



**MINISTERIO
DE HACIENDA**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**



Proyecto Hacienda Digital para el Bicentenario (P172352)

República de Costa Rica/Ministerio de Hacienda

Actualización del PPI del Proyecto

Presentado a:

Banco Internacional de Reconstrucción y Fomento
Grupo Banco Mundial

Elaborado por:

Caterina Coronado de Franco

Ajustado por:

Dayana Ugalde Vargas

Revisado por:

Cristian Barquero Álvarez

01 de junio del 2024



Hoja de firmas

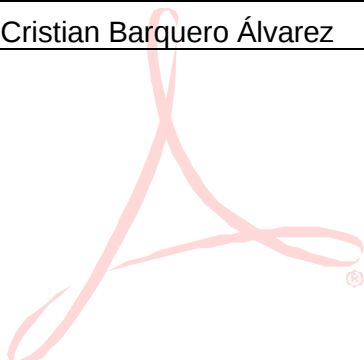
Ajustado por:



Dayana Ugalde Vargas

Aprobado por:

Cristian Barquero Álvarez





1 Contenido

1 Introducción	6
1.1 Objetivos	6
2 Descripción del Proyecto	7
2.1. Objetivos específicos	7
2.2. Mejoras que implica el Proyecto Hacienda Digital.....	8
3 Cumplimiento del EAS 10 y Alcance	10
4 Proceso de Participación en la Etapa Preliminar del Proyecto.....	14
4.1 Preparación de Instrumentos	14
4.1.1 Presentación para las sesiones participativas	14
4.1.2 Cuestionario	15
4.2 Selección de las partes interesadas para la evaluación social.....	16
4.3 Sesiones Participativas	17
4.4 Resultados de los Procesos Participativos y de Consulta en la Etapa de Diseño el inicio del Proyecto	27
4.4.1 Consulta y divulgación de la información dirigida a lo interno del Ministerio de Hacienda	28
4.4.2 Información, consulta y divulgación a las partes interesadas.....	29
4.4.3 Mecanismo de participación e información para las fases de implementación y cierre.....	33
4.5 Identificación de Impactos o Riesgos, Oportunidades y definición de Medidas de Mitigación	34
4.5.1 Generales.....	34
4.5.2 Sector Público No Financiero	35
4.5.3 Sector Privado	36
4.5.4 Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda y Sindicatos.....	38
4.5.5 Poblaciones Vulnerables	39
4.5.6 Poblaciones Indígenas	40
4.6 Algunas conclusiones por servicio:	41
Comentarios Generales:	42
5 Notas: Sesión Participativa para Socialización del Proyecto Hacienda Digital para el Bicentenario y Marco de Planificación de Pueblos Indígenas MPPI:	42
6 Plan de Participación de las Partes Interesadas	43
6.1 Sesiones Informativas	57
6.2 Sesiones Participativas	58
6.3 Inclusión de clausulado para contratos y procesos licitatorios	60
6.4 Estrategia de retroalimentación de información al proyecto.....	62
6.5 Base de Datos actualizada de partes interesadas.	65
7 Mecanismo de Quejas/Solicitudes del Proyecto	68
7.1 Registro y seguimiento de Quejas y Consultas	72
7.2 Presupuesto del Mecanismo	73
8 Cronograma para Procesos de Consulta durante la Implementación del Proyecto	



73

9 Recursos.....	76
10 Funciones y responsabilidades de gestión del PPPI	77
11 Seguimiento	77
12 Anexos	79

Índice de Cuadros

Cuadro 1. Partes Interesadas selecciones para trabajar en las sesiones del proceso de valoración.....	16
Cuadro 2 Sesiones participativas realizadas en la Etapa de Diseño y en la Etapa de Inicio y Planificación del Proyecto	19
Cuadro 3 Partes Interesadas del Proyecto según categoría	44
Cuadro 4. Estrategia de Participación de las Parte Interesada según etapa del proyecto....	48
Cuadro 5 Necesidades de las partes interesadas del Proyecto	54
Cuadro 6. Descripción de la ponderación de variables	64
Cuadro 7. Organización de la base de datos de Partes Interesadas por sector y subsector.	65
Cuadro 8. Acciones Relevantes para la Implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas del PHD	74
Cuadro 9 Presupuesto para la implementación del PIPP.	76
Cuadro 10. Registro de actividades realizadas por tipo, tema y sexo.	78
Cuadro 11. Registro de procesos de divulgación	78

