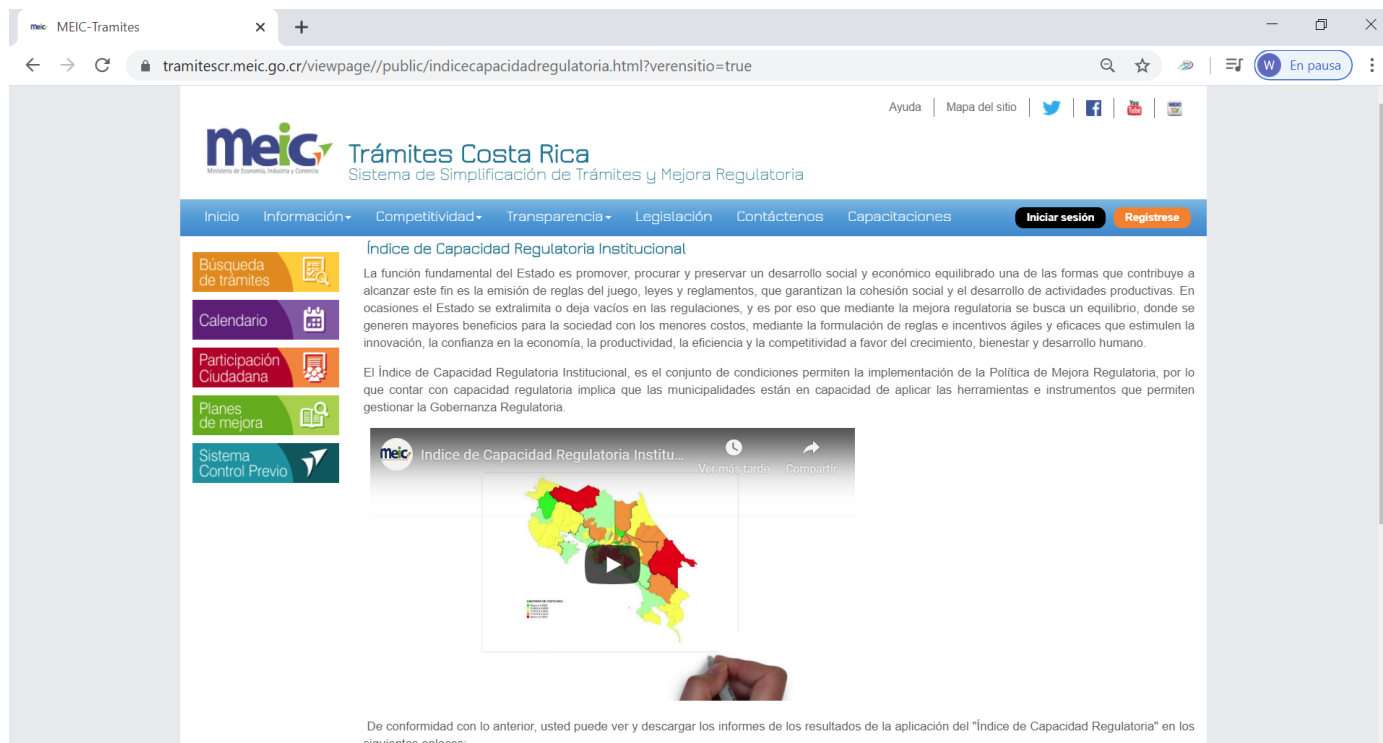
Fuente: Página Facebook MEIC

**Imagen N° 15: Invitación electrónica lanzamiento del "ICRI"**



**Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria**

## Imagen N° 16: Vista “Vista Trámites Costa Rica, Sección: ICRI”



Fuente: Plataforma Trámites Costa Rica ([www.tramitescr.meic.go.cr](http://www.tramitescr.meic.go.cr))

