



# PLAN DE MEJORA REGULATORIA 2017



## **Contenido**

Introducción .....	2
Objetivos .....	3
Objetivo General .....	3
Objetivos específicos.....	3
Marco normativo .....	4
Marco Metodológico.....	7
I Etapa: Elaboración e implementación del Plan de Mejora .....	7
1. Identificación de los trámites y servicios institucionales.....	7
2. Priorización de los trámites o servicios.....	8
2.1 Frecuencia de los trámites .....	8
2.2 Clasificación de criterios para definir los trámites y servicios que serán prioridad .....	8
2.3 Elaboración de la propuesta de mejora .....	9
2.4 Implementación de la propuesta .....	9
II Etapa: Seguimiento y monitoreo: Cartas de Compromiso con la Ciudadanía .....	10
Servicios a Evaluar.....	11
1. II Fase: Hipoteca de un bien inmueble.....	11
2. II Fase: Inscripción de prendas.....	14

# Introducción

---

La modernización de los servicios que en la actualidad ofrece la Administración Pública, requiere de un alto grado de compromiso de todas las instituciones que la conforman, para lograr una atención con calidad a las personas usuarias. El Registro Nacional no escapa a ese compromiso impostergable e ineludible, es por ello, que de forma prioritaria se realizan acciones y se orientan sus recursos, para brindar servicios de calidad que cumplan con las expectativas de sus interesados y con la normativa establecida. De esta forma, se propicia la reducción de la brecha entre las demandas de los ciudadanos, las estructuras organizativas y los procesos de la Institución encargada de satisfacerlos.

Con el compromiso que esta Institución tiene en la prestación de servicios eficientes y eficaces, se ha dado a la tarea de publicar cada uno de los trámites que ofrece, en la página [www.tramites.go.cr](http://www.tramites.go.cr) del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC). Asimismo, como parte de la búsqueda de la excelencia en el servicio que se brinda a las personas usuarias, se han detectado oportunidades de mejora que se revierten en el desarrollo de acciones para una respuesta oportuna al ciudadano, cuyas iniciativas se van a establecer en el siguiente Plan de Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites 2017, instrumento que permitirá la introducción y priorización de las acciones a desarrollar, para fortalecer la mejora regulatoria, según lo señala el artículo 22 del Reglamento a la Ley N° 8220 y su reforma.

# Objetivos

---

## **Objetivo General**

Desarrollar acciones que coadyuven al Registro Nacional a mejorar la prestación de los servicios para mejorar la calidad en la gestión institucional.

## **Objetivos específicos**

- ✓ Elaborar el Plan de Mejora Regulatoria en atención a los requerimientos de la Ley 8220.
- ✓ Definir las Cartas de Compromiso de los trámites que se consideren prioritarios, en aras de establecer un mecanismo de participación ciudadana.
- ✓ Fomentar la simplificación de trámites en la Institución, mediante la revisión de los procesos y procedimientos.

# Marco normativo

---

La normativa referente a este tema es amplia, sin embargo, se hará mención a la relacionada directamente con la mejora regulatoria.

Con la publicación de la Ley N° 8220, Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, en el 2002, se empieza a crear conciencia en la Administración Pública sobre la necesidad de eliminar los trámites innecesarios, complicados y sin fundamento legal, que no permiten una labor eficiente de la Administración Pública.

Básicamente, esta normativa busca que los ciudadanos hagan una presentación única de documentos en las entidades donde realizan sus trámites. Asimismo, se indica que no se le podrá solicitar información adicional al mismo, si ésta se brinda en la Institución. También, se menciona que el funcionario que atiende a la persona usuaria, debe respetar la competencia de cada órgano que ofrezca la información, sin dudar de la veracidad del documento o certificado que éste emita.

De ahí la importancia de dar publicidad a los trámites, para que las personas usuarias tengan conocimiento del fundamento legal que los sustenta y los requisitos que deben presentar para poder realizar su trámite, el cual debe sujetarse a lo establecido por la Ley y estar publicado en La Gaceta junto con los documentos correspondientes que se requieran.

La normativa en mención, obliga a las entidades públicas a proveer información al ciudadano, sobre los trámites y requisitos que allí se realicen, la resolución del trámite, por parte del funcionario, debe efectuarse dentro del plazo legal establecido, asimismo, es importante recordar que a la persona usuaria se le podrá prevenir una única vez y por escrito, para que complete la información omitida en su solicitud.