Índice de Tablas

Tabla 1. Ejemplo de base de datos para la recolección de quejas y consultas.....	72
Tabla 2. Ejemplos de tabla resumen de quejas y consultas.....	72

Índice de Figuras

Figura 1. Componentes de Estrategia para la inclusión a población en condición de vulnerabilidad, pueblos indígenas y afrodescendientes	31
Figura 2 Esquema de Estrategia de Retroalimentación de Información.....	62
Figura 3 Canales para la presentación de las quejas o consultas.....	69
Figura 4 Flujograma para el mecanismo de quejas y consultas	71

Índice de Anexos

Anexo 1. Presentación utilizada en las sesiones del proceso de preparación del proyecto para la construcción de la Evaluación Socioambiental.....	79
Anexo 2. Cuestionario utilizado en las sesiones participativas.....	87
Anexo 3. Estrategia de Participación de Partes Interesadas en la etapa de diseño.....	88



Anexo 4. Sesiones participativas realizadas para la Evaluación Socioambiental con las Partes Interesadas por categoría	94
Anexo 5. Listas de asistencia a las sesiones participativas realizadas para la Evaluación Socioambiental ⁸	96
Anexo 6. Registro Fotográfico de las sesiones llevadas a cabo	104
Anexo 7. Resultados del Foro “Construyendo la Aduana que queremos” utilizados en el proceso de análisis de la Etapa de Diseño del Proyecto	107
Anexo 8. Ayuda de Memoria establecida por la Gestión Documental del PHD	124
Anexo 9. Encuesta para aplicar como guía con las partes interesadas	127
Anexo 10. Ficha de Análisis de Partes Interesadas	128
Anexo 11. Base de Datos de Partes Interesadas (2022-01-24 (PHD-BDD-GAS-001- 2022) Estrategia Participación Partes Interesadas Proyecto Hacienda Digital)	129
Anexo 12. Política “Prevención y Atención de Acoso Sexual del Ministerio de Hacienda” ..	147
Anexo 13. Directorio de proveedores de servicios de violencia de género en Costa Rica ..	158



1 Introducción¹

El Gobierno de Costa Rica, mediante el Ministerio de Hacienda (MH), ha convenido formular los lineamientos del “Proyecto Hacienda Digital para el Bicentenario”, conocido como Proyecto Hacienda Digital (PHD), el cual constituye una propuesta para la transformación digital de dicha entidad. Su objetivo es el fortalecer la estabilidad fiscal, mejorando la eficiencia de la gestión del gasto público y el desempeño operativo en la administración tributaria y la facilitación del comercio. Se implementará a escala nacional y se estima que su período de ejecución sea de 6 años.

En materia socioambiental el proyecto debe cumplir con los estándares del Marco Ambiental y Social (MAS) del Banco Mundial (BM), los cuales se establecen en conformidad con los objetivos y alcances del proyecto. En el EAS 10 se define la elaboración y cumplimiento del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI), cuya primera versión se preparó y publicó en el 2020², para detallar la estrategia con la que se llevarán a cabo los procesos participativos y de divulgación en el proyecto

El presente documento incluye los aspectos a considerar en la ejecución del PPPI, donde se exponen los objetivos, la descripción del proyecto, los antecedentes de las consultas que se llevaron a cabo en la etapa de diseño y que son la base para la elaboración del presente plan, así como el plan de participación que se implementa en el proyecto, el mecanismo de quejas, cronograma, recursos, funciones y responsabilidades, y la forma en que se llevará a cabo el seguimiento.

1.1 Objetivos

Los objetivos del PPPI son los siguientes:

¹ Los instrumentos de Gestión Ambiental y Social se encuentran disponibles en la página web del Ministerio de Hacienda, <https://www.hacienda.go.cr/HaciendaDigital.html>.

