



Plan de Mejora Regulatoria 2015

Ley N°. 8220

**Informe de Avance III
Fase de Implementación**



Junio, 2015

El Plan de Mejora Regulatoria aprobado por el Superior conforme con el acuerdo tomado en sesión N°.116-2014, artículo cuarto, inciso c), fue aplicado en el servicio de naturalización —*apertura de expediente por primera vez*— específicamente en la fase de la presentación de documentos por primera vez en el área de atención de público de la Sección de Opciones y Naturalizaciones.

Los objetivos planteados en dicho plan fueron los siguientes:

- 1) Análisis del proceso de entrega por primera vez de las solicitudes de naturalización.
- 2) Evaluación de la implementación de la prevención única en la fase de presentación de requisitos por primera vez. (Apertura de Expediente)
- 3) Presentación de la propuesta de mejora regulatoria para su debida aprobación e implementación.
- 4) Implementación. de las propuestas aprobadas para su efectivo cumplimiento.
- 5) Evaluación de las Acciones Implementadas.

Conforme con el cronograma de actividades establecido, las acciones referidas a este tercer informe son referidas a la etapa de implementación del plan de mejora en el proceso de recepción de la documentación requerida por ley.

El desarrollo de las acciones antes indicadas es el siguiente:

I. Implementación de Acciones establecidas en el Plan de Mejora.

Conforme se indicara en el informe de avance I del plan, el objetivo central de este proceso es agilizar la presentación de los requisitos para la apertura por primera vez de un trámite de naturalización, siendo que se habilita una etapa de admisibilidad dentro del proceso de atención en ventanillas, de modo que al mismo momento en que la persona usuaria está entregando los requisitos pertinentes —*y en caso de que falte un requisito conforme al catálogo institucional de trámites para el servicio específico*— se realice la prevención pertinente y se proceda a su respectiva notificación.

Para ello, los funcionarios de atención de público procederán a realizar las distintas actividades conforme con el proceso automatizado de captura de nuevas solicitudes y

notificación de prevenciones instaurado dentro del Sistema de Información Civil y Electoral (SINCE).

En esta fase se dispuso la siguiente actividad:

- a. *Mejora funcional del sistema automatizado para la recepción de las nuevas solicitudes de naturalización.*

En conjunto con el área de sistemas del Departamento de Tecnologías de Información, se rediseño una pantalla de captura de los requisitos, con el fin de que una vez capturado el expediente —en la pantalla inicial del sistema— se muestren cada uno de los requisitos por tipo de trámite de naturalización. En este caso se utilizó el mismo orden de los requisitos plasmados en el catálogo institucional de trámites. A la hora de realizar la captura de los requisitos, el sistema mostrará una pantalla en donde se va haciendo una confrontación de los requisitos pertinentes con la documentación presentada a fin de marcar aquellos que se presentan y aquellos que no, conforme se muestra en la figura siguiente:

Figura N°. 1
Sistema Integrado de Consulta Civil y Electoral
Pantalla de Captura de Requisitos

TRIBUNAL SUPREMO DE ELECCIONES Y REGISTRO CIVIL
OFICINA OPCIONES Y NATURALIZACIONES
CAPTURA REQUISITOS POR EXPEDIENTE

v.01.06.2015
Cod.oper capturo:

FUNCIONARIO : YANAN RAMIREZ GONZALEZ

ACCION : **Consultar** INFO Consulta con éxito
***EXP. ESTÁ EN MAESTRO DE OYN.**

Expediente: Año.: S/N IMPRESORA DESTINO:(Se puede cambiar)

Nombre: HEVICA1

Sexo...:

Marque requisitos aportados según Ley :

Otros 1: 200 chr max
Otros 2:
Otros 3:

Detalle

Cantidad requisitos completos : 4 **Plazo de cumplimiento : 27/05/2015 VENCIDO**
Cantidad requisitos incompletos: 2 Cantidad de prorrogas aplicadas : 0
Fecha de la captura manual ==> YYYYmmdd

Desglose	Número	Requisitos	Condición
<input checked="" type="checkbox"/>	1.	Escrito de solicitud inicial.	CUMPLIDO
<input type="checkbox"/>	2.	Copia certificada del documento de identidad vigente.	VENCIDO/PENDIENTE
<input checked="" type="checkbox"/>	3.	Aportar la partida de nacimiento expedida por la autoridad competente del país de origen, debidamente legalizada o apostillada y con la traducción oficial al español si se encuentra redactada en otro idioma.	CUMPLIDO
<input checked="" type="checkbox"/>	4.	Certificación expedida por las autoridades judiciales y policiales competentes del país de origen, o del último país en el que haya establecido su residencia en el extranjero ¿de ser procedente-debidamente legalizada o apostilla y con la traducción oficial al español. (Fecha de emisión 03 meses máximo)	CUMPLIDO

Una vez realizada este proceso, el sistema permite imprimir un registro de control de cumplimiento de los requisitos según tipo de naturalización, de modo que en esta misma etapa —*de admisibilidad*— se puede realizar la prevención respectiva en caso de falta de presentación de requisitos por parte de la persona usuaria.