### 9. Alianza Estratégica con la Cámara de Industrias de Costa Rica (CICR).

En el marco de la Comisión de Mejora Regulatoria, la cual preside el MEIC, se estableció una alianza estratégica con la CICR, con el objetivo de establecer diferentes acciones en una estrategia de comunicación y divulgación conjunta sobre temas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites que interesen a este sector. Se trabajará en el desarrollo de contenido informativo y en el establecimiento de un cronograma para realizar videos en “Facebook Life”. En una primer etapa el contenido se desarrollará para los siguientes temas:



## Imagen N° 17: 1er etapa de contenido informativo para campaña con la CICR

### 1. “Consulta Pública – Mecanismos y Herramientas”



**¿PORQUÉ ES IMPORTANTE PARTICIPAR?**

PLATAFORMA DIGITAL TRÁMITES COSTA RICA

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



¡Su opinión es importante para mejorar!

**PARTICIPE**

**meic** C/R



- Calificación del trámite desde una perspectiva del servicio al cliente.
- Calificación y monitoreo de las mejoras implementadas en los trámites, servicios o procedimientos por medio de un Plan de Mejora Regulatoria Institucional.
- Participar en campañas, foros, encuestas, entre otras actividades, que se realicen con el objetivo de mejorar trámites.
- Participar en la "consulta pública" de los "Planes de Mejora Regulatoria" y de las "regulaciones que emiten las instituciones públicas y que contienen trámites, requisitos y procedimientos".

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

### 2. “Denuncia por transgresiones a la Ley N° 8220”



**¿QUIENES PUEDEN DENUNCIAR?**



**¿CÓMO DENUNCIAR? (PROCEDIMIENTO)**



**¿ANTE QUIEN?**



**FORMULARIO DE DENUNCIA**

Fuente: Dirección de Mejora Regulatoria

## 10. Comunicados de Prensa – Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites

De manera conjunta con la Unidad de Prensa del MEIC, se desarrollaron los siguientes comunicados de prensa en temas relacionados con Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites:

1. Gobierno simplifica trámites de salud por medio de Proyecto Ventanilla Única de Inversión.
2. Región Chorotega disminuye de 40 a 7 días trámite de Patente Comercial.
3. Municipalidades de Limón se unen en iniciativa de reactivación económica por medio de la simplificación de trámites.
4. MEIC evalúa a Gobiernos Locales en la aplicación de la Política Regulatoria.
5. MEIC hace un llamado a instituciones para realizar uso efectivo de Plataforma Trámites CR.
6. Gobierno declara moratoria regulatoria hasta mayo 2022.
7. Ventanilla Única de Inversión obtiene máximo reconocimiento en organizaciones del sector público.
8. Simplificación de trámites muestra resultados en el primer año de Gobierno.