² El Banco Mundial define partes interesadas a aquellos individuos o grupos que se vean afectados o puedan verse afectados por la ejecución del proyecto, con la presencia impactos o riesgos en su ambiente físico, salud, seguridad, prácticas culturales, bienestar o medios de subsistencia. Así mismo, define otras partes interesadas, como aquellas que pueden tener interés en el proyecto, donde se incluye a los grupos vulnerables, pueblos indígenas y afrodescendientes, en ESF Guidance Note 10 Stakeholder Engagement and Information Disclosure. Disponible en <http://documents.worldbank.org/curated/en/213761548346035638/ESF-Guidance-Note-10-Stakeholder>.



- a.) Establecer un enfoque sistemático con respecto a la participación de las partes interesadas que ayudará en este caso al Ministerio de Hacienda (como prestatario) a identificarlas, crear y mantener una relación constructiva con ellas, sobre todo con las partes consideradas afectadas por este proyecto.
- b.) Evaluar el grado de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el proyecto, y tomar en cuenta, hasta donde sea posible por la naturaleza del proyecto, las opiniones de las partes interesadas en las diferentes etapas del proyecto en materia ambiental y social.
- c.) Promover durante todo el ciclo del proyecto la participación inclusiva y eficaz de las partes interesadas en relación con los aspectos que podrían tener impacto en ellas, y brindar los medios necesarios para dicha participación.
- d.) Garantizar que se divulgue información adecuada sobre los riesgos e impactos ambientales y sociales a las partes interesadas en un formato y de una manera que sean accesibles, oportunos, comprensibles y apropiados.
- e.) Proporcionar a las partes interesada medios accesibles e inclusivos para plantear propuestas, problemas y reclamos; así como permitir que el Ministerio de Hacienda responda dichos reclamos y los gestionen.

2 Descripción del Proyecto

El Proyecto Hacienda Digital busca cambiar los paradigmas de cómo funciona el Ministerio de Hacienda, a través de la innovación y el uso de tecnologías de avanzada. Lo anterior, para construir una entidad moderna, propia del siglo XXI, que disminuye la burocracia y usa su información para dar mejores oportunidades y seguridades a los ciudadanos; una entidad innovadora, que utiliza el talento humano para entregar mejores servicios y no únicamente para tramitar documentos; y una entidad eficiente, que ahorre costos innecesarios.

2.1. Objetivos específicos

- 1. Implementar sistema de administración financiera integral que permita mejorar la eficiencia del gasto público y las prácticas de sostenibilidad fiscal, mediante la alineación de políticas y la implementación de soluciones informáticas robustas.
- 2. Incrementar el cumplimiento tributario mediante la automatización de los procesos tributarios centrales, la optimización de la eficiencia operativa y la efectividad de la administración tributaria.



3. Automatizar los controles aduaneros y procedimientos de despacho para así propiciar la facilitación del comercio y mejorar el entorno empresarial sin comprometer la recaudación de ingreso.
4. Integrar los sistemas de información del Ministerio de Hacienda con el fin de contar con un lago de datos que facilite la generación de reportes e indicadores para la toma de decisiones de alto nivel.
5. Fortalecer el entorno institucional y operativo del Ministerio de Hacienda, promoviendo su interoperabilidad, adopción de mejores prácticas, renovando sus esquemas de conectividad y seguridad.

2.2. Mejoras que implica el Proyecto Hacienda Digital

- Se fortalece el papel del Ministerio de Hacienda en el proceso de desarrollo de políticas como rector del sistema de gestión financiera pública, planificación y política de gastos del Ministerio de Hacienda.
- Se modernizan los sistemas integrados de gestión de información financiera pública.
- Se introducen cambios para lograr la verdadera transformación digital del Ministerio y del Estado incluyendo las entidades desconcentradas, logrando potenciar una institución capaz de generar resultados de calidad a costos cada vez más bajos y razonables.
- Se fortalecen las funciones de gestión de los recursos humanos del Ministerio de Hacienda
- Se moderniza e integra la infraestructura de tecnologías de la información y comunicación.
- Se fortalecen los controles aduaneros y los trámites de despacho aduanero.
- Se implementan y simplifican los procedimientos administrativos donde se establecerá el uso de plataformas electrónicas para tener acceso en línea a los expedientes y copias certificadas de los documentos que se presenten.
- Se diseñan todos los servicios del Ministerio de Hacienda bajo el nuevo modelo centrado en las personas que sea inclusivo, seguro, enfocado en la experiencia del usuario y la protección de sus datos. Además, habrá mayor transparencia en la gestión de trámites.
- Se establece el principio de interoperabilidad, de forma tal que interconectan



la información que emanan las diversas dependencias para lograr que la ciudadanía no tenga que presentar documentación física.

