

MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO
DIRECCIÓN DE MEJORA REGULATORIA

DMR-INF-003-2020

PLAN DE ACCIÓN

**Cumplimiento de las “DISPOSICIONES N° 4.6 Y N° 4.7” del
Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 del 26 de noviembre del 2019,
emitido por la Contraloría General de la República (CGR)**

**“INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA ADMINISTRACIÓN Y USO
DEL SISTEMA DIGITAL TRÁMITES COSTA RICA DESARROLLADO POR EL MINISTERIO DE
ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO”**

VERSIÓN 1.0

ELABORADO POR:

Wendy María Fallas Garro

REVISADO POR:

Wendy Flores Gutiérrez

FECHA: 07-05-2020

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN.....	6
1. ANTECEDENTES Y CONTEXTO.....	8
1.1. Plataforma Digital Trámites Costa Rica.....	8
1.2. Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019.....	11
1.3. Consideraciones Metodológicas.....	13
2. PLAN DE ACCIÓN	15
2.1. Objetivos	15
2.1.1. Objetivo General	15
2.1.2. Objetivos Específicos	15
2.2. Intervenciones estratégicas para el cumplimiento de las Disposiciones 4.6 y 4.7	16
2.2.1. Disposición 4.6 “Control y supervisión en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites”	16
2.2.1.1. Análisis de la disposición mediante aplicación de la metodología.....	16
2.2.1.2. Estructura de Desglose de Trabajo (EDT).....	18
2.2.1.1. Plan de Trabajo.....	20
2.2.1.2. Cronograma del Plan de Trabajo.....	24
2.2.2. Disposición 4.7 “Mecanismos de control de entrada de datos en la Plataforma Trámites Costa Rica”	25
2.2.2.1. Análisis de la disposición mediante aplicación de la metodología.....	25
2.2.2.2. Estructura de Desglose de Trabajo.....	27
2.2.2.3. Plan de Trabajo.....	28
2.2.2.4. Cronograma del Plan de Trabajo.....	32
3. ALCANCES.....	33
4. LIMITACIONES	35
5. RENDICIÓN DE CUENTAS	36
6. ANEXOS	38

ÍNDICE DE CUADROS

Tabla N° 1 Plazos de emitidos por la CGR para el cumplimiento de la Disposición 4.6	20
Tabla N° 2 Plan de Trabajo – Disposición 4.6	21
Tabla N° 3 Plazos de emitidos por la CGR para el cumplimiento de la Disposición 4.7	28
Tabla N° 4 Plan de Trabajo – Disposición 4.7	29
Tabla N° 5 Cuadro de Seguimiento del Plan de Trabajo	37

ÍNDICE DE IMÁGENES

Imagen N° 1 Vista Plataforma Digital Trámites Costa Rica	10
Imagen N° 2 Generalidades de la auditoría de carácter especial sobre la administración y uso del Sistema Digital Trámites Costa Rica.	12
Imagen N° 3 Resultados de la auditoría de carácter especial sobre la administración y uso del Sistema Digital Trámites Costa Rica	12
Imagen N° 4 Disposiciones para la Directora de MR	13
Imagen N° 5 Diagrama SIPOC	14
Imagen N° 6 Diagrama SIPOC del proceso: “Supervisión y control en materia de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria”	17
Imagen N° 7 EDT: “Supervisión y control en materia de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria”	19
Imagen N° 8 Diagrama de Gantt: “Supervisión y control en materia de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria”	24
Imagen N° 9 Diagrama SIPOC del proceso: “Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica”	26
Imagen N° 10 EDT: “Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica”	27
Imagen N° 11 Diagrama de Gantt: “Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica”	32

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo N° 1: Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019	39
--	----

ABREVIATURAS

BCCR	Banco Central de Costa Rica
CGR	Contraloría General de la República
CMRi	Comisión de Mejora Regulatoria Institucional
CNT	Catálogo Nacional de Trámites
DAI	Departamento de Apoyo Institucional de la Dirección de Mejora Regulatoria
DAR	Departamento de Análisis Regulatoria de la Dirección de Mejora Regulatoria
DMR	Dirección de Mejora Regulatoria
DMRRT	Dirección de Mejora Regulatoria y Reglamentación Técnica
DTIC	Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación del Ministerio de Economía, Industria y Comercio
INNOVAAP	Laboratorio de Innovación Pública de la Universidad de Costa Rica
MEIC	Ministerio de Economía, Industria y Comercio
MICITT	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
MR y ST	Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites
OST	Oficial de Simplificación de Trámites
PMBOK	Project Management Body of Knowledge PMBOK GUIDE
PMR	Planes de Mejora Regulatoria
SICOPRE	Sistema de Control Previo
SIPOC	Supplier – Input – Process – Output – Customer, es decir, Proveedor – Insumos - Proceso – Salidas - Cliente
UCR	Universidad de Costa Rica

IDENTIFICACIÓN DEL DOCUMENTO

DATOS DEL DOCUMENTO

Nombre	Creación	Última modificación
DMR-INF-003-2020.doc	15 de abril del 2020	06 de mayo de 2020

HISTORIAL DE REVISIÓN

Fecha	Versión	Elaboración/Revisión Cambio/Aprobación	Autor	Puesto
15 al 30 de abril 2020	1.0	Elaboración	Wendy Fallas	Profesional Responsable
07 de mayo 2020	1.0	Aprobación de Dirección	Wendy Flores	Directora

INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al “Plan de Acción” para dar cumplimiento a las Disposiciones N° 4.6 y 4.7 emitidas por la Contraloría General de la República (CGR) por medio del Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019, con fecha del 26 de noviembre del 2019, denominado: “INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA DIGITAL TRÁMITES COSTA RICA DESARROLLADO POR EL MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO”.

Es importante indicar, que si bien es cierto, el informe descrito; contempla un total de 4 Disposiciones; aquellas que poseen el numeral 4.4 y 4.5 corresponden para su cumplimiento directamente a la Sra. Victoria Hernández Mora, en su calidad de Ministra de Economía, Industria y Comercio o a quien en su lugar ocupe el cargo; por consiguiente este “Plan de Acción”, se acota, tal y como se indicó al inicio, a las Disposiciones 4.6 y 4.7, las cuales, fueron dirigidas específicamente a la Sra. Wendy Flores Gutiérrez, Directora de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) o a quien en su lugar ocupe su cargo.

Tal informe de auditoría, en primera instancia, tenía como alcance verificar la administración y el uso del Sistema Digital Trámites Costa Rica (módulos: Catálogo Nacional de Trámites (CNT), Planes de Mejora Regulatoria (PMR) y Sistema de Control Previo (SICOPRE)), sin embargo, ese alcance se amplió a la verificación de la función rectora del MEIC, relacionada con la simplificación de trámites y mejora regulatoria por medio de la plataforma digital indicada, lo que consideró entre otros aspectos; la estrategia y coordinación en esa materia.

Por último, es importante indicar que este “Plan de Acción” es un documento en constante evolución, el cual, en el caso de que este requiera de algún ajuste para mejorarse, se procedería con la actualización correspondiente.

PLAN DE ACCIÓN

Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 de la CGR – Disposiciones “4.6” y “4.7”

1. ANTECEDENTES Y CONTEXTO.

1.1. Plataforma Digital Trámites Costa Rica.

En el año 2009, la DMR (antigua DMRRRT) desarrolló la primer plataforma del CNT, alojada en el dominio www.tramites.go.cr, la cual, pretendía dar cumplimiento a las disposiciones del artículo 20, inciso 6 de la Ley de Protección al Consumidor y Defensa Efectiva del Consumidor, y a la Ley N° 8220, Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, la cual se operativiza mediante el Decreto Ejecutivo N° 37045.

La Ley N° 7472, establece:

“Artículo 20.-Creación de la Unidad técnica de apoyo. La Comisión de mejora regulatoria contará con la Unidad técnica de apoyo, formada por profesionales de las materias que se disponga en el Reglamento de esta Ley. Sus funciones serán:

... 6. Implementar un catálogo de trámites existentes y de los que se llegue a crear, para ello, cual todas las instituciones públicas estarán obligadas a comunicar sus trámites...”

