



Plan de Mejora Regulatoria 2015

Ley N°. 8220

Informe Final



Agosto, 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*— de la Sección de Opciones y Naturalizaciones, específicamente en la fase de la presentación de documentos para el cumplimiento efectivos de los requisitos establecidos en la normativa.

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, en el presente informe se describen los resultados finales obtenidos del análisis de la última fase —*fase de implementación*— considerando que ya la etapa de admisibilidad forma parte de los procedimientos operativos de la Sección de Opciones y Naturalizaciones.

I. Evaluación del Proceso de Recepción.

Como se ha descrito en los sendos informes de avance, el proceso de recepción de las solicitudes de trámites bajo la etapa de admisibilidad, está referido a que en el 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.

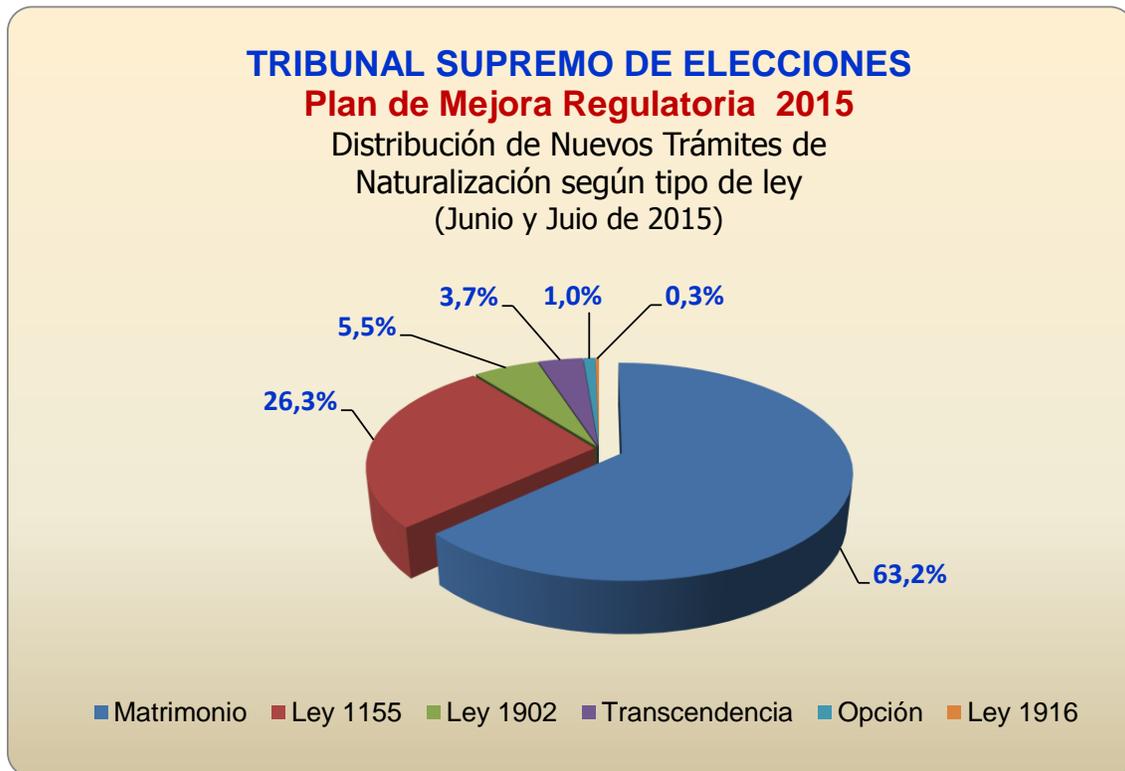
Una vez vencido el plazo de las prevenciones (primera y segunda) la administración queda facultada para ordenar el archivo del expediente por falta de presentación de requisitos, mediante el dictado y notificación del auto respectivo.

a) *Análisis del Total de Trámites Recibidos.*

Conforme con los datos aportados por el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, para el período de análisis (junio y Julio 2015) se recibieron un total de **696** nuevos trámites de naturalización, donde un 64% fueron capturados por la sede central y el restante 36% fueron recibidos por las oficinas regionales.

Al tomar en cuenta los tipos de naturalización que existen, se tiene que prácticamente el 90% de los trámites están referidos a los procesos de naturalización por *Matrimonio* y por *Residencia Oficial* (Ley 1155), conforme se detalla en el gráfico siguiente.

