



PLANES DE MEJORA REGULATORIA

2015

Fechas de actualización: 12-12-2014
Ministerio de Hacienda
República de Costa Rica
San José, Avenida 2^{da} Calle 1 y 3, diagonal al Teatro Nacional
Central telefónica: 2284-5000
Horario de atención: lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.



HOJA DE RUTA

TRÁMITE O SERVICIO: Compras autorizadas

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA: En la actualidad este trámite tiene un plazo para resolver de 2 meses. Se está analizando el procedimiento y revisando requisitos con miras a disminuir los plazos de respuesta. Asimismo, los controles se establecerán a posteriori, mediante giras programadas en forma conjunta, de manera que se pueda alcanzar el máximo beneficio con los escasos recursos que contamos.

FUENTE: Dirección de Servicio al Contribuyente

PLAZO DE IMPLEMENTACION:

INICIO	FINAL	DURACIÓN
05/01/2015	02/05/2017	848,0

IMPACTO:

Tener un mejor control de las autorizaciones que se emiten para adquirir mercancías sin el pago de impuestos.

LÍDER: Dirección de Servicio al Contribuyente

EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA: Direcciones funcionales, Dirección de grandes contribuyentes nacionales y administraciones tributarias.

PRÓXIMOS PASOS: Actualización del procedimiento y definición de los controles.

REQUERIMIENTO EN RECURSOS: Recurso humano

PARA CONSULTAS U OBSERVACIONES:

Dirección de correo electrónico: alvaradosd@hacienda.go.cr o morabv@hacienda.go.cr

HOJA DE RUTA

TRÁMITE O SERVICIO: Donaciones

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA: Se pretende crear un registro de entidades autorizadas para recibir donaciones a nivel de la Dirección General de Tributación, el cual se mantendrá actualizado y podrá ser consultado por los posibles donantes en nuestra página web. Asimismo se les establecerá un plazo de vigencia definido.

FUENTE: Dirección de Servicio al Contribuyente

PLAZO DE IMPLEMENTACION:

INICIO	FINAL	DURACIÓN
05/01/2015	02/05/2017	848,0

IMPACTO:

Tener un mejor control de las donaciones, realizando controles a posteriori.

LÍDER: Dirección de Servicio al Contribuyente

EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA: Direcciones funcionales, Dirección de grandes contribuyentes nacionales y administraciones tributarias.

PRÓXIMOS PASOS: Redacción de reforma, actualización del procedimiento y definición de los controles.

REQUERIMIENTO EN RECURSOS: Recurso humano

PARA CONSULTAS U OBSERVACIONES:

Dirección de correo electrónico: alvaradosd@hacienda.go.cr o morabv@hacienda.go.cr

Plan de Mejora Regulatoria -Compras Autorizadas y Donaciones-

1. Antecedentes

De acuerdo con el trabajo realizado en la primera etapa conocido como “Plan de mejora regulatoria”, la Dirección de Planificación Institucional solicita a la Dirección General de Tributación a manera de continuar con la segunda etapa, diseñar un cronograma o diagrama de Gantt con las actividades y fechas para cumplir con la mejora propuesta, en las solicitudes para la autorización de exoneración de impuestos general sobre las ventas y selectivo de consumo para compras (de aquí en adelante compras autorizadas) y en el procedimiento de autorización para recibir donaciones deducibles del impuesto sobre la renta por parte de los donantes.

2. Objetivos

2.1 General

- Determinar la conveniencia de realizar cambios en los procedimientos para la atención de solicitudes de compras autorizadas y donaciones que ingresan a la Dirección General de Tributación y con ello lograr eficientizar la respuesta a estas solicitudes.

