



PLAN DE MEJORA REGULATORIA RACSA 2017

## Contenido

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. MARCO LEGAL .....	3
3. MARCO DE REFERENCIA PROPUESTA DE MEJORA .....	5
4. DEFINICIONES.....	7
5. MEJORA PROPUESTA.....	8
6. JUSTIFICACIÓN .....	9
7. OBJETIVOS.....	9
8. ALCANCE .....	9
Resultados Esperados.....	10
9. CRONOGRAMA PROPUESTO.....	11

## 1. INTRODUCCIÓN

La Ley de Protección al Ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos número 8220, tiene como propósito la simplificación de trámites y requisitos establecidos por la Administración Pública frente a los ciudadanos como instrumento fundamental que garantiza, de forma expedita, el derecho de petición y respuesta y el libre acceso a los departamentos públicos, contribuyendo, al proceso de reforzamiento de la eficiencia del servicio público.

Ante esto Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA), elabora a continuación el plan de mejora regulatoria, definiendo las actividades generales para que las áreas institucionales responsables puedan conducir esta materia y para que las unidades involucradas puedan implementarlas. Por último se presenta un cronograma general de las actividades de mejora propuesta.

## 2. MARCO LEGAL

Este plan tiene sustento legal en las siguientes disposiciones, que definen las responsabilidades de la administración pública en el tema de la mejora regulatoria y la simplificación de trámites:

### **Ley 8220**

Esta Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites administrativos, busca entre otros aspectos resguardar al ciudadano de:

- Corrupción
- Ineficiencia administrativa
- Promover la coordinación de los entes públicos
- Propiciar un uso eficiente de los recursos por parte del Estado
- Brindar en general seguridad jurídica al ciudadano

Publicado el 4 de marzo del 2002.

### **Ley 7472**

Esta Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor, mediante reforma a los artículos 3 - 4 y del 18 al 20 de la Ley 7472 se permite Institucionalizar la Comisión de Mejora Regulatoria.

### **Ley 8343**

Los artículos 79 y 80 de la ley N° 8343 de 27 de diciembre del 2002, reforman la Ley 7472 donde se crea la comisión de Mejora Regulatoria.

### **Directriz Presidencial N 36**

Evaluación del costo – beneficio antes de emitir nuevas regulaciones o reformas las existentes, del 21 de enero del 2005.

#### **Decreto Ejecutivo No 32565-MEIC**

Establece el Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos No 8220. Este instrumento tiene por objeto desarrollar sus principios en la administración pública. Publicado en la Gaceta No 166 el 30 de Agosto del 2005.

#### **Decreto Ejecutivo No 33678-MP-MEIC**

Establece el Reglamento sobre los programas de mejora regulatoria y simplificación de trámites dentro de la administración pública, y entre otros aspectos define la designación y funciones del enlace de cada institución, para el tema de mejora regulatoria y simplificación de los trámites y las obligaciones de los Jerarcas de los Órganos de la Administración Pública. Publicado en la Gaceta No 69 el 10 de Abril del 2007.

#### **Decreto Ejecutivo Nº 35358-MEIC**

Establece el Reglamento sobre el Catálogo de Trámites y Plataformas de Servicios, definiendo la obligatoriedad de crear y gestionar un Catálogo Electrónico Institucional el cual estará constituido por todos los trámites, requisitos y procedimientos, ofrecidos por cada ente u órgano de toda la Administración Pública central, descentralizada, incluso instituciones autónomas y semiautónomas, órganos con personalidad jurídica instrumental y empresas públicas, que deban realizar los ciudadanos para la obtención de permisos, licencias y autorizaciones. Así mismo, establece la obligatoriedad de implementar plataformas de servicios que oriente al usuario sobre los trámites, requisitos y procedimientos necesarios para la obtención de licencias, permisos y autorizaciones. Publicada en la Gaceta No 136 del 15 de Julio del 2009.

#### **Directriz Presidencial 002-MP-MEIC (LG 121 del 23-06-10)**

Esta establece como Estrategia Nacional para la Mejora Regulatoria y Simplificación de trámites:

- Designar al Viceministro, a los Gerentes o Subgerentes en los casos de las Instituciones descentralizadas del Estado y a los Directores Ejecutivos u homólogos en las entidades de derecho público, como Oficiales y Enlaces de Simplificación de Trámites, responsables del proceso de completar el Catálogo Electrónico Institucional de Trámites y de la definición de los Planes de Simplificación de trámites a los internos de su Institución.” Artículo 3, Inciso b, de la directriz mencionada.