Gráfico 1



Fuente: Sistema de Datos SINCE- Módulo Opciones y Naturalizaciones

Al determinar la cuantía de trámites que presentaron en forma completa los requisitos pertinentes, se tiene que en el 84% de los casos (586 trámites) las personas gestionantes presentaron todos los requisitos establecidos en el catálogo institucional de trámites, siendo el restante 16% (110 trámites) relativo a la presentación incompleta.

Gráfico 2



Fuente: Sistema de Datos SINCE- Módulo Opciones y Naturalizaciones

Al considerar por sede (central y oficinas regionales) el siguiente cuadro muestra la cuantía de expedientes presentados en forma completa e incompleta.

Cuadro 1
Plan de Mejora Regulatoria 2015
 Distribución de Nuevos Trámites de
 Naturalización según cumplimiento
 total de requisitos
 (Junio-Julio 2015)

Sede	Total	Presentación Completa de Requisitos	%	Presentación Incompleta de Requisitos	%
Total	100%	585	83%	121	17%
Sede Central	442	346	78%	96	22%
Sedes Regionales	254	239	94%	15	6%

Fuente: Sistema de Datos SINCE- Módulo Opciones y Naturalizaciones

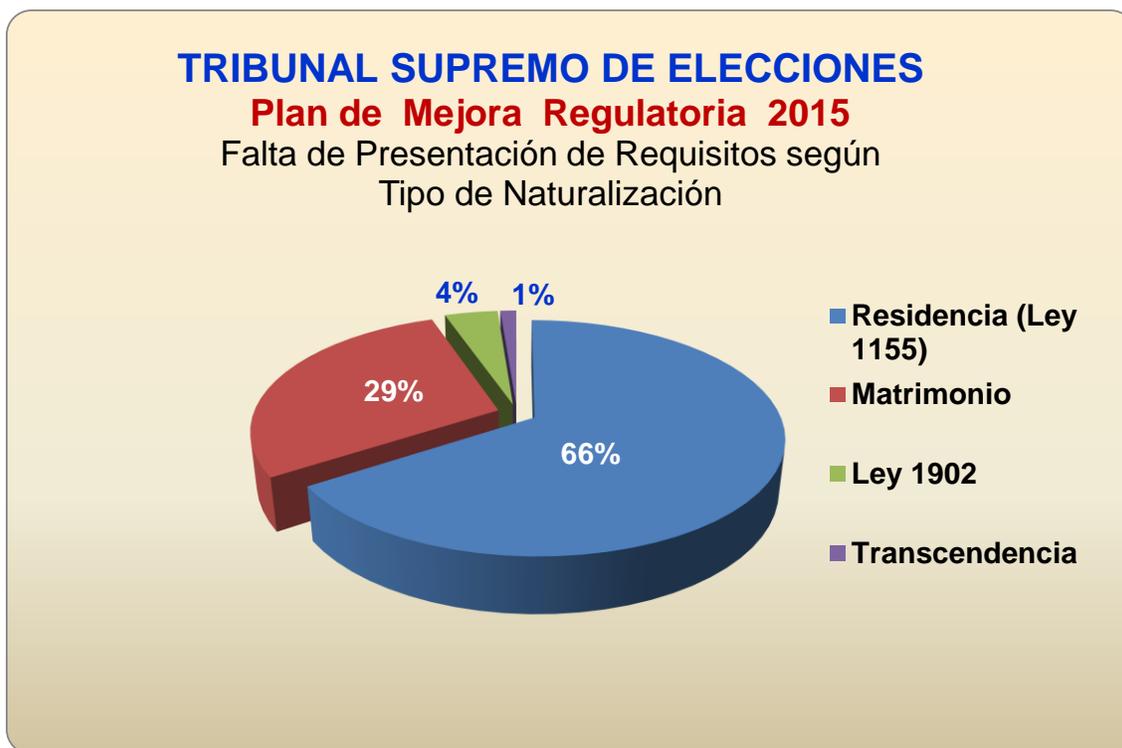
Análisis por Tipo de Requisitos Faltantes.

El catálogo institucional de trámites conforme las disposiciones de la Ley N°. 8220¹, establece claramente los distintos requisitos que debe aportar la persona usuaria cuando solicita por primera vez un trámite de naturalización. Del análisis de los datos del período en estudio, se tiene una cuantía de 243 requisitos que no fueron presentados al momento de que la persona usuaria realizó la solicitud inicial del trámite.