La Ley N° 8220, promueve además, la aplicación del silencio positivo, cuando no se resuelve el trámite a la persona usuaria, en el plazo de resolución definido por el ordenamiento jurídico. Un aspecto importante de señalar, es que también define la existencia de un procedimiento de coordinación interinstitucional, para que se facilite el servicio a la misma, solicitando en la medida de lo posible la coordinación entre las entidades para el intercambio de la información requerida por los medios a su alcance, y así, no solicitarla al ciudadano.

Además, define que las personas usuarias no deben realizar gestiones en diferentes instancias para obtener un trámite que tenga un mismo fin. Por lo que éstas, deben conciliar un acuerdo para que solo una de ellas, emita el servicio, finalmente, señala la Ley N° 8220, la responsabilidad en la que incurre la Administración y el funcionario, que incumplan con lo establecido.

Otra ley muy relacionada con la excelencia en la gestión que se puede mencionar, es la Ley General de Control Interno, N° 8292, fundamental en el quehacer de todas las Instituciones Públicas. En la medida que se mejoran los tiempos de respuesta en los que se brinda el servicio y se reduzcan los requisitos para cada trámite, se estarán haciendo eficientes y eficaces las operaciones; y también, se mejorará la entrega de la información de manera oportuna a la persona usuaria, tal como lo persigue esta Ley.

A continuación se menciona otra normativa de referencia relacionada:

- Constitución Política de la República de Costa Rica.
- Ley N° 6227, Ley General de la Administración Pública.
- Ley N° 7472, Ley de Promoción a la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor y sus reformas.
- Ley N° 5525, Ley de Planificación Nacional.
- Ley N° 8422, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito.
- Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.

- Decreto Ejecutivo 37045-MP-MEIC, 2012, Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.
- Decreto Ejecutivo 34587-PLAN, 2008, Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.
- Carta Iberoamericana de la Calidad en la Gestión Pública.
- Plan Nacional de Desarrollo vigente.

# Marco Metodológico

---

En concordancia con el Reglamento a la Ley N° 8220, artículo 9, se define al Ministerio de Economía Industria Comercio (MEIC) como el ente responsable de liderar el Sistema de Simplificación de Trámites y Mejora Regulatoria. Para estos efectos, este Ministerio ha definido una Guía Metodológica para los Planes de Mejora Regulatoria y Cartas de Compromiso con la Ciudadanía, sobre la cual ha trabajado el Registro Nacional y se ha tomado como referencia para la elaboración de su Plan de Mejora Regulatoria, el cual oportunamente, será integrado al Plan Operativo Institucional (POI), para poder así, destinar los recursos necesarios para la implementación de las acciones definidas, en pro de la excelencia en la prestación de los servicios a las personas usuarias .

De esta manera, en la Institución se aplicarán etapas, las cuales son concordantes con las señaladas en la Guía Metodológica del MEIC:

## **I Etapa:Elaboración e implementación del Plan de Mejora**

### **1. Identificación de los trámites y servicios institucionales**

El Registro Nacional ha dedicado mucho tiempo y esfuerzo en la elaboración y mejora de los procedimientos que se requieren para brindar mejores servicios a las personas usuarias. En este proceso realizado, se logró en el 2012, la publicación en el Catálogo Nacional de Trámites, de los trámites que el ciudadano puede realizar en la Institución.



## 2. Priorización de los trámites o servicios

### 2.1 Frecuencia de los trámites

La Institución, dada su preocupación por la mejora continua, cuenta con estadísticas que reflejan la demanda que hacen las personas usuarias de sus servicios, por lo que, considerando esta demanda, la complejidad de los servicios y las oportunidades de mejora que puedan potencializar el perfeccionamiento en la prestación de los servicios, se procedió nuevamente a realizar una jerarquización y determinación de cinco trámites de mayor frecuencia que impactan en los servicios prestados a las personas usuarias.

### 2.2 Clasificación de criterios para definir los trámites y servicios que serán prioridad

Para realizar la jerarquización de los trámites o servicios, se utilizó la siguiente matriz:

**Cuadro N°1**  
**Matriz para jerarquizar los trámites o servicios**

Trámite/ Servicio	Criterios						Jerarquización
	A	B	C	D	E	Total	
Trámite 1							
Trámite 2							
Trámite 3							
Trámite 4							
Trámite 5							

Fuente: Guía Metodológica, MEIC

Los cinco trámites designados fueron analizados y evaluados con base en los criterios suministrados por la Guía Metodológica del MEIC, relacionados con los siguientes aspectos:

- A. Interrelación Institucional.
- B. Grado de satisfacción del administrado.
- C. Pertinencia.
- D. Cobertura.
- E. Cumplimiento de los tiempos de resolución.