- Se debe completar el Catálogo Electrónico Institucional de Trámites de conformidad al Decreto N° 35358-MEIC, publicado el 15 de julio 2009 en el Diario Oficial La Gaceta número 136.

### **Ley N°8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos del 13 de octubre del 2005**

“**Artículo 3º**—Reconocimiento de la equivalencia funcional. Cualquier manifestación con carácter representativo o declarativo, expresada o transmitida por un medio electrónico o informático, se tendrá por jurídicamente equivalente a los documentos que se otorguen, residan o transmitan por medios físicos.

En cualquier norma del ordenamiento jurídico en la que se haga referencia a un documento o comunicación, se entenderán de igual manera tanto los electrónicos como los físicos. No obstante, el empleo del soporte electrónico para un documento determinado no dispensa, en ningún caso, el cumplimiento de los requisitos y las formalidades que la ley exija para cada acto o negocio jurídico en particular”

En este mismo sentido, el numeral 4 del Reglamento a la Ley N°8454 de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, decreto ejecutivo N°33018, refuerza el principio de la implementación por parte del Estado del uso de documentos electrónicos, certificados y firmas digitales, para la prestación directa de servicios a los administrados.

### **3. MARCO DE REFERENCIA PROPUESTA DE MEJORA**

El Grupo ICE - RACSA, de conformidad con el artículo 2º del Decreto Ejecutivo N°35139-MP-MIDEPLAN, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°67, de 6 de Abril de 2009, se determina como el órgano ejecutor de las políticas, estándares y proyectos, para incrementar la eficiencia y la transparencia en el sector público por medio del uso estratégico de las tecnologías digitales con el fin de empoderar a los habitantes en el uso de servicios públicos. La misión de transformación digital del Grupo ICE- RACSA consiste en proveer servicios eficientes y de calidad a los ciudadanos y las empresas, así como agilizar y hacer más transparente la gestión pública, con el fin de promover la competitividad y la productividad del país y mejorar la relación del gobierno con los ciudadanos, mediante el uso inteligente de las tecnologías digitales. Por su parte, la visión consiste en ser un país modelo de Gobernanza Digital en la región latinoamericana, que haga un uso constante de las tecnologías de información y comunicación a favor de la sociedad costarricense.

Entre los objetivos estratégicos se encuentran:

- Alcanzar un nivel significativo de cultura y gobernanza de las TIC’S en el sector gobierno.
- Mejorar y asegurar servicios y procesos gubernamentales claves.

- Fomentar la interoperabilidad de procesos y trámites de las instituciones.
- Alcanzar un nivel significativo de conectividad del Estado.
- Mejorar de manera significativa el acceso y cultura tecnológica de los ciudadanos.
- Establecer mecanismos y procedimientos para la gestión propia de la Secretaría que impacten positivamente a instituciones y funcionarios del Estado.

La Estrategia Gobernanza Digital del Grupo ICE-RACSA tiene por objeto contribuir, mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales, a la construcción de un Estado más eficiente, más transparente, más participativo y que preste mejores servicios a los ciudadanos y las empresas, lo cual redundará en un sector productivo más competitivo, una administración pública moderna y una comunidad más informada y con mejores instrumentos para la participación.

Como mandato primordial de la Secretaría, está el buscar diseñar, integrar, e implementar soluciones basadas en las tecnologías de la información, a temas o asuntos que son de interés nacional, y que como tales, se constituyen en “iniciativas país”, impulsadas por el Gobierno de la República con el propósito de posicionar al país en forma competitiva ante el resto del mundo, para lo cual debe entre otras cosas, cerrar la brecha digital y buscar formas más eficientes en las operaciones del Estado, y por último, facilitar la interacción y comunicación de la ciudadanía con el Estado. La premisa fundamental de la cual parte el mandato de Gobernanza Digital del Grupo ICE-RACSA está basada en el siguiente enunciado: Si utilizamos las tecnologías de información de una manera integral, inclusiva y bajo esquemas de cooperación, éstas van a conformar la herramienta global que permitirá un desarrollo más equitativo en nuestro país, y que apoyaría la reducción de las brechas sociales.

Estos aspectos nos dan la base para la definición de los ejes de acción que rigen la estrategia de gobierno digital, a saber:

- Calidad de los Servicios Públicos.
- Transparencia y Participación
- Eficiencia del Estado
- Acceso
- Gestión y Políticas.