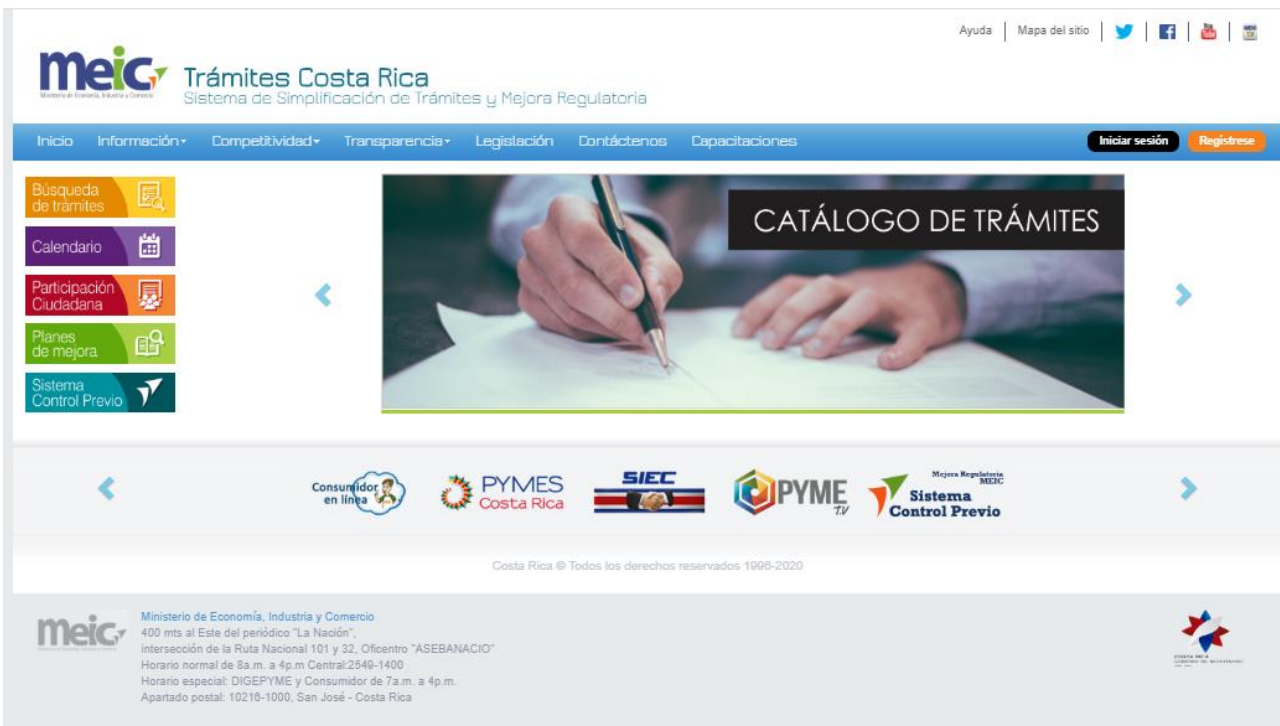
Sin embargo, debido a la falta de presupuesto necesario para un desarrollo óptimo, la plataforma que se desarrolló en ese momento integraba una serie de inconsistencias, errores y deficiencias tanto a nivel de seguridad como de infraestructura y funcionamiento; la cual, no permitía realizar con eficiencia las diferentes etapas que comprende la publicación de los trámites en ella, tanto por parte de instituciones de la Administración Pública como de la Dirección de Mejora Regulatoria.

Incluso, lo descrito anteriormente, generó inconsistencias graves en la base de datos de los trámites, ya que los mismos eran publicados en línea directamente por las instituciones (sin la revisión de la DMR, dado a que el sistema no contaba con tal funcionalidad), frecuentemente con información incorrecta e incompleta, lo que hacía que los registros mostrados a los ciudadanos no contaran con información confiable, oportuna y con seguridad jurídica.

Por otra parte, tal y como se mencionó con anterioridad, la información de los trámites era (y actualmente es), incorporada por las instituciones de la Administración Pública tal y como lo indica la normativa lo cual, ha representado a través del tiempo un impedimento para la depuración directa de la base de datos dado que el MEIC es el administrador de la base de datos y la información disponible en ella, pertenece y es competencia de cada institución. Aún y cuando el MEIC, pone a disposición de las instituciones y de los ciudadanos la plataforma digital, no es el responsable de mantener los registros actualizados, tal y como lo indica el artículo 20 del Decreto 37045-MP-MEIC.

En la razón de lo anterior, y siendo la DMR conocedora de las deficiencias tecnológicas (tomando en cuenta que el software en la cual fue desarrollada, se encontraba obsoleto), en el año 2016 se trabajó en el desarrollo de no solo una nueva plataforma del “Catálogo Nacional de Trámites”, sino que, en un esfuerzo por maximizar los recursos que se lograron obtener, se desarrolló el “Sistema Digital de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites” denominado “Trámites Costa Rica”, el cual, actualmente cuenta con los módulos del: CNT, PMR, y SICOPRE; que permitió no solo la integración de esas herramientas de Mejora Regulatoria, sino, que permite la automatización completa de la labor, tanto de la instituciones públicas como de la DMR; lo cual, es posible, dado a que la plataforma cuenta con la funcionalidad integrada de “firma digital”, de conformidad con las disposiciones del MICITT y del BCCR.

Imag N° 1 Vista Plataforma Digital Trámites Costa Rica



Fuente: Plataforma Digital Trámites Costa Rica (<https://tramitescr.meic.go.cr/>)

La Plataforma Digital Trámites Costa Rica, se ha convertido en una herramienta robusta, que pretende brindar transparencia, seguridad jurídica e información completa y confiable tanto a la Administración Pública para mostrar sus trámites de manera consolidada y estandarizada, así como para la promoción de la participación ciudadana por medio de entre otras funcionalidades, la consulta pública de los PMR institucionales y de las propuestas de regulación emitidas por los entes del Estado.

La DMR realiza grandes esfuerzos por lograr que el 100% de la Administración Pública (de conformidad con el artículo N° 1 de la Ley N° 8220), utilice la plataforma, sin embargo, se requiere de un alto nivel de compromiso de las Instituciones, de los OST y de las Comisiones de Mejora Regulatoria Institucionales, de otra manera el MEIC, como ente rector no tiene facultades para aplicar sanciones a las instituciones que incumplen con este mandato.

1.2. Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019.

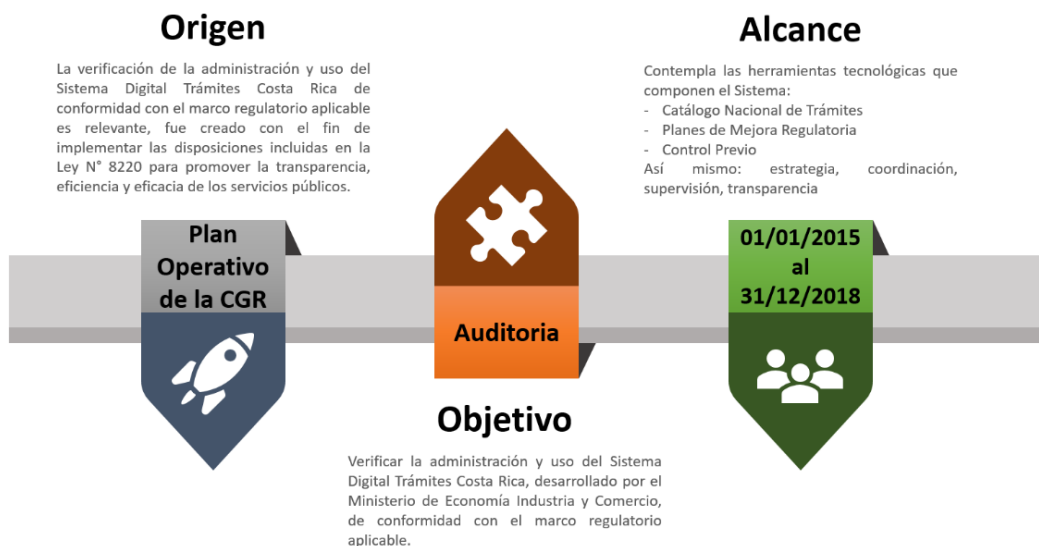
El presente “Plan de Acción” se origina dadas las disposiciones emitidas por la CGR, mediante su Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 (Anexo 1), con fecha del 26 de noviembre, 2019; al cual denominó: “INFORME DE AUDITORÍA DE CARÁCTER ESPECIAL SOBRE LA ADMINISTRACIÓN Y USO DEL SISTEMA DIGITAL TRÁMITES COSTA RICA DESARROLLADO POR EL MINISTERIO DE ECONOMÍA, INDUSTRIA Y COMERCIO.”