### **2.3 Elaboración de la propuesta de mejora**

Para elaborar la propuesta de mejora regulatoria, se analizarán las oportunidades de mejora de los dos trámites que resultaron con mayor puntaje, los cuales fueron seleccionados para completar la información, de acuerdo con el requerimiento de la “Hoja de Ruta” brindada por el MEIC, para cada trámite o servicio.

### **2.4 Implementación de la propuesta**

Con la implementación de la propuesta se pretende buscar la excelencia en la prestación de los servicios, considerando las partes involucradas en los trámites para dar una mejor respuesta a la persona usuaria, en cumplimiento con lo definido en la Ley N° 8220 y sus reformas.

## **II Etapa: Seguimiento y monitoreo: Cartas de Compromiso con la Ciudadanía**

En esta etapa, se dará seguimiento y consolidación a las medidas de acción requeridas para perfeccionar los trámites seleccionados. Las oportunidades de mejora que surjan como resultado de este seguimiento, estarán integradas en la gestión institucional, para tales efectos se elaborará una Carta de Compromiso con la Ciudadanía, que se constituirá en un instrumento fundamental de la gestión que permite vincular las necesidades y expectativas de los ciudadanos, respecto a los servicios que brinda la Institución para propiciar la mejora continua. Además, la misma permitirá incentivar la participación ciudadana, el establecimiento de estándares de calidad y la transparencia en la gestión que realiza el Registro Nacional.

# Servicios a Evaluar

---

A continuación se presentan los trámites que van a estar contemplados en el Plan de Mejora Regulatoria 2017, con el propósito de mejorar el servicio a la persona usuaria.

## **1. II Fase: Hipoteca de un bien inmueble**

El trámite Hipoteca de un bien inmueble lo realiza el Departamento Inmobiliario Registral de la Dirección Inmobiliario. Tiene su fundamento legal en el Código Civil de Costa Rica, artículos del 409 al 425.

Para poder atender este trámite, la Institución tiene relación con entidades externas, entre las que se encuentran el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), Gobierno Digital, Municipalidades, la Dirección Nacional de Notariado (DNN), el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) y el Banco de Costa Rica (BCR). Internamente, interactúa con el Departamento de Recepción y Entrega (Diario de Inmuebles) de la Dirección de Servicios, el Departamento Inmobiliario Registral, el Departamento Catastral Registral, el Departamento de Normalización Técnica y la Dirección Informática.

Actualmente, las personas usuarias no han presentado inconformidades o denuncias sobre este trámite, pero la necesidad de brindar un mejor servicio al ciudadano, lleva a la Institución a emplear la automatización para ofrecerlo, máxime que se está trabajando actualmente, en la implementación de formularios electrónicos en la I Fase: Compraventa de un bien Inmueble (Plan de Mejora Regulatoria 2016).

La mejora del trámite propuesto tiene pertinencia con el Plan Estratégico Institucional 2016-2021, principalmente con los objetivos estratégicos:

- Ejecutar un proceso registral orientado a la mejora continua para brindar una respuesta pronta, segura y satisfactoria al usuario, favoreciendo el desarrollo social, cultural y económico del país.
- Fortalecer la prestación de servicios innovadores de calidad para la atención de los usuarios.

Según el Reglamento de la Ley de Inscripción de documentos en el Registro Público No. 3883, artículo 3, da un plazo de 8 días naturales para la calificación e inscripción de un documento. Una vez que entren en vigencia los formularios electrónicos, dicho plazo se reduce a 2 días hábiles.

## HOJA DE RUTA

**TRÁMITE O SERVICIO:** Hipoteca de un bien inmueble.

**DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:**

La reforma consiste en la automatización del trámite de Hipoteca de un bien inmueble. Esta medida corresponde a la II fase de implementación del proyecto de formularios electrónicos.

Su importancia es que facilitará a la persona usuaria la gestión de créditos ante el Sistema Bancario Nacional.

Se tiene como meta la implementación de formularios electrónicos para que el Notario haga la presentación de dichas hipotecas mediante la plataforma, los cuales deben venir firmados digitalmente por el autorizante. Actualmente el plazo de calificación es de 8 días naturales (Ley # 3883, artículo 3) con esta reforma se reduce a 2 días hábiles.

**FUENTE:** Dirección Inmobiliaria.

**PLAZO DE IMPLEMENTACION:**

INICIO	FINAL	DURACIÓN
09/01/2017	12/09/2017	246,0

**IMPACTO:**

Implementación de formularios electrónicos de inscripción de hipotecas de propiedades, que permitirán la reducción del tiempo de respuesta de calificación registral de 8 días naturales a 2 días hábiles.

**LIDER:** Lic. Edwin Monge (Dirección Inmobiliaria).

**EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:** Departamento de Normalización Técnica, Dirección Registro Inmobiliario, la Dirección Informática, Gobierno Digital, Dirección Nacional de Notariado, Contraloría de Servicios y la UDEI.