La distribución relativa de esa cuantía de requisitos por tipo de trámite se detalla en el gráfico siguiente.

¹ Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos

Gráfico 3



Fuente: Sistema de Datos SINCE- Módulo Opciones y Naturalizaciones

Como lo refleja el gráfico anterior, la mayor proporción de requisitos no aportados está referido principalmente al trámite de naturalización por Residencia Oficial (Ley 1155) con un 66% (160 requisitos) del total de los casos, seguido en su importancia, por el trámite de Matrimonio con un 29% (70 requisitos). Cabe indicar que en estos casos, en un mismo trámite, no se presentaron más de un requisito.

En el plan de mejora uno de los objetivos fue poder establecer claramente cuáles requisitos por tipo de trámite son los que más comúnmente las personas usuarias no aportan en su solicitud inicial, a pesar de que están claramente definidos, y publicados en nuestro catálogo de trámites.

Cuadro 2
Plan de Mejora Regulatoria 2015
Requisitos No Presentados en Solicitud
Inicial de Naturalización según Tipo ^{1/}
(Junio-Julio 2015)

Tipo de Trámite	Tipo de Requisito	%
Matrimonio	Certificación de Delincuencia Extranjero	41%
	Partida de Nacimiento	30%
	Fotografías Pasaporte	16%
	Especies Fiscales	9%
	Copia Certificada Documento de Identidad	3%
	Escrito Solicitud Inicial	1%
Residencia Oficial (Ley 1155)	Declaración de Testigos	30%
	Exámenes Aprobados MEP	21%
	Declaración Jurada No Contravenciones	12%
	Certificación de Ingresos	9%
	Especies Fiscales	7%
	Certificación de Delincuencia Extranjero	6%
	Partida de Nacimiento	6%
	Fotografías Pasaporte	5%
	Copia Certificada Documento de Identidad	4%
Residencia (Ley 1902)	Declaración de Testigos	50%
	Exámenes Aprobados MEP	20%
	Certificación de Delincuencia Extranjero	20%
	Certificación de Ingresos	10%
Transcendencia	Fotografías Pasaporte	67%
	Copia Certificada Documento de Identidad	33%

1/ Para el caso del trámite referido a la ley 1916, los dos trámites analizados se presentaron con todos los requisitos completos.

Fuente: Sistema de Datos SINCE- Módulo Opciones y Naturalizaciones

Como lo refleja el cuadro anterior, por cada tipo de trámite existen diferentes requisitos que no se aportan inicialmente ², donde cada uno adquiere una mayor importancia relativa que otro, no obstante se denota que el requisito “Aporte de testigos” se repite como el principal en dos trámites distintos de naturalización, lo cual se puede inferir que se origina por la particularidad propia de este requisito, en el sentido de que deben venir testigos a rendir una declaración jurada, por lo que generalmente no se aportan en la solicitud inicial, sino tiempo después al coordinar lo pertinente el usuario con las personas declarantes por razones de disponibilidad (tiempo y horario) de los mismos; otro caso que llama la atención es el relativo al requisito de aprobación de los exámenes académicos respectivos, en donde más del 20% de las personas gestionantes no lo presentan inicialmente.

II. Evaluación del Proceso de Notificación.

Conforme con el proceso implementado de mejora —*en caso necesario*— la notificación de la prevención se realiza en el mismo momento en que la persona gestionante presenta su trámite por primera vez, con el fin de reducir el tiempo de análisis del expediente en su etapa inicial. Una vez realizado el proceso de notificación, el gestionante —*conforme lo dispuesto en la normativa*— podría acceder a las prórrogas habilitadas, para ampliar el plazo de presentación otorgado inicialmente con el fin de completar los requisitos faltantes.

De los datos analizados y conforme se indicó en el aparte primero de este informe, durante el período de análisis, se tuvieron 110 trámites en donde la persona usuaria no presentó la documentación completa.

En la revisión realizada por este despacho a los estados actuales de los expedientes de acuerdo al sistema automatizado “MADRE” con fecha 13 de agosto y relacionados específicamente con la etapa de admisibilidad (92 expedientes), se tienen como los estados

² Por los lineamientos establecidos en la Ley N°. 8220 y su reglamento, ninguna solicitud puede ser rechazada “ad portas”.

principales los siguientes: “*Expediente incompleto*”, “*Para enviar al archivo*” y “*Notificar auto de admisibilidad/denegatoria*”.