El período de análisis comprendió la administración y uso del Sistema Digital Trámites Costa Rica entre el 1 de enero de 2015 y el 31 de diciembre de 2018, contemplando las herramientas tecnológicas que componen dicho sistema: el Catálogo Nacional de Trámites, Planes de Mejora Regulatoria y el Sistema de Control Previo.

Asimismo, se realizó una verificación de la función rectora del MEIC relacionada con la simplificación de trámites y mejora regulatoria mediante el Sistema Digital Trámites Costa Rica, considerando el análisis de los siguientes aspectos:

- Estrategia: establecimiento de una perspectiva estratégica integrada para asegurar la cohesión y continuidad de las acciones propuestas.
- Coordinación: acciones para asegurar la cooperación entre las entidades públicas en procura del desarrollo de las políticas, en consonancia con prioridades integradas.
- Supervisión: seguimiento y análisis del desempeño de las acciones implementadas, comunicación con las partes interesadas y respuestas acerca de los resultados obtenidos.
- Transparencia: acciones para promocionar la comunicación abierta, voluntaria y transparente de las actividades y resultados ejecutados.

Imagen N° 2 Generalidades de la auditoría de carácter especial sobre la administración y uso del Sistema Digital Trámites Costa Rica.



Fuente: Elaboración propia con datos del Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 del 26/11/2019 de la CGR.

El informe mostró los siguientes resultados:

Imagen N° 3 Resultados de la auditoría de carácter especial sobre la administración y uso del Sistema Digital Trámites Costa Rica.

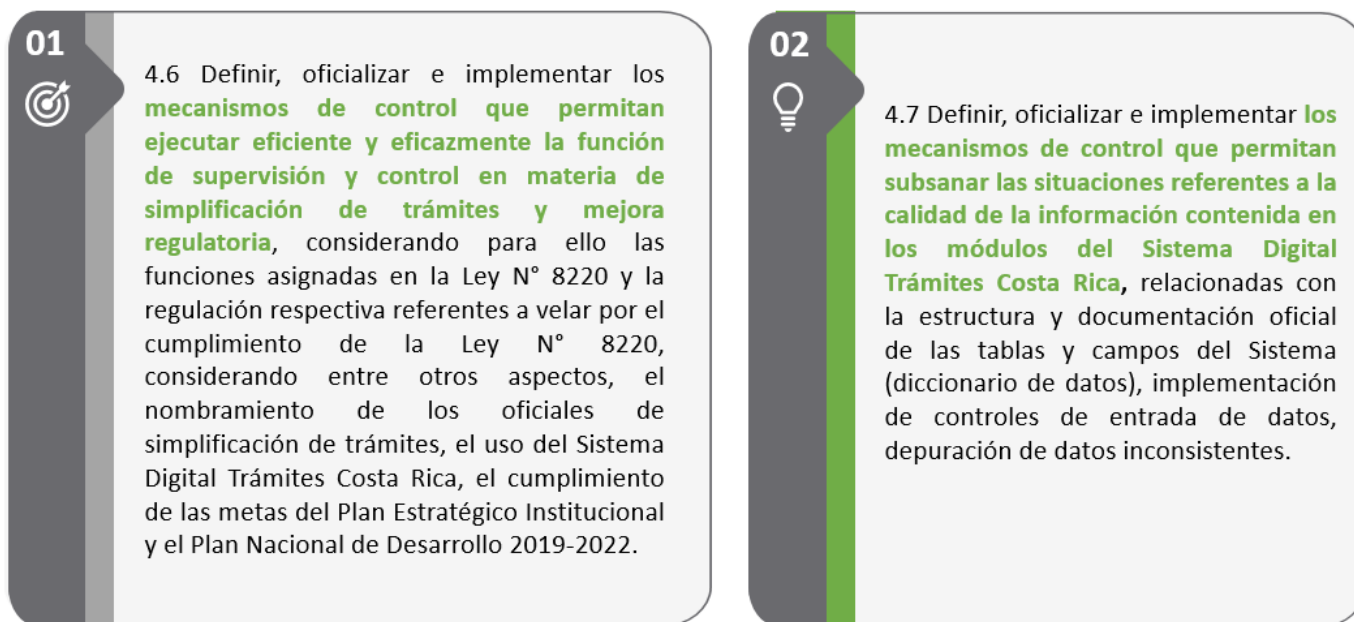


Fuente: Elaboración propia con datos del Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 del 26/11/2019 de la CGR

Y emitió las siguientes disposiciones para la DMR:

- A la Licda. Wendy Flores Gutiérrez Directora de Mejora Regulatoria del Ministerio de Economía Industria y Comercio o a quien en su lugar ocupe el cargo:

Imagen N° 4 Disposiciones para la Directora de MR



Fuente: Elaboración propia con datos del Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 del 26/11/2019 de la CGR.

1.3. Consideraciones Metodológicas.

La DMR considera importante para este planteamiento, la definición, interrelación y delimitación de los procesos que fueron sujeto de verificación por parte de la CGR, por ende, se utilizó una metodología que permite realizar este análisis, como insumo para la mejora u optimización de estos procesos. La metodología utilizada es la denominada “Diagrama de Alto Nivel”, es una técnica muy útil para nuestro fin y es una herramienta de mejora continua, “conocida también como Diagrama SIPOC, que recibe su nombre por sus siglas en inglés, Supplier – Input – Process – Output – Customer, es decir, Proveedor – Insumos – Procesos – Salidas – Cliente.

- Proveedor: es cualquier persona o proceso que suministra algún insumo.
- Insumo: es todo aquello que se requiere para llevar a cabo nuestro proceso, puede ser información, materiales, actividades o recursos.
- Proceso: son las actividades básicas para convertir las entradas en salidas.
- Salida: es el resultado del proceso
- Cliente: es la persona o proceso que se ve afectada por el resultado del proceso.

SIPOC es una herramienta que consiste en un diagrama, que permite visualizar el proceso de manera sencilla y general. Este esquema puede ser aplicado a procesos de todos los tamaños y a todos los niveles, incluso a una organización completa.”¹

Imagen N° 5 Diagrama SIPOC



Fuente: Elaboración propia con base en información de: Tovar, A., y Mota, A. (2007). *CPIMC: Un modelo de Administración de Procesos*. San Rafal, México, DF: Panorama Editorial, S.A de C.V.

¹ Tovar, A., y Mota, A. (2007). *CPIMC: Un modelo de Administración de Procesos*. San Rafal, México, DF: Panorama Editorial, S.A de C.V.

2. PLAN DE ACCIÓN

2.1. Objetivos

2.1.1. Objetivo General

Cumplir con las disposiciones establecidas en el informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 emitido por la CGR para la Dirección de Mejora Regulatoria, relacionadas con la administración y el uso del Sistema Digital Trámites Costa Rica, en el plazo establecido en ese documento.