#### 4. DEFINICIONES

Para los propósitos de este documento se entiende como:

- **Catálogo electrónico institucional de trámites:** Es un sistema electrónico desarrollado por el MEIC que administra la información de los trámites de la Administración Pública, facilitando a los ciudadanos la consulta de manera centralizada y en línea.
- **Dirección General de Migración y Extranjería:** Es el ente público ejecutor de la política migratoria, que controla el ingreso y egreso de personas al territorio nacional, promueve la integración de las personas extranjeras a la sociedad costarricense, regula la permanencia y actividades de las personas extranjeras en el país.
- **Gobernanza Digital:** Consiste en el uso de las tecnologías de la información y el conocimiento en los procesos internos de gobierno, así como en la entrega de los productos y servicios del Estado tanto a los ciudadanos como a la industria.
- **Mejora Regulatoria:** Consiste en aquellos cambios que elevan la calidad del sistema jurídico en su conjunto y de los instrumentos jurídicos, con el propósito de incrementar sus beneficios, reducir sus costos y aumentar su eficiencia.
- **Proveedor de tecnologías de información:** Persona física o jurídica que provee o presta un servicio relacionado con la tecnología de información.
- **RACSA:** Radiográfica Costarricense S.A. entidad proveedora de servicios especializados en el área de la tecnología y las telecomunicaciones para el sector público y privado.
- **Simplificación de Trámites:** Racionalizar las tramitaciones que realizan los usuarios ante la Administración Pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en las mismas; reducir los gastos operativos; obtener ahorros presupuestarios y mejorar las relaciones de la Administración Pública con los ciudadanos.
- **Tecnología de información (TI):** Conjunto de técnicas que permiten la captura, almacenamiento, transformación, transmisión y presentación de la información generada o recibida a partir de procesos, de manera que pueda ser organizada y utilizada en forma consistente y comprensible por los usuarios que estén relacionados con ella.
- **Usuario del Servicio:** Es el receptor de los servicios que brinda la institución con la finalidad de satisfacer sus necesidades específicas.
- **Ventanilla Electrónica de Servicios (VES):** Oficinas de atención al ciudadano descentralizadas de la Dirección de Migración y Extranjería ubicadas en las oficinas de Correos de Costa Rica y Agencias del Grupo ICE administradas por RACSA donde se realizan trámites de solicitud y renovación de Pasaportes y Cédulas de Extranjería DIMEX.

## 5. MEJORA PROPUESTA

La mejora propuesta por RACSA para el 2017 tiene como objetivo mejorar la prestación de los servicios migratorios y mejorar el impacto en la competitividad del sector productivo que depende de la contratación de mano de obra extranjera, por medio de la ampliación de la cobertura de los servicios migratorios en todo el país, haciendo uso de la infraestructura física y técnica de aliados estratégicos. Adicionalmente, se elabora una hoja de ruta con la descripción de los aspectos generales de la mejora propuesta (Ver cuadro N°1 de Hoja de Ruta)

### HOJA DE RUTA

**TRÁMITE O SERVICIO:** Ventanilla Electrónica de Servicios (VES) (RACSA - Dirección General de Migración y Extranjería)

**DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:** Ampliación de puntos de atención y servicios en diversas oficinas del aliado estratégico Correos de CR para aumentar las opciones y facilidades de acceso de los nacionales y extranjeros que requieran la solicitud por primera vez o renovación de documentos como Cédulas DIMEX y Categorías Especiales.

**FUENTES:** Grupo ICE  
 Dirección General de Migración y Extranjería  
 Dirección de Nuevos Negocios e Innovación / Dirección de Operaciones RACSA

**PLAZO DE IMPLEMENTACION:**

INICIO	FINAL	DURACIÓN
02/01/2017	15/12/2017	347

**IMPACTO:**

- \*Proveer nuevos puntos de atención para la ciudadanía.
- \*Ampliar los servicios en horarios y lugares de atención.
- \*Contribuir con la seguridad social del Estado, al disminuir la documentación fraudulenta.
- \*Optimizar el proceso de renovación del documento de acreditación de permanencia en Costa Rica, para garantizar eficiencia y efectividad en el servicio.

**LIDER:** Radiografica Costarricense S.A. (RACSA)

**EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:** Dirección de Nuevos Negocios e Innovación RACSA  
 Dirección de Operaciones RACSA  
 Departamento Gestión Estratégica y Desempeño Empresarial  
 Oficial de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites

**PRÓXIMOS PASOS:** Acuerdo entre RACSA y Dirección General de Migración y Extranjería, Conformación del Equipo de Trabajo,

**REQUERIMIENTO EN RECURSOS:** La cantidad de recursos necesarios para el desarrollo de las actividades se estima en 5 distribuidos de la siguiente manera: Equipo de Proyectos, Líder Técnico, Aliado Estratégico, (2) Ingenieros de Procesos.