- Se presta un servicio en línea de 24 horas al día, 7 días a la semana, evitando la presencia física de los ciudadanos en las diferentes dependencias del Ministerio, eliminando las filas y traslados innecesarios.
- Se incrementa la posibilidad de que los funcionarios realicen sus labores bajo la modalidad de teletrabajo, asunto que bien implementado podría derivar también en un ahorro institucional por renta de espacios de trabajo.
- Se obtiene información oportuna y de alta calidad, lo cual permitirá contar con una base sólida para gestionar y utilizar esa información para la toma de decisiones a lo interno de administración pública y entes desconcentrados.
- Se obtiene información oportuna y de alta calidad, para que las organizaciones de la sociedad civil y el sector académico puedan contar con información de calidad, que les permita realizar estudios y análisis para distintos fines.
- Se obtiene una mayor previsibilidad en los sistemas financieros e información para la toma de decisiones, lo cual les ayudará a administrar los recursos de manera más eficiente y efectiva.

Para alcanzar las mejoras indicadas, el proyecto comprende cinco componentes, que se detallan a continuación:

Componente 1: Fortalecimiento de la gestión del gasto público, tiene los siguientes subcomponentes: (i) Fortalecimiento de la política y planificación del gasto; (ii) Racionalización y control del ciclo del gasto público; y (iii) Modernización del Sistema de Información de la Gestión de las Finanzas Públicas.

Componente 2: Mejorar la eficiencia y la orientación al cliente de la administración tributaria, tiene los siguientes subcomponentes: (i) Racionalizar y automatizar los procesos tributarios centrales; (ii) Mejorar los servicios al contribuyente ciudadano y empresarial; y (iii) Diseñar e implementar de una estrategia integral de cumplimiento.

Componente 3: Mejoramiento de los controles y servicios aduaneros, tiene los siguientes subcomponentes: (i) Fortalecimiento de los controles aduaneros y procedimientos de despacho; (ii) Mejorar los servicios de facilitación del comercio; e (iii) Implementar un marco basado en riesgos y una auditoría posterior al despacho.

Componente 4: Fortalecimiento del entorno tecnológico, institucional y operativo, tiene los siguientes subcomponentes: (i) Fortalecer la gestión de recursos humanos; (ii) Modernizar e integrar la infraestructura de tecnología de la información del



Ministerio de Hacienda; (iii) Soporte Operativo y Gestión del Cambio; y (iv) Asistencia Técnica Flexible.

Componente 5: Gestión de proyectos y creación de capacidad, tiene como objetivo financiar el apoyo para la coordinación y gestión de proyectos para asegurar la entrega exitosa y oportuna de las actividades y resultados del proyecto, incluida la prestación de apoyo a la Unidad de Coordinación de Proyectos (UCP).

3 Cumplimiento del EAS 10 y Alcance

El PPPI es un documento operativo que responde a los requerimientos del Estándar Ambiental y Social N° 10 (EAS 10), el cual forma parte de las normativas del Banco Mundial. Los Estándares³ buscan la cobertura amplia y sistémica de los riesgos ambientales y sociales, al considerar áreas tales como la transparencia, no discriminación, participación pública, rendición de cuentas; así como, los mecanismos de atención de quejas y reclamos del proyecto hacia los ciudadanos.

El EAS 10, está referido a la Participación de las Partes Interesadas y la Divulgación de la Información debe leerse de manera conjunta con el EAS 1 Evaluación Social y Ambiental. Se aplica a todos los proyectos respaldados por el Banco Mundial mediante financiamiento para proyectos de inversión. La interacción entre el Prestatario, en este caso el Gobierno de Costa Rica mediante el Ministerio de Hacienda, y las partes interesadas, será parte integral de la evaluación ambiental y social del proyecto desde el diseño hasta ejecución.

La identificación de las partes interesadas fue una etapa metodológica previa para cumplir con el objetivo del Estándar 10, que indica que se debe de evaluar el nivel de interés y de apoyo de las partes interesadas en relación con el proyecto, y permitir que las opiniones de las partes interesadas se tengan en cuenta en el diseño del proyecto y el desempeño ambiental y social.