2.1.2. Objetivos Específicos

- Aplicar la herramienta “Diagrama de Alto Nivel (SIPOC)” a los procesos sujetos de verificación por parte de la CGR para generar acciones óptimas que permitan el cumplimiento de las disposiciones de indicadas en el informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019.
- Establecer las acciones, actividades, responsables, plazos, costos para el cumplimiento de las disposiciones de la CGR indicadas en el informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019.

2.2. Intervenciones estratégicas para el cumplimiento de las Disposiciones 4.6 y 4.7

2.2.1. Disposición 4.6 “Control y supervisión en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites”

2.2.1.1. Análisis de la disposición mediante aplicación de la metodología

La Disposición N° 4.6, está directamente relacionada con el control y supervisión que debe ejercer la DMR para el cumplimiento de la Ley N° 8220 (nombramiento de los OST, usabilidad de la plataforma Trámites Costa Rica, metas del PEI y del PNDIP).

Por lo anterior, seguidamente se procederá con el análisis mediante la aplicación de la metodología “SIPOC” para el proceso: “Supervisión y Control en materia de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria”, lo que nos permite tener un parámetro general de los diferentes componentes que lo abordan.

Al realizar el análisis de lo que conlleva tanto la supervisión y control en materia de simplificación de trámites y mejora regulatoria para la DMR, nos damos cuenta de que nuestros proveedores al mismo tiempo son nuestros clientes, dado a que esta temática, es deber de todos los involucrados para así todos poder hacer uso de los beneficios que esta representa, tomando en cuenta que la mejora regulatoria y simplificación de trámites conlleva también una gestión de revisión y mejora continua de procesos, actividades, políticas, normas, etc.

Imagen N° 6 Diagrama SIPOC del proceso: “Supervisión y control en materia de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria”



Fuente: Elaboración propia

2.2.1.2. Estructura de Desglose de Trabajo (EDT)

La EDT es “una descomposición jerárquica del alcance total del trabajo a realizar por el equipo del proyecto para cumplir con los objetivos del proyecto y crear los entregables requeridos. La EDT organiza y define el alcance total del proyecto y representa el trabajo especificado en el enunciado del alcance del proyecto aprobado y vigente.

El trabajo planificado está contenido en el nivel más bajo de los componentes de la EDT, denominados paquetes de trabajo. Un paquete de trabajo se puede utilizar para agrupar las actividades donde el trabajo es programado y estimado, seguido y controlado.”²

² Project Management Institute, INC. (2017). A guide to the Project Management Body of Knowledge PMBOK GUIDE. Sexta Edición. Newtown Square, Pennsylvania, EE.UU.

Imagen N° 7 EDT: “Supervisión y control en materia de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria”

Plataforma Digital “Trámites Costa Rica”		Sensibilización, capacitación y desarrollo	PNDIP	
CNT	PMR		Apoyo Regional (Ventanillas Únicas)	Simplificación de Trámites Críticos
Seguimiento vía correo electrónico	Seguimiento vía correo electrónico	Formulación nuevo esquema de capacitaciones enfoque gestión del cambio, empoderamiento CMRI y por eje temático	Participación activa en Comités y monitoreos	Plan Nacional de Acción de Gobierno Abierto
Seguimiento vía telefónica	Seguimiento vía telefónica	Formación de 2 funcionarios por institución para especialización y replica de conocimientos	Sensibilización para inclusión del “Trámite Simplificado” en el CNT	Cumplimiento del Compromiso N° 6
Emisión de oficios de seguimiento	Emisión de oficios de seguimiento	Sesiones teórico - prácticas (9 sesiones, una por mes de 2 hrs cada una)	Encuentro Comités Regionales, rendición de cuentas y buenas prácticas	Evaluar la implementación de mejoras en trámites críticos desde la experiencia ciudadana
Monitoreos y control de OST y CMRI (dentro y fuera del sistema)	Depuración de BD	Elaboración de material de apoyo (videos interactivos, entre otros)		Encuentros institucionales de rendición de cuentas y buenas prácticas
Levantamiento de BD de OST y CMR en intranet	Revisión de PMR por año en estado de edición sin llenar	Sesiones Elaboración PMR - Gobiernos Locales (2 anuales)		
Emisión de oficios con resultados del monitoreo	Emisión de oficios a instituciones para que procedan con la eliminación de PMR sin llenar	Sesiones Elaboración PMR 2021- Administración Pública		
Monitoreos de trámites por estado	Actualización de la Guía de PMR	Sensibilización de nuevos Alcaldes		
Emisión de oficios a instituciones de trámites en estado: Edición y Revisión Interna	Actualización de ayudas del Módulo PMR	Encuentro Institucional de Avances en Mejora Regulatoria		
Plan Piloto: EPSH, Municipalidad de Grecia, INCOPESCA, MTSS, Ministerio de Seguridad	Mejoramiento de los manuales de usuario			
Revisión de trámites de previo a la inclusión	Seguimiento de los PMR en Consejo de Gobierno			
Asesoría a paso a paso en la inclusión				
Mejoramiento de los manuales de usuario				

Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Departamento de Apoyo Institucional de la Dirección de Mejora Regulatoria.

2.2.1.1. Plan de Trabajo.

Seguidamente se muestra el “Plan de Trabajo” con los responsables, plazos para cada actividad; es importante indicar que tenemos los siguientes plazos para el cumplimiento en el Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019, para el caso de la Disposición 4.6:

Tabla N° 1 Plazos de emitidos por la CGR para el cumplimiento de la Disposición 4.6

Fecha límite Certificación	Fecha límite de implementación
<u>29 de mayo de 2020</u> , certificación que acredite la definición y oficialización de dichos mecanismos	<u>30 de noviembre de 2020</u> , certificación donde conste su implementación

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 del 26/11/2019 de la CGR.

Tabla N° 2 Plan de Trabajo – Disposición 4.6

Acción	Actividad	Responsable	Plazo
Supervisión y control en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites	Plataforma Digital Trámites Costa Rica		
	*Supervisión y control de datos en el Catálogo Nacional de Trámites		30/11/2020
	*Seguimiento vía correo electrónico	DAI	30/11/2020
	*Seguimiento vía telefónica	DAI	30/11/2020
	*Emisión de oficios de seguimiento general	DAI	30/11/2020
	*Monitoreos y control de OST y CMRi (dentro y fuera del sistema)	DAI	30/11/2020
	*Levantamiento de BD de OST y CMR en intranet	DAI	30/11/2020
	*Emisión de oficios con resultados del monitoreo	DAI	30/11/2020
	*Monitoreos de trámites por estado	DAI	30/11/2020
	*Emisión de oficios a instituciones de trámites en estado: Edición y Revisión Interna	DAI	30/11/2020
	Plan Piloto: EPSH, Municipalidad de Grecia, INCOPECA, MTSS, Ministerio de Seguridad	DAI	15/05/2020
	Revisión de trámites de previo a la inclusión	DAI	15/05/2020
	Asesoría paso a paso en la inclusión	DAI	15/05/2020
	Mejoramiento de los manuales de usuario	DAI	08/05/2020
	*Supervisión y control de Planes de Mejora Regulatoria		30/11/2020
*Seguimiento vía correo electrónico	DAI	30/11/2020	
*Seguimiento vía telefónica	DAI	30/11/2020	