2.2 Específicos

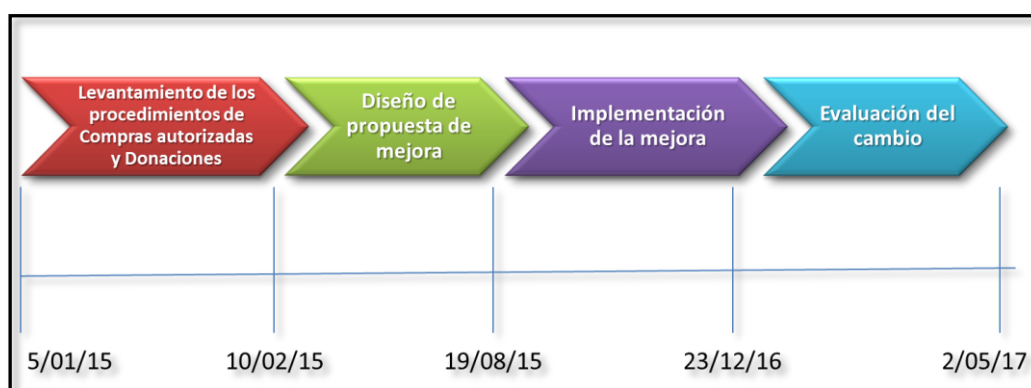
- Analizar los procedimientos de compras autorizadas y donaciones a través de los ejes normativos, procedimentales y de herramientas tecnológicas con el fin de establecer si se requieren mejoras.
- Obtener los diagramas de flujo y el proceso documentado como insumo para el manual de procedimientos.
- Establecer los estándares de ejecución del procedimiento actual.
- Proponer las modificaciones y la integración de nuevos elementos como acciones para mejorar el servicio y control de estos trámites.
- Identificar e involucrar a todos los actores de las distintas dependencias relacionadas con los trámites de compras autorizadas y donaciones.
- Determinar los indicadores de mejora.

3. Mapa de Ruta

Con el fin de organizar las acciones que se proponen realizar para conseguir los objetivos, se plantean cuatro etapas que se muestran en el siguiente diagrama.

Es importante indicar que para poder ejecutar las mismas se requiere de la conformación de un equipo que guíe todas las actividades a lo largo del tiempo.

Diagrama No 1. *Mapa de Ruta para el plan de mejora regulatoria
“Compras autorizadas y Donaciones”*



3.1 Levantamiento de los procedimientos de compras autorizadas y donaciones

Esta etapa considera todas las actividades de análisis de la situación actual de los procedimientos, lo cual incluye el análisis de las normativas que sustentan las actividades, las herramientas tecnológicas asociadas y los procedimientos definidos. Producto de estas actividades se logrará definir un diagrama de flujo inicial el cual se validará en la siguiente etapa.

3.2 Diseño de propuesta de mejora

Una vez determinadas las condiciones base de ambos trámites se procede a realizar un estudio de campo para determinar una serie de variables para poder definir si se requieren de cambios en algunos de los ejes estudiados (normativa, procedimiento y herramientas tecnológicas). La modalidad de este estudio deberá ser discutida por el grupo de trabajo para determinar las estrategias que se deben aplicar.

Una vez finalizado el estudio se contará con suficientes elementos para determinar qué cambios deben de realizarse, ante lo cual se harán las recomendaciones para la

toma de decisiones a nivel de Dirección General para la selección de aquellas que sean posibles de aplicar. Estas propuestas son de carácter comparativo en los diferentes elementos, y será en la siguiente etapa donde se formularán con más detalles dichos cambios.

3.3 Implementación de la mejora

3.3.1 Preparación

Seleccionadas las alternativas de mejora se procederá a elaborar una serie de documentos para la aplicación de dichas modificaciones en la normativa, procedimientos y herramientas tecnológicas.

Adicionalmente se incorporan actividades para la generación de planes de comunicación y divulgación, así como el de implementación de dichos cambios; adicionalmente se elaborarán las especificaciones funcionales de las herramientas tecnológicas que serán presentadas a la Dirección de Tecnologías de Información y Comunicación (DTIC) para su desarrollo.

3.3.2 Ejecución

Una vez finalizadas las actividades anteriores se iniciará la implementación con los cambios normativos y de ejecución del procedimiento, lo cual involucra el desarrollo de un programa de capacitación a los funcionarios de las Administraciones Tributarias y la ejecución del plan de comunicación y divulgación.

Por otra parte se estará en el desarrollo de las herramientas tecnológicas, las cuales deberán ser implementadas por la DTIC, en concordancia con el resto de actividades.