La identificación de las partes interesadas se realizó a partir de los siguientes pasos:

Se llevó a cabo una lluvia de ideas con personas funcionarias del Ministerio de Hacienda, donde se enlistan los actores y sectores tradicionales con los cuales el Ministerio de Hacienda tiene relación, que demandan servicios o bien que han interpuesto quejas o reclamos.

³ <https://projects.bancomundial.org/es/projects-operations/environmental-and-social-framework>



Posterior a este listado, se sumaron otros actores “no tradicionales” y dentro de estos los pueblos indígenas, afrodescendientes y población vulnerable (mujeres, jóvenes, adulto mayor, población LGTBQ+, personas con alguna discapacidad y personas migrantes). Junto a estos se identificaron las organizaciones o instituciones socias que tienen competencia o rectoría con estos últimos grupos de población.

Posteriormente, se realizó una primera agrupación en función de categorías, para determinar la cantidad de consultas a realizar en el marco de esta evaluación. Asimismo, se reconoció a partir de la naturaleza y alcance del Ministerio de Hacienda, la diversidad de destinatarios de los servicios hacendarios, con calidades y necesidades distintas.

A partir de los pasos realizados se consideró que el universo del proyecto está compuesto por personas naturales (físicas) y jurídicas (empresas, instituciones, organizaciones) que son destinatarias de los servicios hacendarios y usuarias finales de sus sistemas. Para efectos teórico-analíticos, se clasificaron preliminarmente cinco grandes categorías:

1. Sector Público No Financiero
2. Sector Público Financiero
3. Funcionarios (as) del Ministerio de Hacienda y sus sindicatos
4. Sector Privado
5. Otras Partes Interesadas no tradicionales

Con las categorías, se definió que, en este plan se entiende por “partes interesadas” a los individuos físicos o jurídicos del sector público o privado que se constituyen como personas usuarias finales a los sistemas del Ministerio de Hacienda, para acceder a los servicios de este, tanto en el área de ingresos y egresos. También se encuentran los funcionarios de las entidades del Estado, quienes trabajarán directamente con los nuevos sistemas y las entidades que son los órganos rectores que emiten normas o directrices que afectan la implementación de los sistemas.

Las “otras partes interesadas” se entenderá como cualquier individuo, grupo, organización o institución que tenga un interés en el proyecto, por su ubicación geográfica, sus características, sus impactos o aspectos relacionados con el interés público.

Asimismo, se encuentran los “grupos vulnerables”. El Banco Mundial clasifica a las poblaciones “desfavorecidas o vulnerables” como *“aquellas personas o grupos que,*



*en virtud de, por ejemplo, su edad, género, raza, etnia, religión, discapacidad física, mental o de otro tipo, estatus social, cívico o estado de salud, orientación sexual, identidad de género, desventajas económicas o ser indígena, y/o dependientes de recursos naturales únicos, pueden verse más propensos a verse afectados negativamente por los impactos del proyecto y/o más limitados que otros en su capacidad para aprovechar los beneficios de un proyecto. También es más probable que esas personas o grupos se vean excluidos o no puedan participar plenamente en el proceso de consulta general y, como tal, puedan requerir medidas y/o asistencia específica para hacerlo. Esto incluye consideraciones relacionadas con la edad, incluidos los ancianos y los menores, o circunstancias en las que puedan ser separados de su familia, la comunidad u otras personas de las que dependen”.*⁴ Estos grupos deberán ser integrados según sus características propias para cerrar brechas de acceso, considerando como población vulnerable en el proyecto a migrantes, personas con necesidades físicas especiales; mujeres; jóvenes; adultos mayores; población LGTBIQ+; población afrodescendiente; población indígena y población en condición de pobreza.

Una vez definido el alcance de las partes interesadas, se busca la forma de promover la participación social para garantizar el éxito de la transformación digital del Ministerio de Hacienda, reflejada en los servicios a los usuarios y los nuevos sistemas que operarán los funcionarios del ministerio.