Acción	Actividad	Responsable	Plazo
	*Emisión de oficios de seguimiento general	DAI	30/11/2020
	*Depuración de base de datos de los PMR	DAI	30/11/2020
	Revisión de PMR por año en estado de edición sin llenar	DAI	30/04/2020
	Emisión de oficios a instituciones para que procedan con la eliminación de PMR sin llenar	DAI	30/04/2020
	Actualización de la Guía de PMR	DAI	17/04/2020
	Sesiones de trabajo para la actualización	DAI	15/04/2020
	Realización de la propuesta final de la Guía	DAI	23/04/2020
	Mejoramiento de los manuales de usuario	DAI	08/05/2020
	*Seguimiento de los PMR en Consejo de Gobierno	DAI – DMR - MEIC	30/11/2020
	*Sensibilización, capacitación y desarrollo	DAI	30/11/2020
	Formulación nuevo esquema de capacitaciones enfoque gestión del cambio, empoderamiento CMRi y por eje temático	DAI - DMR	18/11/2020
Supervisión y control en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites	Sesiones teórico - prácticas (9 sesiones, una por mes de 2 horas cada una)	DAI	18/11/2020
	Elaboración de material de apoyo (videos interactivos, entre otros)	DAI	18/11/2020
	**** Sesiones Elaboración PMR - Gobiernos Locales (2 anuales)	DAI	01/12/2020
	Sesiones Elaboración PMR 2021- Administración Pública	DAI	03/09/2020
	****Sensibilización de nuevos Alcaldes	DAI	01/12/2020
	Encuentro Institucional de Avances en Mejora Regulatoria	DAI	27/10/2020
	Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública (PNDIP) 2019-2022	DMR – DAI	30/11/2020

Acción	Actividad	Responsable	Plazo
Supervisión y control en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites	*Apoyo Regional (Ventanillas Únicas)	DAI	30/11/2020
	*Participación activa en Comités y monitoreos	DAI	30/11/2020
	Sensibilización para inclusión del "Trámite Simplificado" en el CNT	DAI	30/11/2020
	****Encuentro Comités Regionales, rendición de cuentas y buenas prácticas	DAI	01/12/2020
	***Simplificación de Trámites Críticos	DMR	30/11/2020
	**Plan Nacional de Acción de Gobierno Abierto 2019-2021	DMR – DAI - UCR	30/11/2020
	**Cumplimiento del Compromiso N° 6	DMR – DAI - UCR	30/11/2020
	** Evaluar la implementación de mejoras en trámites críticos desde la experiencia ciudadana	DMR – UCR	30/11/2020
	**Encuentros institucionales de rendición de cuentas y buenas prácticas	DAI - UCR	30/11/2020

* A estas actividades se les indicó una fecha de finalización a efectos de reflejar el cumplimiento de la Disposición 4.7 emitida por la CGR, sin embargo, las mismas corresponden a labores que la DMR siempre ha realizado de manera operativa y continuará realizando permanentemente, con el objetivo de brindar apoyo a las instituciones de la Administración Pública en el cumplimiento de la Ley N° 8220, su reforma y su reglamento; lo anterior, en su calidad de rector en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

** Estas actividades se encuentran también enmarcadas en el "Plan Nacional de Acción de Gobierno Abierto 2019-2021", por lo que, para efectos de reflejar el cumplimiento de la Disposición 4.7 emitida por la CGR, se indicó la fecha final el día 30/11/2020, sin embargo, se seguirán realizando hasta que concluya ese Plan de Acción.

*** Esta actividad se encuentra enmarcada en el PNDIP 2019-2022, como una de las metas para la DMR, por lo que, para efectos de reflejar el cumplimiento de la Disposición 4.7 emitida por la CGR, se indicó la fecha final el día 30/11/2020, sin embargo, se seguirá realizando hasta que concluya el cumplimiento de la meta propuesta.

**** Estas actividades si bien se efectuaría en diciembre, se plantea dentro de las acciones por la planeación y gestión que implica que es con mucha mayor antelación entre esas acciones la búsqueda de recursos para patrocinar la actividad

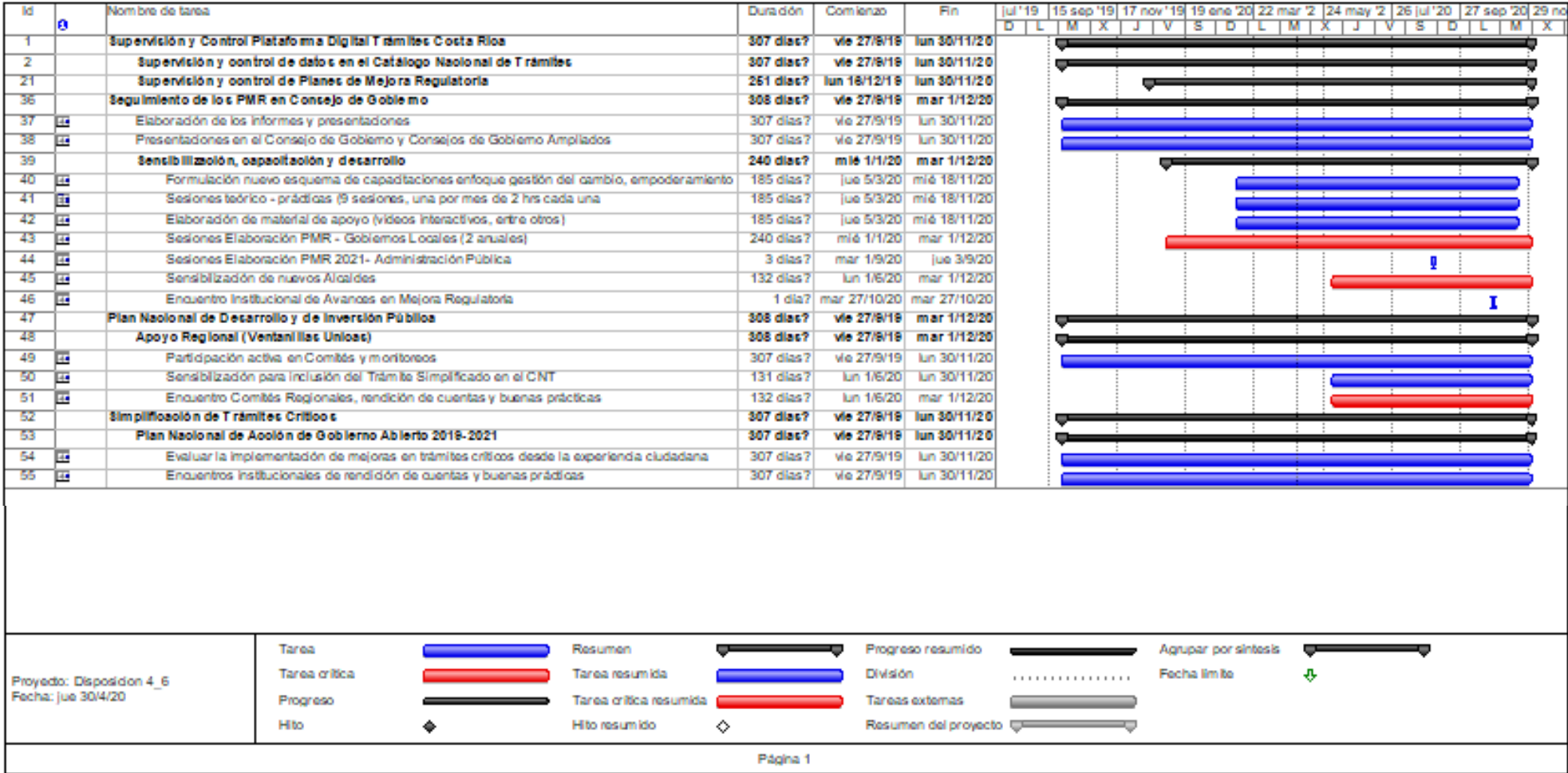
Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Departamento de Apoyo Institucional de la Dirección de Mejora Regulatoria.



Dirección de Mejora Regulatoria
Teléfonos: (506) 2549-1400, ext. 701

2.2.1.2. Cronograma del Plan de Trabajo.

Imagen N° 8 Diagrama de Gantt: "Supervisión y control en materia de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria"



Fuente: Elaboración propia con datos proporcionados por el Departamento de Apoyo Institucional de la Dirección de Mejora Regulatoria.