**PRÓXIMOS PASOS:** Coordinación de acciones para la planificación de actividades.

**REQUERIMIENTO EN RECURSOS:** Funcionarios de la Dirección Inmobiliaria, la Contraloría de Servicios, apoyo de personal de la Dirección de Informática y acompañamiento de funcionarios de Gobierno Digital.

## **2. II Fase: Inscripción de prendas.**

El trámite de Inscripción de prendas, lo realiza el Departamento Registral de la Dirección de Bienes Muebles. Este trámite tiene su fundamento legal en el Código de Comercio, artículos del 551 al 557.

Su relación con entidades externas, se centra principalmente en el Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC), Gobierno Digital, la Dirección Nacional de Notariado (DNN), el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), el Banco de Costa Rica (BCR), Instituto Nacional de Seguros (INS) y el Ministerio de Hacienda. Además internamente, interactúa con el Departamento de Recepción y Entrega (Diario de Muebles), el Departamento Registral de Bienes Muebles, la Dirección de Servicios y la Dirección Informática.

Hasta la fecha no se han presentado inconformidades o denuncias sobre el trámite. Una vez que entren en vigencia los formularios electrónicos, se reducirá significativamente el tiempo de calificación de documentos y la probabilidad de que el documento salga defectuoso, lo que beneficiará la calidad y oportunidad del servicio que se brinda.

La mejora del trámite propuesto tiene pertinencia con el Plan Estratégico Institucional 2016-2021, principalmente con los objetivos estratégicos:

- Ejecutar un proceso registral orientado a la mejora continua para brindar una respuesta pronta, segura y satisfactoria al usuario, favoreciendo el desarrollo social, cultural y económico del país.
- Fortalecer la prestación de servicios innovadores de calidad para la atención de los usuarios.

Con respecto al cumplimiento de los tiempos de resolución, según el Reglamento de Organización del Registro Público de la Propiedad Mueble, Decreto 26883-J del 20-04-1998, en su art. 21: Término para calificar, otorga 5 días hábiles al Registrador(a) para la calificación de documentos. Una vez que entren en vigencia los formularios electrónicos (conforme Reglamento Operativo para la

Tramitación de Formularios Electrónicos y Documentos Adjuntos, publicado en La Gaceta del 30/06/2016), dicho plazo se reducirá a 2 días hábiles.



## HOJA DE RUTA

**TRÁMITE O SERVICIO:** Inscripción de prendas.

### DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:

La reforma consiste en la automatización del trámite de Inscripción de Prendas, el cual actualmente aplica sólo a garantías que tengan por objeto vehículos, buques y aeronaves. Esta medida corresponde a la II fase de implementación del proyecto de formularios digitales.

La mejora en el trámite, permitirá la simplificación en la inscripción de los gravámenes reales y una mayor celeridad en su atención, además se brindarán mayores facilidades de hacer negocios en el país y así mejorar la posición de Costa Rica en el ranking mundial del Doing Business.

Se tiene como meta la implementación de formularios electrónicos para que el Notario haga la presentación de dichas prendas mediante la plataforma, los cuales deben venir firmados digitalmente por el autorizante. Actualmente, el plazo de calificación es de 5 días hábiles (art. 21 del Decreto Ejecutivo No 26883-J del 20/04/98) con esta reforma, la misma se reducirá a dos días hábiles.

**FUENTE:** Dirección Registro de Bienes Muebles

### PLAZO DE IMPLEMENTACION:

INICIO	FINAL	DURACIÓN
09/01/2017	12/09/2017	246,0

### IMPACTO:

Implementación de formularios electrónicos de inscripción de prendas, que permitirán la reducción del tiempo de respuesta de calificación registral de 5 días hábiles a 2 días hábiles.

**LIDER:** Lic. Carlos Durán Alpízar (Asesor Técnico Registral de la Dirección del Registro de Bienes Muebles)

**EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA:** Oficina de Asesoría Técnica Registral y Departamento Registral de la Dirección Registro de Bienes Muebles, Departamento Normalización Técnica, la Dirección Informática, Gobierno Digital, Dirección Nacional de Notariado, Contraloría de Servicios y la UDEI.

**PRÓXIMOS PASOS:** Coordinación de acciones para la planificación de actividades.

**REQUERIMIENTO EN RECURSOS:** Funcionarios de la Dirección del Registro de Bienes Muebles, la Contraloría de Servicios, apoyo de personal de la Dirección de Informática, Departamento Normalización y acompañamiento de funcionarios de Gobierno Digital.