



# PLAN DE MEJORA REGULATORIA RACSA 2016



## 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 .....	10
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 omisión 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 N° 35358-MEIC**

Establece el Reglamento sobre el Catálogo de Trámites y Plataformas de Servicios, definiendo la obligatoriedad de crear y gestión de un Catálogo Electrónico Institucional la 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 interno 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**

La Secretaría Técnica de Gobierno Digital, 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 que defina la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, 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 Gobierno Digital 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 Gobierno 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 Gobierno Digital 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 Gobierno Digital 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.
- **Certificación de Movimientos Migratorios:** Documento oficial en el cual se indica cuantas veces una persona ha viajado hacia y desde Costa Rica, en un periodo determinado.
- **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.
- **Gobierno 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.

## 5. MEJORA PROPUESTA

La mejora propuesta por RACSA para el 2016 consiste en desarrollo y la implementación de una solución digital para la consulta y la generación de certificaciones de movimientos migratorios para el ciudadano en línea, en conjunto con la Dirección General de Migración y Extranjería y de esta manera asegurar la operación eficaz y la simplificación de este trámite haciéndolo más ágil en tiempo, forma y accesible para el ciudadano que lo requiera. 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:** Consulta de movimientos y certificaciones migratorias (Gobierno Digital RACSA - Dirección General de Migración y Extranjería)

**DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:** Desarrollo e Implementación de una solución digital para la consulta y la generación de certificaciones de movimientos migratorios para el ciudadano en línea.

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

PLAZO DE IMPLEMENTACION:		
INICIO	FINAL	DURACIÓN
04/01/2015	16/12/2015	346

IMPACTO:
*Reducción de tiempos de espera del servicio de <b>5 días hábiles a 0 días.</b>
*Fácil acceso de áreas remotas del país.
*Reducción de filas y costos al ciudadano.
*Reducción del papel.
*Simplificación de trámites relacionados a esta consulta o certificación.

**LIDER:** Gobierno Digital 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, Identificación de la Solución y Diagnóstico Inicial.

**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, Desarrolladores de Solución, (2) Ingenieros de Procesos.

#### Cuadro N°1 Hoja de Ruta

## 6. JUSTIFICACIÓN

La gestión migratoria en Costa Rica si bien ha tenido mejoras sustanciales en los últimos años aun ofrece una serie de hechos y circunstancias que la convierten una excelente área para el desarrollo de un perfeccionamiento real de los servicios en línea, en especial una buena opción para identificar algunos trámites que pueden más sencillos para tanto para el ciudadano costarricense como para los migrantes, con residencia fija en el país, todo de acuerdo a la legislación migratoria nacional vigente. El propósito del desarrollo y la implementación de una solución digital para la consulta y la generación de certificaciones de movimientos migratorios en línea es brindarle al ciudadano que requiere de este servicio, la facilidad de acceder de una forma ágil y rápida, de igual manera que la Dirección General de Migración y Extranjería pueda ofrecer este servicio a personas que se encuentran en zonas alejadas del país y que no pueden desplazarse; ya que actualmente no se ofrece una opción de consulta de movimientos en línea y únicamente se encuentra disponible la solicitud de certificación de movimientos migratorios pero esta debe retirarse personalmente en las instalaciones de la Dirección General de Migración, en un horario específico (Lunes a Jueves de 8am a 12pm) y con un plazo de 5 días hábiles, lo que requiere que el solicitante deba utilizar su tiempo y dinero desplazándose desde cualquier punto del país a retirar la misma.

## 7. OBJETIVOS

- Realizar un acuerdo entre RACSA y Dirección General de Migración y Extranjería para definir las especificaciones del servicio.
- Desarrollar e implementar una solución digital para la consulta y la generación de certificaciones de movimientos migratorios para el ciudadano en línea.
- Instalar y configurar los equipos que soportan el servicio implementado.

- 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

Desarrollo e Implementación de una solución digital para la consulta y la generación de certificaciones de movimientos migratorios para el ciudadano en línea en convenio de RACSA con la Dirección General de Migración y Extranjería.

### Resultados Esperados

En este periodo se tendrá como resultado del plan:

- Sistema digital para consulta y certificaciones de movimientos migratorios en línea.
- Reducción de tiempos de espera del servicio de **5 días hábiles a 0 días**.
- Simplificación de trámites relacionados a esta consulta o certificación.
- Procedimientos relacionados con el servicio debidamente documentados.
- Reducción de papel.
- 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 2016:

No.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA INICIO	FECHA FINAL	DURACIÓN (DIAS)
1	Conformación del equipo de trabajo y definición de requerimientos de la solución	Gobierno Digital / Dirección Nuevos Negocios RACSA	04-01-16	19-01-16	15
2	Diagnóstico inicial y levantamiento de actividades a implementar.	Gobierno Digital / Dirección Nuevos Negocios RACSA	19-01-16	16-02-16	28
3	Elaboración del diseño preliminar de la solución digital	Gobierno Digital / Desarrolladores RACSA	16-02-16	02-04-16	46
4	Desarrollo de las especificaciones funcionales de la solución.	Gobierno Digital / Desarrolladores RACSA	02-04-16	02-05-16	30
5	Desarrollo final de la solución, pruebas y validaciones	Gobierno Digital / Desarrolladores RACSA	02-05-16	10-08-16	100
6	Instalación y configuración de los equipos que soportan el servicio	Dirección de Operaciones RACSA	10-08-16	02-09-16	23
7	Integración de equipos, componentes y servicio.	Gobierno Digital / Dirección de Operaciones RACSA	02-09-16	03-10-16	31
8	Elaboración de la documentación y procesos requeridos para la implementación de la solución.	Ingenieros de Procesos RACSA	03-10-16	02-11-16	30
9	Elaboración del Plan de Capacitación para el personal involucrado.	Gobierno Digital RACSA	02-11-16	16-11-16	14
10	Puesta en operación de la solución implementada	Gobierno Digital RACSA	16-11-16	01-12-16	15
11	Apoyo en el plan de sensibilización y capacitación a fin de educar a los usuarios sobre el nuevo servicio	Gobierno Digital RACSA	01-12-16	16-12-16	15