Conforme con los estados anteriores, un 73% en promedio de los mismos presentan como estado actual “*Expediente Incompleto*” y tan solo un 18% son expedientes con estado para enviar al archivo.

En este caso se considera que gran parte de los expedientes en “*Estado Incompleto*” debieran haberse archivado por falta de requisitos—*conforme con los objetivos del plan de mejora regulatoria*— con el objetivo de que sean únicamente los expedientes que superaron la etapa de admisibilidad —*presentación inicial completa de requisitos*— los que realmente deben seguir con el resto de las etapas del proceso, para su resolución definitiva. (*expedientes activos*)

Cuadro 3
Plan de Mejora Regulatoria 2015
 Estado de Expedientes de
 Naturalización Incompletos
 (Agosto del 2015)

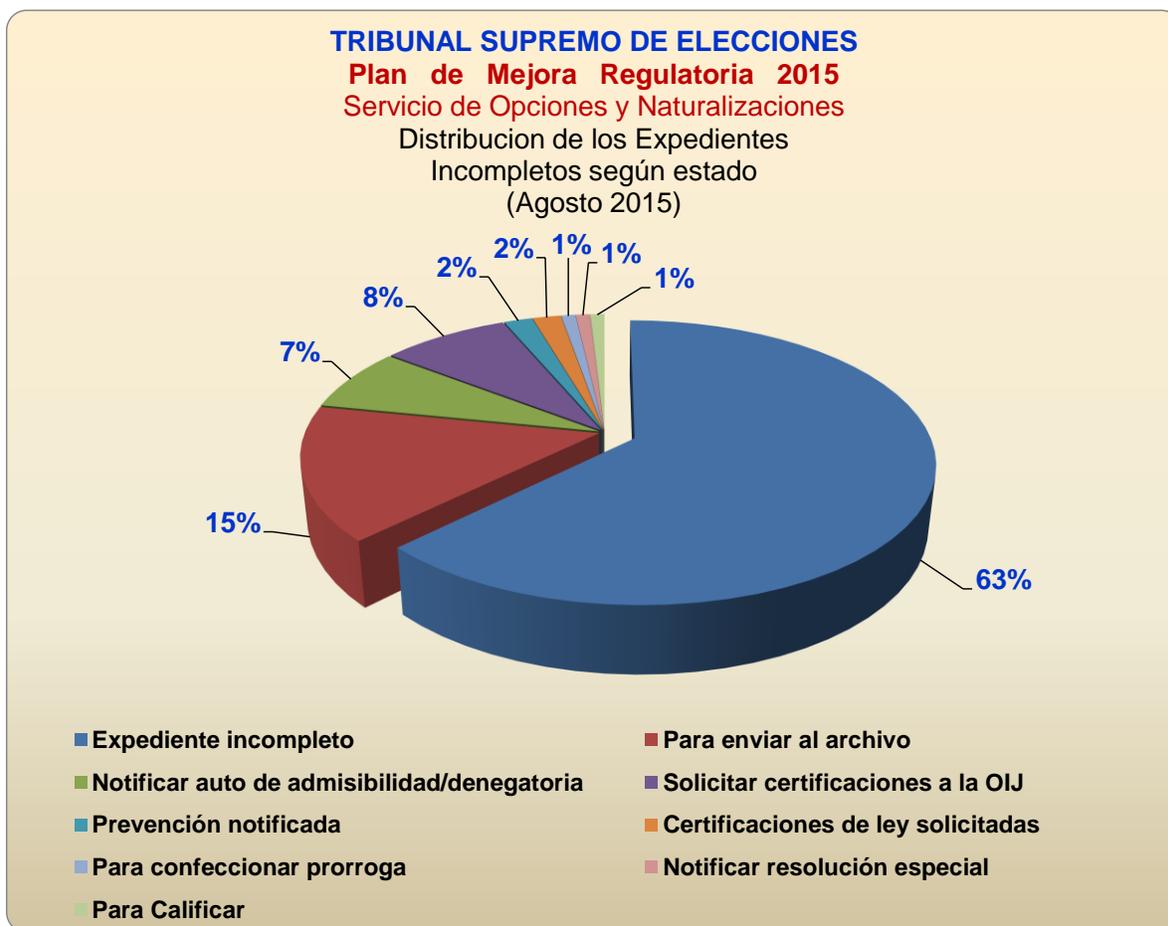
Estado	Cantidad de Expedientes	Importancia Relativa
Total	92	100%
Expediente incompleto	67	73%
Para enviar al archivo	17	18%
Notificar auto de admisibilidad/denegatoria	8	9%