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 Fax: 2291-2082 Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica



2.2.2. Disposición 4.7 “Mecanismos de control de entrada de datos en la Plataforma Trámites Costa Rica”

2.2.2.1. Análisis de la disposición mediante aplicación de la metodología

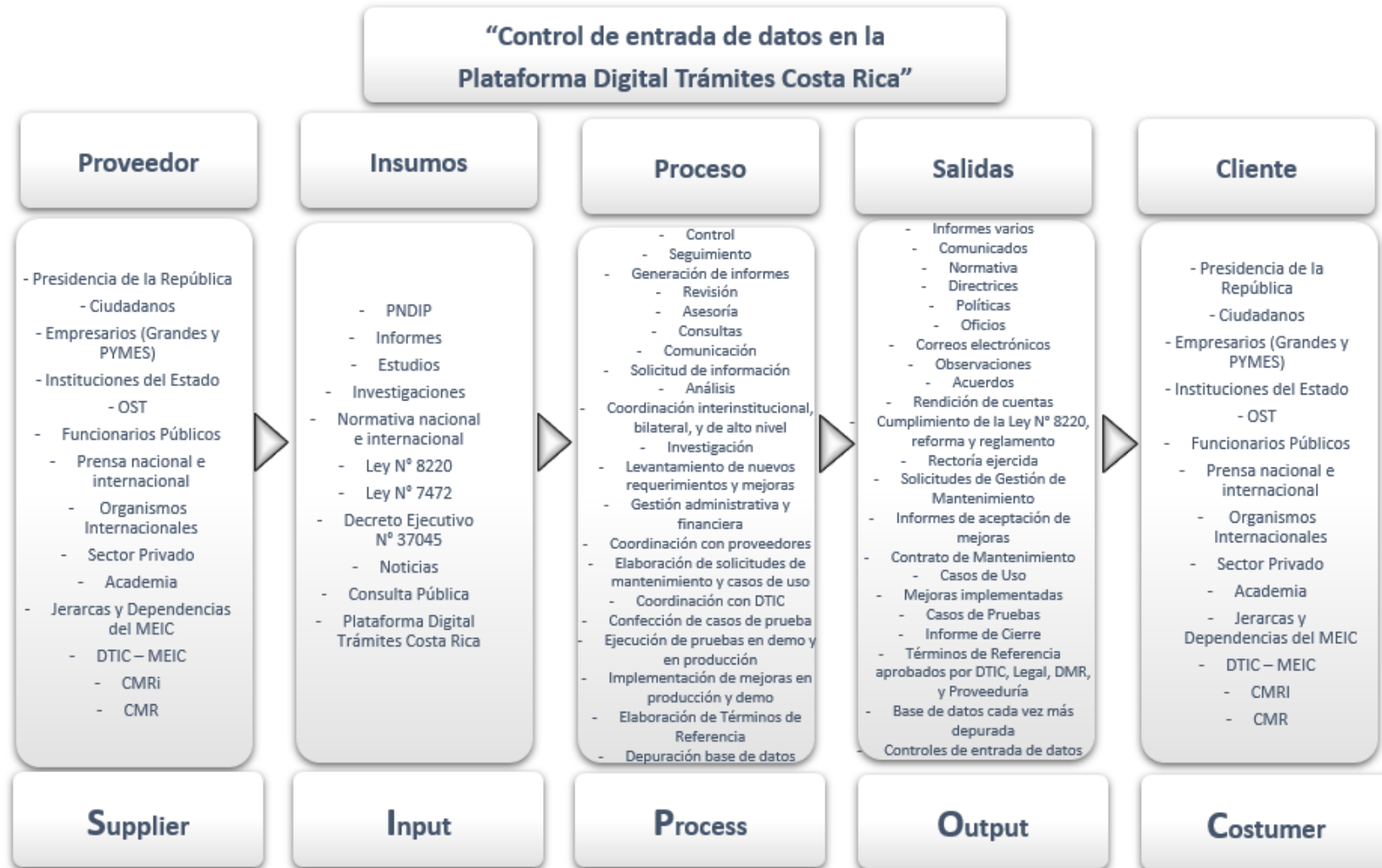
La Disposición N° 4.7, está directamente relacionada con los mecanismos de control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica, y que permiten a su vez la depuración de la base de datos del sistema.

Por lo anterior, seguidamente se procederá con el análisis mediante la aplicación de la metodología “SIPOC” para el proceso: “Mecanismos de control de entrada de datos en la Plataforma Trámites Costa Rica”, lo que nos permite tener un parámetro general de los diferentes componentes que lo abordan.

Al realizar el análisis de lo que conlleva el control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica, nos damos cuenta de que nuestros proveedores al mismo tiempo son nuestros clientes, dado a que esta temática, es deber de todos los involucrados al igual que el proceso anterior, sin embargo, en este caso, se tiene un importante componente a nivel de tecnologías de información y comunicación, en este caso, dado el escaso personal del MEIC en el DTIC, se requiere contar con el presupuesto necesario para establecer contratos de mantenimiento preventivo, evolutivo y correctivo, que permita no solo un funcionamiento óptimo de la plataforma, si no que esta sea remozada de conformidad con las exigencias del entorno; entre ellas, la disposición 4.7 de la CGR.

La Imagen N° 8, muestra el Diagrama de Alto Nivel para el proceso “control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica”:

Imagen N° 9 Diagrama SIPOC del proceso: “Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica”



Fuente: Elaboración propia

2.2.2.2. Estructura de Desglose de Trabajo.

La EDT para el caso del proceso “Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica”, contempla las siguientes acciones:

Plataforma Digital "Trámites Costa Rica"		
Estructura y documentación oficial de las tablas	Implementación de controles de entrada de datos	Depuración de la base de datos
Indicar en certificación a la CGR que el documento existe y se encuentra actualizado	Análisis de la disposición Reunión técnica DMR - DTIC Análisis de propuestas que no requieren erogación de monetaria Reunión de consultas entre la DMR - Archivo Nacional Reunión técnica Desarrollador - DTIC - DMR Reunión DMR - DAR - DAI Consulta al Departamento de Archivo del MEIC en relación a expedientes digitales Depuración de campos que contienen datos en formato HTML Revisar los campos (ficha del trámite, formularios evaluación costo – beneficio para reglamentos y reglamentos técnicos) - Requeridos Revisión del formato de los campos Análisis e identificación de requerimientos como mecanismos de control de entrada de datos Análisis de campos que tienen valores "null" o se encuentren "vacíos" Remisión de los requerimientos a consultor para estimación de costos y tiempo de desarrollo	Diagnóstico y análisis de datos de los trámites para determinar información incompleta Proponer y definir el alcance y estructura del diagnóstico Realizar el diagnóstico de trámites por institución Remisión de oficios a las instituciones Monitoreos para determinar información incompleta en información institucional, CMFi y OST Remisión de oficio formal a las instituciones Plan piloto con instituciones - acompañamiento, revisión y actualización del CNT Implementación gradual a otras instituciones del acompañamiento, revisión y actualización del CNT Compartir experiencia en depuración de base de datos de AR a AI
	Implementar el contrato de mantenimiento Elaboración de contrato de mantenimiento y contratación de servicios Elaboración de la propuesta de contrato de mantenimiento Solicitar visto bueno al Departamento de Proveeduría Institucional Solicitar visto bueno a la Asesoría Legal Versión final del contrato de mantenimiento Inclusión de la solicitud de pedido en el SICDP Seguimiento a la contratación del mantenimiento Ejecución del contrato de mantenimiento Elaboración de las solicitudes de gestión de mantenimiento Remisión a la empresa para el desarrollo Desarrollo de las mejoras Incorporación de la mejoras a demo para pruebas iniciales Incorporación de mejoras a producción para pruebas Elaboración de documento de aceptación Solicitud de facturación Gestión de pago de la factura correspondiente Seguimiento para aplicación de garantía en caso de que corresponda Búsqueda de otras fuentes de financiamiento	

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.3. Plan de Trabajo.

Seguidamente se muestra el “Plan de Trabajo” con los responsables, plazos para cada actividad; es importante indicar que tenemos los siguientes plazos para el cumplimiento en el Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019, para el caso de la Disposición 4.7:

Tabla N° 3 Plazos de emitidos por la CGR para el cumplimiento de la Disposición 4.7

Fecha límite Certificación	Fecha límite de implementación
31 de octubre del 2020 una certificación donde se acredite la definición y oficialización de los mecanismos de control solicitados	31 de julio del 2021 , certificación donde conste su implementación

Fuente: Elaboración propia con datos del Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019 del 26/11/2019 de la CGR.