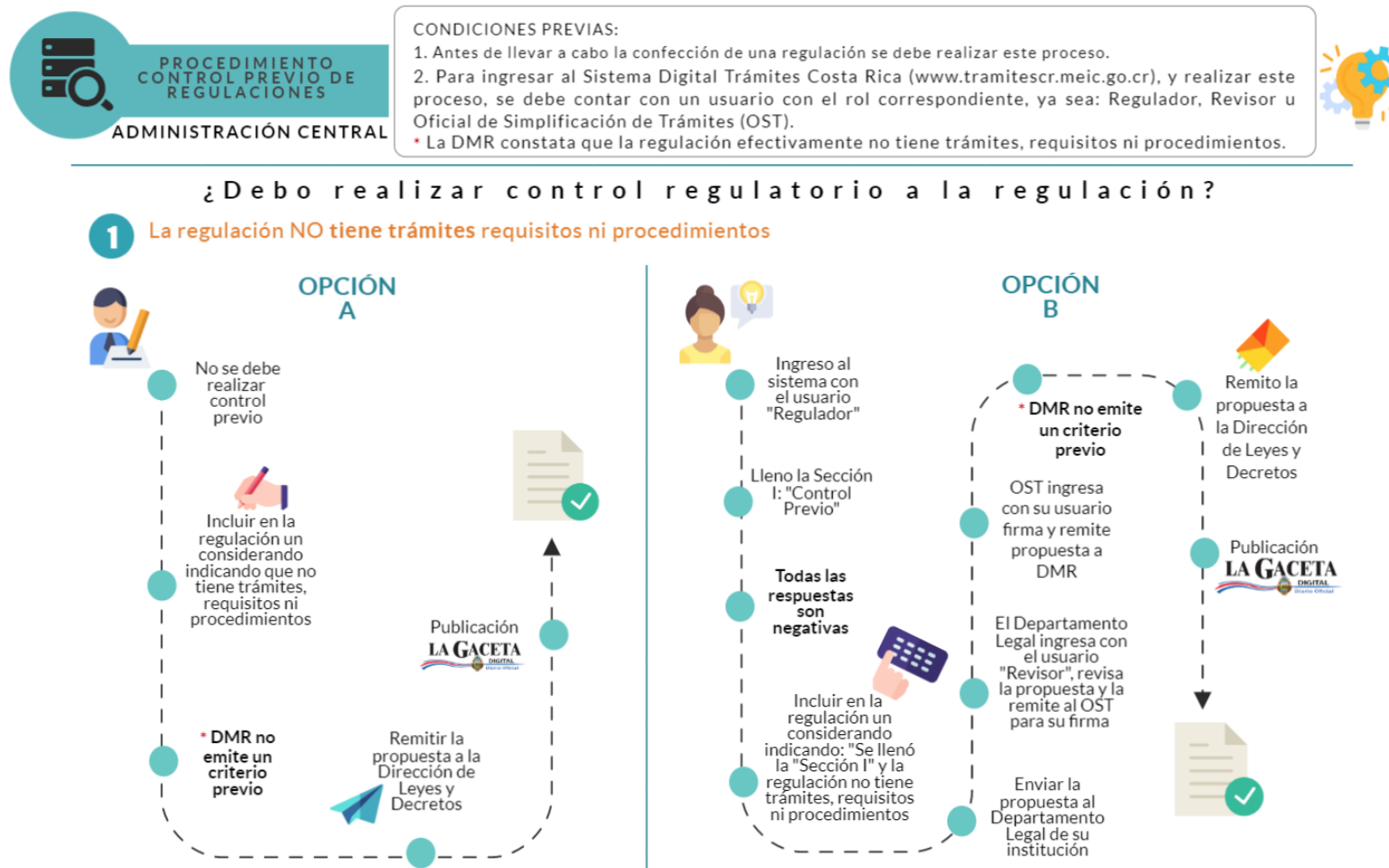


## CONCLUSIONES

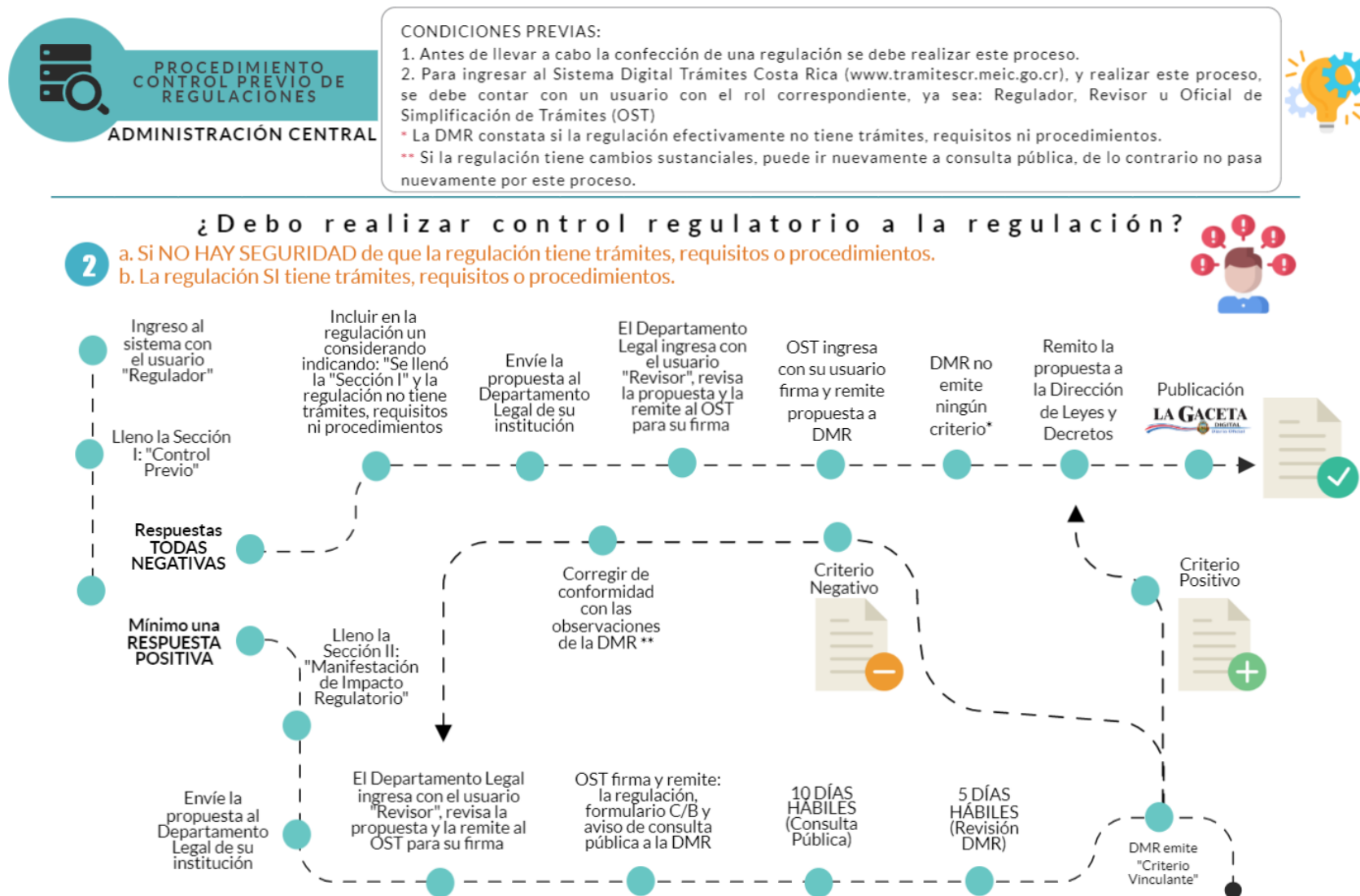
- El MEIC no cuenta con presupuesto asignado para el desarrollo de contenido audiovisual y para la comunicación y divulgación de temas y acciones importantes, por ende, se utilizaron al máximo los recursos internos de la institución, así como software libre para generar productos creativos, llamativos y de fácil comprensión.
- Las alianzas con el Sector Privado y con otras instituciones conforman un recurso valioso para la comunicación y divulgación de diferentes temas, tanto para los ciudadanos como para los funcionarios públicos, por ende, se considera importante continuar generando sinergias con estos entes para lograr llegar a los diferentes públicos meta de la DMR.
- La generación de contenido informativo creativo y gráfico, así como la reestructuración y constante actualización del contenido en la web “Trámites Costa Rica”, han sido gestiones de gran valor para la comunicación y divulgación acciones estratégicas y la promoción de transparencia.