Cabe acotar, que el EAS 7 reconoce que los pueblos indígenas gozan de identidades y aspiraciones que se diferencian de las de los grupos sociales predominantes en las sociedades nacionales y suelen estar en desventaja dentro de los modelos tradicionales de desarrollo. En muchas instancias, se encuentran entre los segmentos más vulnerables y económicamente marginados de la población, y que, en muchos casos, no reciben acceso equitativo a los beneficios del proyecto o los beneficios no están diseñados ni se entregan de manera culturalmente adecuada, y no siempre son consultados acerca del diseño o la ejecución de proyectos que podrían afectar profundamente sus vidas o sus comunidades.

Es por ello que este plan presenta una estrategia diferenciada en los procesos participativos y de consulta para los Pueblos Indígenas, la cual se complementa con la estrategia de participación y consulta descrita en el actual Marco de Pueblos Indígenas. El alcance de la consulta se determinará según el criterio solicitado a la Unidad Técnica de Consulta Indígena de la Dirección Nacional de Resolución de Conflictos del Ministerio de Justicia y Paz de Costa Rica, con la cual se están retomando las gestiones. Con base en esta consulta, se desarrollará e

⁴<https://thedocs.worldbank.org/en/doc/345101522946582343->
<https://www.bancomundial.org/es/projects-operations/environmental-and-social-framework>



implementará un Plan de Pueblos Indígenas



4 Proceso de Participación en la Etapa Preliminar del Proyecto

Durante el 2020, se llevó a cabo en la etapa de diseño la evaluación social del proyecto, en la que se realizaron procesos participativos que permitieran tener un primer acercamiento con sectores de la ciudadanía, y así obtener las percepciones de éstos con respecto al proyecto que se estaba planteando y la identificación de posibles impactos o riesgos y beneficios que el proyecto pudiera ocasionar.

Durante esta etapa, se identificaron y categorizaron las partes interesadas; los posibles beneficios, afectaciones o riesgos de estos en relación con el Proyecto; se definió la propuesta de abordaje metodológica de las sesiones de información y consulta; además se implementaron dichas sesiones en la elaboración de la Evaluación Social del Proyecto (ES)⁵ y a su vez del presente plan.

La identificación de las Partes Interesadas, se separaron por categorías para facilitar los procesos participativos; las categorías resultantes son las que se utilizarán en la ejecución del presente plan. Con las categorías se implementó un ejercicio de divulgación y participación para recoger sus percepciones del proceso que implica el proyecto, lo que detalla en los siguientes párrafos.

En un segundo momento, durante el inicio del proyecto en el 2021 y 2022, se continuaron labores de divulgación y participación con las partes interesadas, con el fin de dar a conocer el proyecto con la integración de más partes interesadas en los procesos y con el seguimiento de las partes interesadas con las que ya se venía trabajando en el proyecto, y así, poder mostrar los avances de este. Es importante mencionar que el proceso de divulgación ha sido continuo, y se pretende mantener este tipo de ejercicios durante todo el ciclo del proyecto.

4.1 Preparación de Instrumentos

4.1.1 Presentación para las sesiones participativas

Se elaboró una presentación para dar a conocer el proyecto, sus objetivos, alcances y consultar a los participantes los beneficios, posibles impactos y riesgos que visualizaban con respecto al proyecto, según los grupos por categorías de las Partes Interesadas a trabajar en las sesiones.

⁵ <https://www.hacienda.go.cr/HaciendaDigital.html>



Las sesiones se estructuraron en tres momentos: el primero, dedicado a explicar el objetivo de interés de la sesión; posteriormente se presentó la propuesta del Proyecto y el mecanismo actual de Quejas y Reclamos que tiene el Ministerio, esto con el interés de evaluar el grado de aplicabilidad para la fase de implementación del Proyecto. Posteriormente, se abrió un espacio de diálogo con los presentes y se concluyó con la presentación del cuestionario, de manera tal que fuera claramente comprendido por los participantes y de esta forma, estar en condiciones de que lo trabajarán con otras personas pertenecientes a las organizaciones presentes en la sesión, así mismo se realizó la coordinación para el envío y recepción de este por parte del Ministerio de Hacienda.