Por otra parte, es importante indicar que para el caso de esta disposición, las acciones que integran el plan de trabajo se indican de conformidad con la información disponible hasta la fecha de emisión del mismo, por ende, se deben valorar plazos definitivos para cumplir la implementación en el año 2021, cuando contemos con otros insumos necesarios.

Tabla N° 4 Plan de Trabajo – Disposición 4.7

Acción	Actividad	Responsable	Plazo
Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica	Plataforma Digital Trámites Costa Rica		
	*Estructura y documentación oficial de las tablas	DMR	16/10/2020
	Indicar en certificación a la CGR que el documento existe y se encuentra actualizado	DMR	16/10/2020
	*Implementación de controles de entrada de datos		30/11/2021
	Análisis de la disposición	DMR – DTIC	13/01/2020
	*Análisis de propuestas que no requieren erogación de monetaria	DMR – DTIC	13/01/2020
	Reunión de consultas entre la DMR - Archivo Nacional	DMR	29/11/2019
	Reunión técnica Desarrollador - DTIC - DMR	DMR-DTIC-Hermes Soft	17/01/2020
	Reunión DMR - DAR - DAI	DMR-DAI-DAR	13/02/2020
	Consulta al Departamento de Archivo del MEIC en relación con los expedientes digitales	DAI	27/11/2019
	Revisar los campos (ficha del trámite, formularios evaluación costo – beneficio para reglamentos y reglamentos técnicos) - Requeridos	DMR – DAI	02/04/2020
	Revisión del formato de los campos	DMR – DAI	02/04/2020
	*Análisis e identificación de requerimientos como mecanismos de control de entrada de datos	DMR-DAR-DAI-Hermes-DTIC	30/04/2020
	*Análisis de campos que tienen valores "null" o se encuentren "vacíos"	DTIC – DMR	02/04/2020
Remisión de los requerimientos a consultor para estimación de costos y tiempo de desarrollo	DMR	15/02/2020	

Acción	Actividad	Responsable	Plazo
	Implementar el contrato de mantenimiento	DMR	01/06/2020
	Elaboración de contrato de mantenimiento y contratación de servicios	DMR	30/05/2020
	Elaboración de la propuesta de contrato de mantenimiento	DMR	10/03/2020
	Solicitar visto bueno al Departamento de Proveeduría Institucional	Proveeduría Institucional	16/03/2020
	Solicitar visto bueno a la Asesoría Legal	Asesoría Legal	16/03/2020
	Versión final del contrato de mantenimiento	DMR	18/03/2020
	Inclusión de la solicitud de pedido en el SICOP	DAI – Proveeduría Institucional	31/03/2020
Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica	Seguimiento a la contratación del mantenimiento	DMR	29/05/2020
	Ejecución del contrato de mantenimiento	DMR	01/12/2020
	Elaboración de las solicitudes de gestión de mantenimiento	DMR	01/06/2020
	Remisión a la empresa para el desarrollo	DMR	15/06/2020
	Desarrollo de las mejoras	Hermes Soft	15/12/2020
	Incorporación de la mejoras a demo para pruebas iniciales	Hermes Soft – DTIC	15/12/2020
	Incorporación de mejoras a producción para pruebas	Hermes Soft – DTIC	15/12/2020
	Pruebas en demo y en producción	DAI – DMR	15/12/2020
	Elaboración de documento de aceptación	DMR	15/12/2020
	Solicitud de facturación	DMR	15/12/2020
	Gestión de pago de la factura correspondiente	DMR	15/12/2020
	Seguimiento para aplicación de garantía en caso de que corresponda	DMR	15/12/2021
	Búsqueda de otras fuentes de financiamiento	DMR	30/04/2021
	*Depuración de la base de datos		30/06/2021

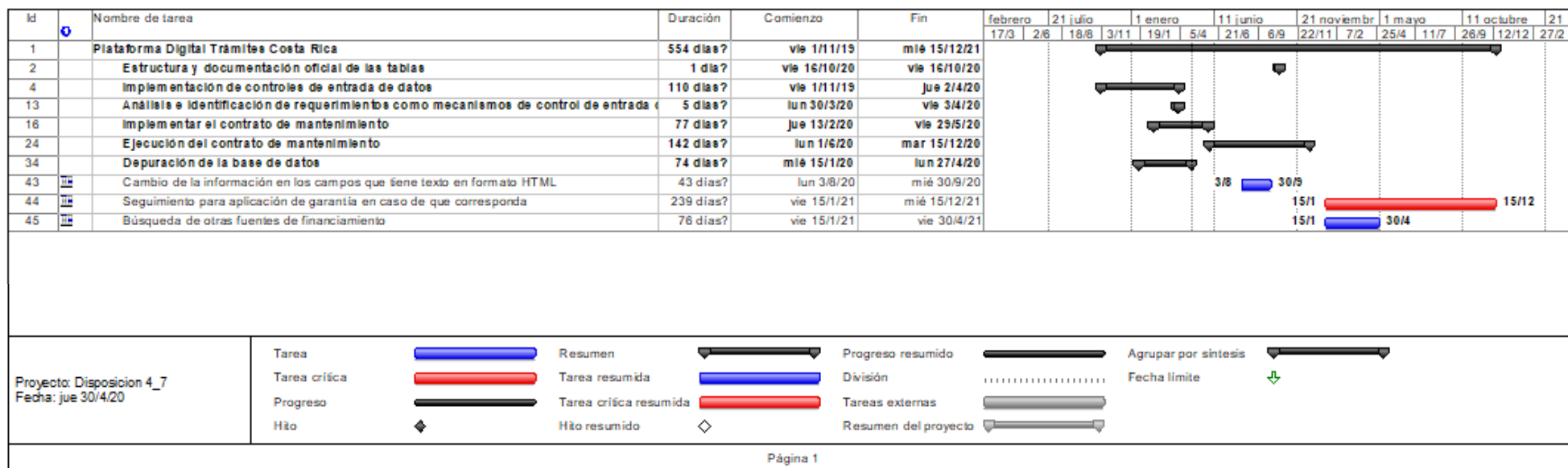
Acción	Actividad	Responsable	Plazo
Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica	Diagnóstico y análisis de datos de los trámites para determinar información incompleta	DAI	02/03/2020
	Proponer y definir el alcance y estructura del diagnóstico	DAI – DAR	02/03/2020
	*Realizar el diagnóstico de trámites por institución	DAI	02/03/2020
	*Remisión de oficios a las instituciones	DAI	30/11/2020
	*Monitoreos para determinar información incompleta en información institucional, CMRi y OST	DAI	30/11/2020
	*Remisión de oficio formal a las instituciones	DAI	30/11/2020
	Plan piloto con instituciones - acompañamiento, revisión y actualización del CNT	DAI	15/05/2020
	*Implementación gradual a otras instituciones del acompañamiento, revisión y actualización del CNT	DAI	31/06/2021
	Compartir experiencia en depuración de base de datos de AR a AI	DAR - DAI	02/03/2020
Cambio de la información en los campos que tiene texto en formato HTML	DMR - DTIC	30/09/2020	

*A estas actividades se les indicó una fecha de finalización a efectos de reflejar el cumplimiento de la Disposición 4.7 emitida por la CGR, sin embargo, las mismas corresponden a labores que la DMR siempre ha realizado de manera operativa y continuará realizando permanentemente, con el objetivo de brindar apoyo a las instituciones de la Administración Pública en el cumplimiento de la Ley N° 8220, su reforma y su reglamento; lo anterior, en su calidad de rector en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites.

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.4. Cronograma del Plan de Trabajo.