Nota: El estado de los expedientes fue realizada el 13 de agosto del 2015

Fuente: Sistema de Datos SINCE- Módulo Opciones y Naturalizaciones

Tomando en cuenta todos los expedientes presentados en forma incompleta (110 expedientes), la distribución relativa respecto al estado de los mismos se muestra en el gráfico siguiente.

Gráfico 4



Fuente: Sistema de Datos SINCE- Módulo Opciones y Naturalizaciones

En este caso es necesario adoptar las acciones de mejora pertinentes a fin de que agilizar el proceso de archivo de los expedientes toda vez que uno de los principales objetivos del plan de mejora regulatoria, fue mejorar el flujo de expedientes activos, en el sentido de archivar en el menor tiempo posible, todos aquellos que al final sus requisitos fueron presentados en forma incompleta y que no deben permanecer muchos meses activos dentro del proceso de Opciones y Naturalizaciones.

III. Evaluación Funcional del Sistema Automatizado.

El módulo automatizado creado dentro del Sistema de Información Civil y Electoral (SINCE) ha permitido llevar en forma controlada y funcional la operatividad del proceso de admisibilidad en la recepción de los trámites de primera vez.

Ante una consulta realizada a varias oficinas regionales sobre la funcionabilidad del sistema, dentro de sus bondades indicaron las siguientes manifestaciones a nivel general:

- a) *Mayor simplificación del proceso de recepción de nuevos trámites.*
- b) *Verificación y captura inmediata de requisitos por tipo de trámite*
- c) *Mejora en el tiempo de realización de la prevención toda vez que se hace en el mismo momento de presentación inicial de los requisitos.*
- d) *Envío de expedientes totalmente completos a la Sección de Opciones y Naturalizaciones (sede central).*
- e) *Información de los requisitos por tipo de trámite de forma clara y estandarizada.*

Tomando en cuenta las opciones antes indicadas, a nivel general se considera que el proceso implementado a raíz de este plan de mejora regulatoria, a la fecha ha generado una mayor eficiencia en el proceso de recepción, ya que por un lado se genera una clara verificación de requisitos pero principalmente vino a implementar la posibilidad de realizar la prevención por falta de requisitos —*cuando es procedente*— al mismo momento, lo que ha provocado una gran reducción del tiempo conforme a la etapa de verificación que anteriormente se realizaba.

A pesar de lo anterior, se evidencia la necesidad de realizar diversos ajustes a la operatividad funcional de la aplicación automatizada que contemple los siguientes aspectos:

- a) *Creación e impresión de las nóminas de envío.*
- b) *Mejora en la accesibilidad de las pantallas de captura de datos y requisitos.*

ANEXOS

Hoja de Ruta y Planificador del Plan.

**Anexo N°. 1
Hoja de Reporte de Avances**

TRÁMITE O SERVICIO	Recepción de Solicitudes de Naturalización	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:	30/07/2015
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>ago-15</u>	PORCENTAJE DE AVANCE:	100%
RESULTADO ESPERADO PARA ESTA FECHA		LOGROS OBTENIDOS A LA FECHA	
Presentación de la propueta de implementación al jerarca institucional del plan.		Informe Final de Implementación y Evaluación del Plan de Mejora	
¿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?			
Finalizado el Plan de Mejora Regulatoria 2015			
NOTA: Se debe adjuntar el " <i>Planificador del proyecto</i> " donde se demuestra el avance de las actividades y por ende el porcentaje de avance general de la reforma.			

Anexo N°. 2 Planificador del Plan

No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance
						100%
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	100%
10	Evaluación Funcional del Sistema	Max Solorzano Alvarado	15/06/2015	19/06/2015	4,0	100%
11	Confección y Presentación de Informe Final de Evaluación	Max Solorzano Alvarado	22/06/2015	30/07/2015	38,0	100%