Durante la implementación se aplicarán los controles que permitan detectar los ajustes necesarios para lograr el objetivo planteado.

3.4 Evaluación del cambio

Para poder determinar el impacto del cambio en todas las perspectivas trabajadas se debe realizar un estudio que mida todas las variables consideradas inicialmente en la etapa "Diseño de propuesta de mejora", la cual nos dará datos comparativos para la mejora continua de estos trámites.

4. Cronograma propuesto

A continuación se presenta el cronograma de actividades con las fechas propuestas, mismas que deberán ser validadas y acordadas con los distintas Direcciones participantes.

		Task Mode	Task Name	Duration	Start	Finish	Pr	Resource Names	Add M
0			Cronograma de Mejora Regulatoria -Compras autorizadas y Donaciones -	597 days	Mon 05/01/15	Tue 02/05/17			
1			Levantamiento de los procedimientos de Compras autorizadas y Donaciones	27 days	Mon 05/01/15	Tue 10/02/15			
2			Diagrama inicial de flujo de Compras Autorizadas	22 days	Mon 05/01/15	Tue 03/02/15			
3			Conformar Comisión de Análisis de la Normativa	10 days	Mon 05/01/15	Fri 16/01/15			
4			Solicitud a las áreas respectivas	2 days	Mon 05/01/15	Tue 06/01/15		Dirección de Servicio al Contribuyente;Dirección General	
5			Designación de los funcionarios participantes	5 days	Wed 07/01/15	Tue 13/01/15	4	Administraciones Tributarias;Dirección de Gestión Integral Tributaria;Dirección de Grandes	
6			Reunión Inicial	3 days	Wed 14/01/15	Fri 16/01/15	5	Dirección de Servicio al Contribuyente	
7			Analizar la Normativa Actual	5 days	Mon 19/01/15	Fri 23/01/15	3	Grupo de Trabajo	
8			Revisar procedimiento	3 days	Mon 26/01/15	Wed 28/01/15	7	Grupo de Trabajo	
9			Levantar el flujo	4 days	Thu 29/01/15	Tue 03/02/15	8	Grupo de Trabajo	
10			Diagrama de flujo de Compras autorizadas	0 days	Tue 03/02/15	Tue 03/02/15	9	Grupo de Trabajo	
11			Diagrama de flujo de Donaciones	5 days	Wed 04/02/15	Tue 10/02/15			
12			Analizar la Normativa Actual	2 days	Wed 04/02/15	Thu 05/02/15	9	Grupo de Trabajo	
13			Revisar procedimiento	2 days	Fri 06/02/15	Mon 09/02/15	12	Grupo de Trabajo	
14			Levantar el flujo	1 day	Tue 10/02/15	Tue 10/02/15	13	Grupo de Trabajo	
15			Diagrama de flujo de Donaciones	0 days	Tue 10/02/15	Tue 10/02/15	14	Dirección de Servicio al Contribuyente	
16			Diseño de propuesta de mejora	130 days	Wed 11/02/15	Wed 19/08/15			
17			Estudio de campo de aplicación de los trámites	92 days	Wed 11/02/15	Fri 26/06/15			
18			Planteamiento del Estudio	15 days	Wed 11/02/15	Tue 03/03/15	11	Dirección de Gestión Integral Tributaria;Dirección de Servicio al Contribuyente	
19			Revisión y aprobación	5 days	Wed 04/03/15	Tue 10/03/15	18	Dirección de Gestión Integral Tributaria;Dirección de Servi	
20			Ejecución del estudio	60 days	Wed 11/03/15	Wed 10/06/15	19	Grupo de Trabajo	
21			Análisis de resultados	10 days	Thu 11/06/15	Wed 24/06/15	20	Grupo de Trabajo	
22			Presentación de Conclusiones y Recomendaciones	2 days	Thu 25/06/15	Fri 26/06/15	21	Grupo de Trabajo	
23			Informe del Estudio	0 days	Fri 26/06/15	Fri 26/06/15	22	Grupo de Trabajo	
24			Planteamiento de mejora	38 days	Mon 29/06/15	Wed 19/08/15			
25			Determinación de Posibles Cambios	28 days	Mon 29/06/15	Wed 05/08/15			
26			Cambios Normativos	10 days	Mon 29/06/15	Fri 10/07/15	17	Grupo de Trabajo	
27			Cambios Procedimentales	10 days	Mon 13/07/15	Fri 24/07/15	26	Grupo de Trabajo	
28			Cambios Tecnológicos	5 days	Mon 27/07/15	Fri 31/07/15	27	Grupo de Trabajo	
29			Diseño de los flujos del procedimiento	3 days	Mon 03/08/15	Wed 05/08/15	28	Grupo de Trabajo	
30			Consolidado de Cambios	0 days	Wed 05/08/15	Wed 05/08/15	29	Grupo de Trabajo	
31			Revisión y aprobación del planteamiento	10 days	Thu 06/08/15	Wed 19/08/15			
32			Presentación de los cambios	5 days	Thu 06/08/15	Wed 12/08/15	30	Grupo de Trabajo	