Imagen N° 11 Diagrama de Gantt: “Control de entrada de datos en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica”



Fuente: Elaboración propia

3. ALCANCES

1. La DMR, la cual, pertenece al “Programa Presupuestario 217- Mejora Regulatoria”, cuenta con un monto de ₡4.766.000,00 (cuatro millones setecientos sesenta y seis mil colones exactos) en la subpartida E-10808 “Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información”. En relación con lo anterior, la Directora de Mejora Regulatoria, giró instrucciones para que ese monto presupuestario sea utilizado priorizando la atención de la Disposición 4.7; por lo que se procedió con un análisis y priorización de las mejoras a contratar para su desarrollo.

A la fecha de emisión de este informe, la DMR se encuentra a la espera de la recepción por parte de la empresa consultora de total de horas de mantenimiento que se requieren para el desarrollo de las mejoras priorizadas.

2. La DMR realizará esfuerzos en la búsqueda de otras fuentes de financiamiento, lo anterior, tanto para la atención de la Disposición 4.7 como para incluir en la Plataforma Digital Trámites Costa Rica, otras mejoras que han sido detectadas a lo interno de la DMR, con el objetivo de la plataforma de que esta sea más amigable y eficiente.
3. La DMR y el DTIC realizaron un análisis en los campos de los diferentes formularios de la plataforma, con el objetivo de encontrar acciones de depuración de la base de datos, que no requieran una erogación monetaria por parte de la DMR y que se puedan realizar de manera conjunta. Dado lo anterior, se trabajará en la corrección de campos con datos migrados que contiene información en formato “html”.
4. La DMR realizó consultas a expertos en temas relacionados el tratamiento de “expedientes digitales”, tanto al Departamento de Archivo del MEIC como a la Dirección General del Archivo Nacional, con el objetivo, de que no se trasgredan principios o políticas importantes en este sentido con las acciones que se realizarán en torno a la depuración de la base de datos de la plataforma.
5. La DMR ha concretado alianzas con otras instituciones para generar acciones que impacten no solo proyectos específicos, si no que paralelamente coadyuven al cumplimiento de las disposiciones de la CGR.
6. En este Plan de Acción (Versión 1.0) se incluyeron también actividades a las cuales se les indicó una fina de inicio y una fecha de finalización a efectos de reflejar el cumplimiento de la Disposición 4.7 emitida por la CGR, sin embargo, las mismas corresponden a labores

que la DMR ha realizado de manera operativa y seguirá realizando permanentemente, con el objetivo de brindar apoyo a las instituciones de la Administración Pública en el cumplimiento de la Ley N° 8220, su reforma y su reglamento; lo anterior, en su calidad de rector en materia de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, entre estas se pueden mencionar: monitoreos en la Plataforma Trámites Costa Rica para detección de faltas por parte de las instituciones así como emisión de alertas en ese sentido, revisión de PMR, emisión de oficios de seguimiento, asesoría por medio de correo electrónico y vía telefónica.

7. La DMR y DTIC realizó un análisis exhaustivo de la base de datos para determinar campos con valores “Null” o “Vacíos” y la identificación mejoras que comprendan mecanismos de entrada de datos para erradicar la presencia de este tipo de valores; así como otros mecanismos, que induzcan a los usuarios a llenar información requerida en el sistema (adicionales a aquellos con los que cuenta la plataforma actualmente).
8. El DAI estableció un nuevo esquema de capacitaciones, donde en primer lugar se enfocan en la gestión de cambio, la necesidad de la transformación de las instituciones y la cultura del funcionario, se pretende empoderar a las Comisiones de Mejora Regulatoria Institucionales, por lo que se estableció un programa de capacitación temático tomando en cuenta necesidades que tienen las instituciones para implementar la Ley N° 8220 y sus herramientas, lo anterior, con la confección de una nueva metodología de capacitaciones.
9. El DAI trabajará en la actualización de la “Guía metodológica para la elaboración de planes de mejora regulatoria y cartas de compromiso con la ciudadanía”.
10. En cuanto a la sensibilización es importante tener presente que es incierto saber si se podrán realizar las capacitaciones según la metodología planteada inicialmente, dada la emergencia sanitaria por el COVID-19. No obstante, contamos con el material de apoyo de las siguientes convocatorias:
 - a. Empoderamiento de la CMRi: Funciones y roles dentro de la Plataforma Trámites Costa Rica.
 - b. CNT - Fundamento Legal (art 4)
 - c. Cómo gestionar el PMR de conformidad con las 8 áreas del PMBOK.

4. LIMITACIONES

- 1- La DMR cuenta con un criterio de carácter “recomendador” para la Administración Descentralizada, lo cual, debilita en gran medida las acciones se implementan para dar cumplimiento a la Ley N° 8220. Por lo anterior, para todas las herramientas de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites, se cuenta con un mayor cumplimiento y usabilidad por parte de la Administración Central, sector para el cual, el criterio de la DMR es completamente vinculante.
- 2- La DMR se encuentra a la espera de los costos de los requerimientos que debe emitir la empresa consultora, esto, con el objetivo de tener visibilidad de cuales requerimientos se pueden desarrollar a corto plazo, y para cuáles de ellos se requerirá buscar financiamiento.
- 3- Con lo anterior, es importante indicar, que el presupuesto con el que cuenta el MEIC, y específicamente la DMR, es sumamente limitado, por lo que se corre el riesgo, de que el presupuesto disponible no sea suficiente para implementar todas las mejoras en la plataforma, por lo que se estaría tratando de buscar otras fuentes de financiamiento.
- 4- El DTIC del MEIC, es un Departamento con muy poco personal, y además, este no cuenta con personal profesional en el tema de “desarrollo de software”, por lo que, se requiere que el MEIC pueda tener siempre presupuesto en la sub partida E-10808 “Mantenimiento y reparación de equipo de cómputo y sistemas de información”, con el objetivo de que la plataforma tenga siempre un funcionamiento óptimo, y además, para poder realizar actualizaciones importantes, como la pasada actualización relacionada con “firma digital” emitida por el BCCR.
- 5- La emergencia sanitaria por el COVID-19 en la que se encuentra todo el mundo, inclusive nuestro país desde inicios de marzo, ha provocado que muchas de las acciones propuestas deban dar un giro, con el objetivo de que estas se realicen de conformidad con la situación actual, tomando en cuenta el cambio en la manera que estamos trabajando (modalidad de teletrabajo) y a las medidas sanitarias que debemos acatar. Aunado a lo anterior, la presupuestación para Sector Público se ha visto afectado también por la pandemia mundial, y muy posiblemente se vea afectado en el futuro.

5. RENDICIÓN DE CUENTAS

La DMR dará seguimiento a la implementación de las acciones propuestas en este Plan de Acción (Versión 1.0) de manera quincenal, y en caso de que sea necesario, se realizarán los ajustes correspondientes en el mismo; para esto, se incluyeron las secciones denominadas: “identificación del documento” e “Historial de Versiones”.

Así mismo, se agregará una sección nueva denominada: “Avance del Plan de Acción”, en la que de manera global la DMR informe sobre el avance en el cumplimiento general del Plan de Acción Versión 1.0. La actualización de la sección “Avance del Plan de Acción” se realizará de manera bimensual.

Por otra parte, se agregarán dos columnas a los cuadros del “Plan de Trabajo” de ambas disposiciones, una llamada “Estado”, en la que se indique el estado de cada acción ya sea: Cumplido, En Proceso, o Pendiente; y otra denominada: Observaciones, para que tanto AI como DMR, indiquen aspectos importantes que justifiquen el estado de cada actividad. Lo anterior, tal y como se puede ver en la Tabla N° 5 continuación:

Tabla N° 5 Cuadro de Seguimiento del Plan de Trabajo

Acción	Actividad	Responsable	Plazo	Estado (Cumplido, En proceso, Pendiente)	Observaciones

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 Fax: 2291-2082
Apartado Postal: 10.216-1000 San José, Costa Rica

6. ANEXOS

Anexo N° 1: Informe N° DFOE-EC-IF-00021-2019