Cuadro N°1 Hoja de Ruta



## 6. JUSTIFICACIÓN

El proyecto de mejora regulatoria plantea la posibilidad de descongestionar las oficinas centrales de la Dirección General de Migración y Extranjería, así como ampliar las opciones y facilidades de acceso de los nacionales y extranjeros que requieran la renovación de sus documentos.

Aunado a lo anterior, se debe de considerar el hecho de que con la ampliación de los puntos de servicio a los ciudadanos, estos podrán disminuir los tiempos de espera, no sólo por la cita para acceder a los servicios, sino por la atención misma y los costos por acceder a los servicios migratorios, ya que en este momento deben de incurrir en una serie de gastos (traslado, alimentos, alojamiento, otros).

## 7. OBJETIVOS

- Ampliar la cobertura del servicio de solicitudes para trámites migratorios a nivel nacional.
- Fortalecer las alianzas estratégicas de la Dirección General de Migración con las instituciones interesadas en realizar el proyecto de mejora.
- Disminuir los costos en que incurre el extranjero para tramitar la renovación del documento que acredita su permanencia legal en Costa Rica.
- Instalar y configurar los equipos que soportan el servicio de las ventanillas electrónicas de servicio.
- Elaborar la documentación y procesos requeridos para la implementación de la solución.
- Apoyar la elaboración del plan de sensibilización y capacitación institucional para los usuarios del servicio.

## 8. ALCANCE

Ampliación de puntos de atención y servicios en diversas oficinas del aliado estratégico Correos de CR para aumentar las opciones y facilidades de acceso de los nacionales y extranjeros que requieran la solicitud por primera vez o renovación de documentos como Cédulas DIMEX y Categorías Especiales.

Cada oficina tendrá su equipo el cual le permitirá la realización de los siguientes trámites: Captura de fotografía, huella y firma, además se requiere el escaneo de los requisitos para el envío a migración.

## Resultados Esperados

En este periodo se tendrá como resultado del plan:

- Proveer nuevos puntos de atención para la ciudadanía.
- Ampliar los servicios en horarios y lugares de atención.
- Optimizar el proceso de renovación del documento de acreditación de permanencia en Costa Rica, para garantizar eficiencia y efectividad en el servicio.
- Contribuir con la seguridad social del Estado, al disminuir la documentación fraudulenta.
- Procedimientos relacionados con el servicio y debidamente documentados.
- Apoyo para la elaboración del plan de sensibilización y capacitación a fin educar y entrenar a los usuarios del servicio.
- Comunicación de la mejora del servicio en el catálogo de trámites.

## 9. CRONOGRAMA PROPUESTO

A continuación se muestra el cronograma de actividades general para la mejora propuesta en el 2017:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	DURACIÓN (DIAS)
1	Conformación del equipo de trabajo y definición de requerimientos de servicios de la ventanilla electrónica (VES)	Dirección Nuevos Negocios RACSA	02-01-17	17-01-17	15
2	Diagnóstico inicial y levantamiento de actividades a realizar.	Dirección Nuevos Negocios RACSA	17-01-17	14-02-17	28
3	Elaboración del diseño preliminar de los servicios (VES)	RACSA	14-02-17	03-04-17	48
4	Desarrollo de las especificaciones funcionales de los nuevos servicios (VES)	RACSA	03-04-17	03-05-17	30
5	Desarrollo final del modelo de nuevos servicios a implementar, pruebas y validaciones	RACSA - Correos	03-05-17	11-08-17	100
6	Instalación y configuración de los equipos que soportan el servicio de las ventanillas electrónicas	Dirección de Operaciones RACSA	11-08-17	03-09-17	23
7	Integración de equipos, componentes y servicio nuevos puntos de atención.	Migración / Dirección de Operaciones RACSA	03-09-17	04-10-17	31
8	Elaboración de la documentación y procesos requeridos para la implementación en las ventanillas electrónicas.	Ingenieros de Procesos RACSA	04-10-17	03-11-17	30
9	Elaboración del Plan de Capacitación para el personal involucrado.	RACSA - Correos - Migración	03-11-17	17-11-17	14
10	Puesta en operación de las nuevas funcionalidades y ampliación en ventanillas electrónicas (VES)	RACSA- Correos-Agencias ICE	17-11-17	01-12-17	14
11	Apoyo en el plan de sensibilización y capacitación a fin de educar a los usuarios sobre los nuevos servicios	RACSA - Correos - Migración	01-12-17	15-12-17	14