49			Documento de Entendimiento	5 days	Thu 03/12/15	Wed 09/12/15	48	Dirección de Tecnología
50			Plan de Comunicación y Cambio	16 days	Thu 10/12/15	Mon 04/01/16		
51			Borradores de Plan de Comunicación y Cambio	10 days	Thu 10/12/15	Wed 23/12/15	49	Grupo de Trabajo
52			Presentación del Plan	3 days	Thu 24/12/15	Tue 29/12/15	51	Grupo de Trabajo
53			Ajustes y aprobación del Plan	3 days	Wed 30/12/15	Mon 04/01/16	52	Dirección de Gestión Integral Tributaria; Dirección de Servi
54			Documento del Plan de Comunicación y Cambio	0 days	Mon 04/01/16	Mon 04/01/16	53	Grupo de Trabajo
55			Plan de Ejecución	15 days	Tue 05/01/16	Mon 25/01/16		
56			Borradore de Plan de Ejecución	10 days	Tue 05/01/16	Mon 18/01/16	54	Grupo de Trabajo
57			Revisión, ajustes y aprobación del Plan	5 days	Tue 19/01/16	Mon 25/01/16	56	Dirección de Gestión Integral Tributaria; Dirección de Grandes Contribuyentes; Dirección de Servicio al
58			Documento de plan de ejecución	0 days	Mon 25/01/16	Mon 25/01/16	57	Grupo de Trabajo
59			Ejecución	250 days	Thu 10/12/15	Fri 25/11/16		
60			Publicación de Documentos (Si existen nuevas, Directrices, Reglamento, Decretos entre otros)	36 days	Tue 05/01/16	Tue 23/02/16		
61			Coordinar Publicación	26 days	Tue 05/01/16	Tue 09/02/16	54	Dirección de Servicio al Contribuyente
62			Comunicar publicación a los interesados internos	10 days	Wed 10/02/16	Tue 23/02/16	61	Dirección de Gestión Integral Tributaria
63			Comunicados publicados	0 days	Tue 23/02/16	Tue 23/02/16	62	Dirección de Gestión Integral Tributaria; Dirección de Servi
64			Desarrollo de Herramientas Tecnológicas	211 days	Thu 10/12/15	Mon 03/10/16		
65			Desarrollo DTIC	140 days	Thu 10/12/15	Fri 24/06/16	49	Dirección de Tecnología
66			Pruebas DTIC	22 days	Mon 27/06/16	Tue 26/07/16	65	Dirección de Tecnología
67			Pruebas Funcionales	22 days	Wed 27/07/16	Thu 25/08/16	66	Grupo de Trabajo
68			Pruebas Integrales	22 days	Fri 26/08/16	Mon 26/09/16	67	Grupo de Trabajo
69			Pase a producción	5 days	Tue 27/09/16	Mon 03/10/16	68	Dirección de Servicio al Contribuyente; Dirección de Tenol
70			Informe de Desarrollo	0 days	Mon 26/09/16	Mon 26/09/16	68	Dirección de Tecnología
71			Implementación en las Administraciones Tributarias y Grandes Contribuyentes	219 days	Tue 26/01/16	Fri 25/11/16		
72			Capacitar al Recurso Humano	10 days	Tue 26/01/16	Mon 08/02/16	58	Dirección de Servicio al Contribuyente; Administraciones 1
73			Implementar Herramientas Tecnológicas	22 days	Tue 27/09/16	Wed 26/10/16	68	Dirección de Servicio al Contribuyente
74			Ejecutar plan de comunicación externa	22 days	Thu 27/10/16	Fri 25/11/16	62;5	Dirección de Servicio al Contribuyente; Dirección General
75			Ajustes	20 days	Mon 28/11/16	Fri 23/12/16		
76			Revisión integral de las mejoras	10 days	Mon 28/11/16	Fri 09/12/16	74	Grupo de Trabajo
77			Aplicación de los ajustes	10 days	Mon 12/12/16	Fri 23/12/16	76	Administraciones Tributarias; Dirección de Grandes Contril
78			Informe Final de Ejecución	0 days	Fri 23/12/16	Fri 23/12/16	77	Grupo de Trabajo
79			Evaluación del cambio	92 days	Mon 26/12/16	Tue 02/05/17		
80			Estudio ex post.	92 days	Mon 26/12/16	Tue 02/05/17	78	Dirección de Gestión Integral Tributaria; Dirección de Servi
81			Evaluación Final	0 days	Tue 02/05/17	Tue 02/05/17	80	Dirección de Gestión Integral Tributaria