## ANEXOS

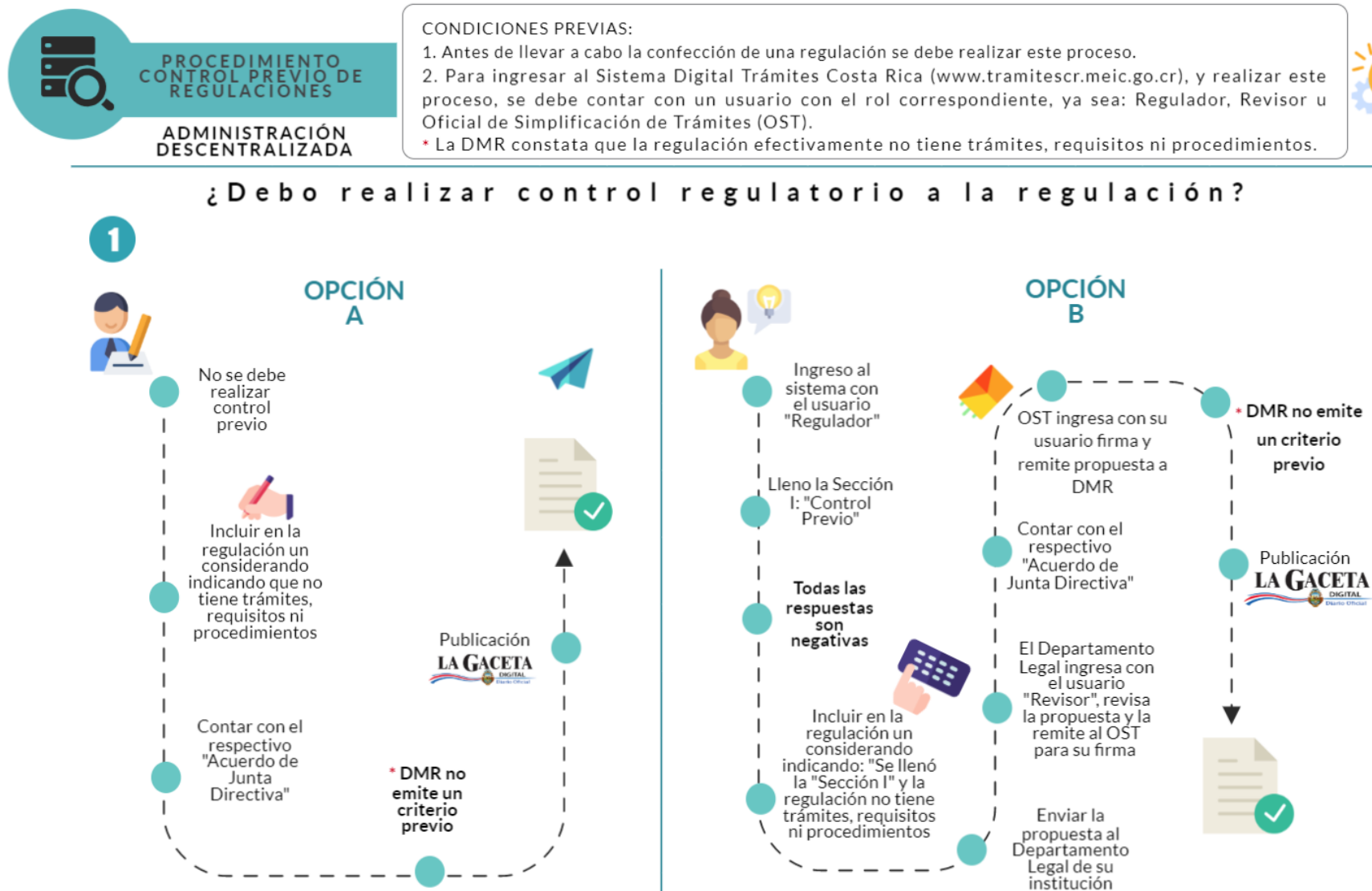
### Anexo N° 1: Procedimiento Administración Centralizada, “La regulación no tiene trámites, requisitos ni procedimientos”.



## Anexo N° 2: Procedimiento Administración Centralizada, “La regulación tiene trámites, requisitos ni procedimientos”.



### Anexo N° 3: Procedimiento Administración Descentralizada, “La regulación no tiene trámites, requisitos ni procedimientos”.



## Anexo N° 4: Procedimiento Administración Centralizada, “La regulación tiene trámites, requisitos ni procedimientos”.

