

## INFORME CORTO

<b>Proyecto:</b>	coLABora - Estudio Experiencia Ciudadana para la simplificación de trámites
<b>Actividad:</b>	Informe parcial
<b>Fecha:</b>	[23 de agosto del 2019]
<b>Lugar:</b>	San Pedro, Montes de Oca

### Participantes:

- Daniel Hernández Bolaños
- Harry Navarro Vargas
- Keren Ramírez Acosta
- Gabriel Salas Gutiérrez
- Angélica Vega Hernández

### Resultados principales:

- **Diseño del proyecto:** Se inició con la realización de dos talleres con una participación total de 27 personas emprendedoras. Las actividades se enfocaron en conocer la valoración del usuario sobre el proceso de apertura de negocios en Costa Rica. Se trabajó con la herramienta de mapa de usuario para identificar los trámites que le generan mayor angustia al emprendedor, se analizaron en conjunto cada una de las etapas de los trámites (antes, durante y después) para la puesta en marcha de sus negocios, así como requerimientos y dolores percibidos en el proceso.

A partir de los talleres iniciales, innovaap determinó que se enfocaría en trabajar los trámites de uso de suelos y patente comercial. Se realizó una revisión a través de páginas web y consultas telefónicas a municipalidades de la GAM, que permitió determinar los tiempos aproximados de resolución de la autorización de la patente, cuando se solicita por primera vez. Una vez obtenida la información de las primeras dos fases, era necesario realizar una consulta a los usuarios y a los solicitantes de las patentes para conocer su experiencia realizando la gestión, en función de tiempo, calidad, etapas del proceso, entre otros aspectos. Una vez realizada la consulta a los empresarios, se llega a la conclusión de que sus dolores han sido mapeados y comprendidos a un nivel satisfactorio.

Se procedió a seleccionar 5 municipalidades, con el objetivo de mapear y definir el proceso interno de cada una de ellas sobre la solicitud de patentes, las municipalidades seleccionadas fueron: Acosta, Aserrí, Montes de Oca, Moravia y Santo Domingo la cual no participó del proceso. Al conocer el proceso en cada municipalidad, se identifican similitudes y diferencias en los procesos, de igual forma

se les solicita los documentos y formularios que se le entrega a las personas solicitantes.

➤ **Matriz de operativización de las variables**

➤ **Levantamiento de datos necesarios para el proyecto**

- Realización de dos talleres con emprendedores para conocer la valoración que se tiene sobre el proceso de apertura de un negocio en el país.
- Se trabajó con la herramienta de mapa de usuario para identificar los trámites que le generan mayor angustia al emprendedor
- Se realizó una revisión a través de páginas web y consultas telefónicas a municipalidades de la GAM, que permitió determinar los tiempos aproximados de resolución de la autorización de la patente, cuando se solicita por primera vez.
- Se realizó una consulta a los usuarios y a los solicitantes de las patentes para conocer su experiencia en el proceso.
- Se les solicitó a los empresarios recomendaciones para mejorar la experiencia de los usuarios en el proceso de solicitud de patentes.
- Se realizaron visitas a los departamentos de patentes y uso de suelo e incluso en algún caso con la jefatura de plataforma de servicios.

**Resultados observados:** *[Fenómenos observados]*

- En ambos talleres se evidenció un descontento ciudadano con el trámite de la Patente o Licencia Comercial, así como el Permiso Sanitario de Funcionamiento (PSF).
- Algunas de las principales molestias expresadas por los ciudadanos fueron la poca comunicación por parte de las municipalidades hacia los ciudadanos, la falta de un liderazgo político para reestructurar organizaciones y procesos, la falta de simetría de información y estandarización de requerimientos, falta de guías, abusos de poder en alcaldías municipales y desconocimiento de criterios entre oficinas de una misma organización.
- En relación con la certificación de uso de suelo, las municipalidades de Montes de Oca y Vásquez de Coronado son las que más días duran en resolver, ambas con 35 días. Por otro lado, Grecia es la municipalidad que menos días dura en resolver este trámite, con 2 días en total.
- Con respecto a la patente comercial, las municipalidades de Alajuela y Santo Domingo son las que más tiempo duran en resolver el trámite, con una duración de 30 días en ambos casos. Por otro lado, la municipalidad de Poás es la que tiene una menor duración con 2 días.

- el 70% de las municipalidades no cuentan con la posibilidad de realizar el trámite en línea, sino que los formularios se deben descargar de la página web, imprimirlos, completarlos a mano y presentarlos de manera personal en las oficinas de la municipalidad.
- Solo un 16% de la muestra (consulta a usuarios) considera que tuvo una buena experiencia a la hora de solicitar la patente comercial.
- La mayoría de la muestra considera que el proceso debe ser digital o parte de él, así como requisitos, formularios, procedimiento, entre otros elementos del proceso.
- Las municipalidades utilizan sistemas diversos. En el caso de Aserri y Acosta utilizan el facilitado por IFAM; Moravia utiliza el mismo, pero está a punto de implementar uno propio. Finalmente, Montes de Oca si tiene su propio sistema, pero es parcialmente interoperable internamente y no tiene conexiones con bases de datos externas.

#### **Siguientes pasos:**

- Analizar y sintetizar toda la información para identificar los principales temas que se deben abordar en el taller que integra a municipalidades y emprendedores.
- Diseñar y desarrollar el taller “Innovación para el emprendimiento local: Taller proceso de patentes”.
- Implementar el Taller con funcionarios de las municipalidades seleccionadas y los emprendedores para identificar oportunidades de mejora en los trámites de Uso de Suelo y Patente Comercial.