HOJA DE RUTA

TRÁMITE O SERVICIO: Certificaciones a Pensionados y no pensionados.

DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA: El trámite de forma digital facilitará al ciudadano solicitar y obtener la información deseada sin necesidad de ir a varias instituciones, obteniéndolo en línea en un solo lugar.

FUENTE: Unidad de Servicio al Ciudadano y Apoyo Interno, Tesorería Nacional.

PLAZO DE IMPLEMENTACION:

INICIO	FINAL	DURACIÓN
01/07/2014	01/01/2016	544,0

IMPACTO:

Aprovechar las ventajas y competencias a lo interno de la Tesorería Nacional y las de cada una de las instituciones involucradas en los procesos de cooperación, favoreciendo así se conviertan en un aspecto estratégico para el desarrollo y mejoramiento de las relaciones entre las instituciones y los servicios que brindan.

LIDER: Patricia Araya Montero. Tesorería Nacional.

EQUIPO QUE ACOMPAÑA/PARTICIPA: La Unidad de Servicio al Ciudadano y apoyo interno-instituciones financieras participantes

PRÓXIMOS PASOS: Aprovechar el convenio y brindar un servicio rápido, coordinar reuniones de seguimiento para control de la calidad del servicio y mantener una mejora continua del servicio, con el fin de realizar el servicio de forma eficiente y oportuna.

REQUERIMIENTO EN RECURSOS: Se cuenta con la plataforma tecnológica que brinda la información requerida para las consultas, sistema INTEGRAL, recurso humano

PARA CONSULTAS U OBSERVACIONES:
Dirección de correo electrónico: serviciostn@hacienda.go.cr

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES						
TRÁMITES CERTIFICACIONES A PENSIONADOS Y NO PENSIONADOS						
No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance
1	1. Diseño o establecimiento de servicios a incluir en la acción de cooperación	Luisa Fernanda Amador Góngora	01/07/2014	30/12/2014	182,0	0%
2	2. Identificar responsables en entidades financieras selecciones. 2.1 Programar reuniones con instituciones que participan. 2.2 Definir servicios a incluir en la acción de cooperación. 2.3 Envío de solicitud de participación a institución.		01/01/2015	30/04/2015	119,0	0%
3	3. Generar convenio de cooperación de intercambio de información y/o servicio. Coordinación interinstitucional.		01/05/2015	30/08/2015	121,0	0%
4	4. Intercambio de información entre instituciones en marcha. 4.1 Plan piloto. 4.2 Puesta en operación.		01/09/2015	01/01/2016	122,0	0%