De este modo las acciones del plan permitieron que el tiempo de prevención —*cuando es pertinente*— pasara de casi seis meses en promedio a un día, lo cual genera una mayor eficiencia y eficacia en la atención y resolución final del trámite presentado.

b. *Proceso de Capacitación*

El proceso de capacitación tuvo como objetivos fundamentales los siguientes:

- 1) Análisis General del Proceso de Admisibilidad
- 2) Uso y funcionabilidad del sistema automatizado de captura de expedientes.

Para lo anterior mediante el sistema de videoconferencias se enlazaron a las 32 oficinas regionales¹ en dos grupos, en donde expusieron las descripciones generales del proceso, la operatividad del sistema y además se abrió un espacio para preguntas sobre el particular. En el caso de los colaboradores de oficinas centrales, la Jefatura de la Sección de Opciones y Naturalizaciones realizó su el proceso de capacitación a sus colaboradores en forma directa.

Por otra parte, como orientación para con los colaboradores de atención de público (oficinas centrales y regionales), se elaboró un documento guía donde se expusieron algunas sugerencias de cómo proceder en ciertas situaciones, sin detrimento de que en la etapa posterior de evaluación se consignen otras situaciones que solo con la operación del sistema podrán evidenciarse.

¹ Oficinas Regionales de Aguirre, Alajuela, Atenas, Buenos Aires, Cañas, Cartago, Corredores, Coto Brus, Golfito, Grecia, Guatuso, Heredia, Jicaral, Liberia, Limón, Los Chiles, Nicoya, Orotina, Osa, Pérez Zeledón, Pococí, Puntarenas, Puriscal, San Carlos, San Ramón, Santa Cruz, Sarapiquí, Siquirres, Talamanca, Turrialba, Tarrazú y Upala

Plan de Contingencia al Sistema

Como medida de contingencia en caso de falla temporal del sistema por motivos de conectividad, operación, mantenimiento, etc., se estableció un proceso para posibilitar la captura del expediente en forma manual, contemplando los mismos lineamientos del sistema automatizado.

En este caso se confeccionaron distintos formularios por tipo de naturalización, a fin de que el colaborador institucional que reciba el trámite, pueda registrar lo pertinente en los mismos y en el momento oportuno, la información sea ingresada al sistema para su captura automatizada, para lo cual el sistema tiene las opciones operativas pertinentes.

II. Hoja de Ruta y Planificador del Plan.

El avance de las actividades programas del plan, así como su nivel de avance se ilustran a continuación.

**Figura N°. 2
Hoja de Reporte de Avances**

TRÁMITE O SERVICIO	Recepción de Solicitudes de Naturalización	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:	29/05/2015
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:	Creacion de una etapa de admisibilidad para los solicitudes de naturalizaciones por primera vez	IMPACTO ESPERADO:	Disminucion del tiempo de resolución del trámite
ENTIDAD A CARGO:	Contraloría de Servicios	PERSONA CONTACTO:	Max Solórzano Alvarado
FECHA DEL REPORTE:	<u>may-15</u>	PORCENTAJE DE AVANCE:	73%
RESULTADO ESPERADO PARA ESTA FECHA		LOGROS OBTENIDOS A LA FECHA	
Presentación de la propueta de implementación al jerarca institucional del plan.		Avance del proyecto conforme a lo programado	
¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJOPRESIDENCIAL DE GOBIERNO?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	¿CUÁL (ES)? _____	
¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	¿CUÁL (ES)? _____	
¿CUÁL ES EL RESULTADO ESPERADO PARA DENTRO DE UN MES?			
Análisis de Impacto de la Impementación			
NOTA: Se debe adjuntar el "Planificador del proyecto " donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.			

**Figura N°. 3
Planificador del Plan**

No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance
1	Revisión de normativa legal y jurisprudencia relacionada	Max Solorzano Alvarado	19/01/2015	23/01/2015	4,0	100%
2	Análisis del proceso actual de recepción de documentación	Max Solorzano Alvarado	26/01/2015	27/01/2015	1,0	100%
3	Análisis de jurisprudencia relacionada con la formulación de prevención única de documentos	Max Solorzano Alvarado	28/01/2015	30/01/2015	2,0	100%
4	Análisis del proceso actual de formulación de prevenciones	Max Solorzano Alvarado	02/02/2015	05/02/2015	3,0	100%
5	Establecer propuestas de mejora regulatoria	Max Solorzano Alvarado	16/03/2015	27/03/2015	11,0	100%
6	Confección y revisión de propuesta final del plan de mejor regulatoria	Max Solorzano Alvarado	06/04/2015	10/04/2015	4,0	100%
7	Presentación del plan de implementación al Superior	Max Solorzano Alvarado	13/04/2015	14/04/2015	1,0	100%
8	Implementación de acciones establecidas en el plan de mejora	Max Solorzano Alvarado	04/05/2015	29/05/2015	25,0	100%
9	Evaluación del Proceso de Notificación	Max Solorzano Alvarado	08/06/2015	12/06/2015	4,0	0%
10	Evaluación Funcional del Sistema	Max Solorzano Alvarado	15/06/2015	19/06/2015	4,0	0%
11	Confección y Presentación de Informe Final de Evaluación	Max Solorzano Alvarado	22/06/2015	30/06/2015	8,0	0%