En cada sesión se abordaron los siguientes temas: a.) Presentación del Proyecto (Anexo 1); b.) Identificación de afectaciones, riesgos, oportunidades/ mitigación de riesgos, que puede acarrear el Proyecto para su sector. c.) Aspectos que fueron cotejados con una primera identificación que se realizó en las sesiones de trabajo al interno del MH en las dos últimas semanas laborales del mes de diciembre del 2019; d.) Mecanismo de participación e información para las fases de implementación y cierre y e.) Presentación del mecanismo de Quejas y Reclamos que tiene el Ministerio de Hacienda, el cual pertenece a la Contraloría de Servicios, y está a su vez a un sistema nacional cuyo seguimiento es realizado por el MIDEPLAN.

4.1.2 Cuestionario

Se elaboró un cuestionario que permitiera recolectar la percepción y opinión de los participantes/representantes de las distintas instituciones y organizaciones relacionadas con el proyecto. El alcance del cuestionario fue, que una vez que los participantes de las sesiones conocieron el proyecto y llevaran la información a las diferentes instituciones u organizaciones que representaban, pudieran realizar el llenado de este y así, identificar posibles riesgos, impactos y beneficios que el desarrollo del proyecto tendría en la población en general y a los sectores específicos de las Partes Interesadas que estaban representando.

Los resultados obtenidos, salieron directamente de las instituciones u organizaciones que llenaron los cuestionarios y los resultados del análisis de todos los cuestionarios recibidos, se comparten por medio del presente plan del apartado 4.3.

El cuestionario recogió opiniones y percepciones de los participantes de los procesos sobre la claridad de la información del proyecto, los beneficios y prejuicios, afectaciones, oportunidades y riesgos del proyecto, así como un espacio para recomendaciones (Anexo 2).



4.2 Selección de las partes interesadas para la evaluación social

A partir de sesiones de trabajo entre la experta social y el equipo del Ministerio de Hacienda destacado para la elaboración de la línea base y la identificación de las partes interesadas, se seleccionaron poblaciones de las categorías de las partes interesadas (Cuadro 1), para realizar un acercamiento que permitiera establecer por medio de sesiones participativas y significativas, la identificación de impactos, riesgos y oportunidades.

En este primer acercamiento, se consideraron aquellos sectores/actores con quienes el Ministerio tiene una relación histórica o no, para tener una visión cercana a la realidad contemporánea, ya que se contaba con un mes y medio para poder realizar los procesos participativos, razón por la que se tuvo que priorizar los grupos con los que se trabajó.

Cuadro 1. Partes Interesadas selecciones para trabajar en las sesiones del proceso de valoración

Categoría	Nombre de Categoría de Partes Interesas	Categoría Seleccionada
1	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital	
2	Instituciones que forman parte del proyecto	
3	Entidades que el PHD les solicita información y son Usuarios del MH	X
4	Gestores comunitarios	X
5	Poblaciones en condición de vulnerabilidad (mujeres, jóvenes, adulto mayor, migrantes, discapacidad, LGTBQ+) y afrodescendiente	X
6	Sector académico universitario	
7	Instancias de Cooperación	X
8	Ciudadanía	X ⁶
9	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	X

⁶ Se ha trabajado mediante instituciones u organizaciones rectoras representantes de diferentes sectores de la ciudadanía.



10	Población Indígena	X
----	--------------------	---

4.3 Sesiones Participativas

El proceso de participación implicó, en primera instancia la logística para la convocatoria y elaboración de las presentaciones del proyecto; segundo, llevar a cabo las sesiones con los grupos seleccionados; tercero, envío de cuestionario; y cuarto, procesamiento de la información recolectada:

1. Logística: Se seleccionaron los grupos con los que se iban a realizar los primeros procesos de participación y se realizó la invitación a participar en las sesiones, abarcando los grupos de las categorías seleccionadas (en el Anexo 3. Proceso de Participación en la Etapa de Diseño del Proyecto, se encuentra el detalle del proceso de identificación de actores y las convocatorias realizadas).
2. Sesiones participativas: se llevaron a cabo las sesiones con cada parte interesada convocada, que inició con la presentación del proyecto, para que los participantes de los grupos focales comprendieran en qué consiste el proyecto Hacienda Digital. Además de dar a conocer el mecanismo a seguir en caso de surgir alguna queja o consulta y posteriormente, se abrió el espacio de discusión y retroalimentación, que permitió a las personas presentes, externar su perspectivas e inquietudes respecto al proyecto.
3. Envío del cuestionario: como se realizó un trabajo con grupos focales, se utilizó un cuestionario estructurado para que los participantes plasmaran sus observaciones e inquietudes con respecto a los beneficios, afectaciones y oportunidades del proyecto. Asimismo, esto permitió extender la información resultante de las sesiones para conocer la opinión de más personas relacionadas con cada sector participante, por lo que se abrió un espacio de una semana para que los actores pudiesen procesar la información y hacer la devolución de los cuestionarios.
4. Procesamiento de la información resultante: se recolectó la información de los espacios de discusión de las sesiones con las partes interesadas, de los cuestionarios y de las sesiones del equipo que llevó a cabo el proyecto; obteniendo como resultado la matriz de beneficios, impactos y riesgos ambientales y sociales del proyecto.

Con las Partes Interesadas de las categorías seleccionadas, se trabajó un total de trece sesiones, mediante técnicas cualitativas que permitieron la recolección de la información, a partir del manejo de grupo focal, utilizando el criterio de experto y la aplicación del cuestionario estructurado para ampliar el rango de recolección de la



información con las partes interesadas.

Se llevaron a cabo sesiones presenciales con parte del universo de actores, aunque en el caso de las comunidades indígenas solo se realizaron dos sesiones, una de estas fue el taller ampliado que se llevó a cabo con los líderes territoriales, para validar el Marco de Participación de los Pueblos Indígenas (MPPI).

Posteriormente, en el 2021 y 2022 se llevaron a cabo 127 sesiones (con la participación de 6965 personas) y 34 procesos divulgativos, los cuales fueron trabajados desde la virtualidad debido a la pandemia de COVID 19.

En el Cuadro 2 se muestran las Partes Interesadas por categoría, sector al que pertenecen y las fechas en que se llevaron a cabo las sesiones (Anexo 3).



Cuadro 2 Sesiones participativas realizadas en la Etapa de Diseño y en la Etapa de Inicio y Planificación del Proyecto

	Partes Interesadas por Categoría	Grupo de partes interesadas	Etapa del Proyecto	Tema de consulta	Metodología	Tipo de Sesión	Fecha Procesos Participativos llevado a cabo
C01	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital.	Poder Legislativo	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este. Análisis de factibilidad del proyecto y la importancia a nivel nacional.	Sesiones participativas presenciales por medio de reuniones con el Despacho del MH.	Se realizaron varias reuniones que permitieron el aprobación del Decreto Ejecutivo n 9922, Aprobación del Contrato de Préstamo N 9075-CR para financiar el proyecto "Fiscal Management Improvement Project" Modernizar y Digitalizar los sistemas tecnológicos del Ministerio de Hacienda.	Segundo Semestre del 2020
C01	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital	Instituciones forman parte del proyecto	Fase Inicio y Planificación	Información del proyecto y solicitud de especificaciones para integrar en el sistema y los carteles de licitación	Reuniones de coordinación	Reuniones de coordinación entre asesores y personal del proyecto, con las distintas instituciones.	Durante el 2021 a la fecha



	Partes Interesadas por Categoría	Grupo de partes interesadas	Etapas del Proyecto	Tema de consulta	Metodología	Tipo de Sesión	Fecha Procesos Participativos llevado a cabo
C01	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital	Entes Rectores	Fase Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa digital	Sesiones seguimiento	31-mar-22
C03	Usuarios del MH y Entidades que el PHD solicita Información	Operadores públicos y privados de terminales portuarias y aéreas	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial por medio de taller	Sesión inicial	17-ene-20
C03	Usuarios del MH y Entidades que el PHD solicita Información	Cámaras empresarios industriales	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial por medio de taller	Sesión inicial	13-ene-20
C03	Usuarios del MH y Entidades que el PHD solicita Información	Asociación consumidores	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial por medio de taller	Sesión inicial	13-ene-20
C03	Usuarios del MH y Entidades que el PHD solicita Información	Auxiliares de función pública	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial por medio de taller	Sesión inicial	17-ene-20



	Partes Interesadas por Categoría	Grupo de partes interesadas	Etapas del Proyecto	Tema de consulta	Metodología	Tipo de Sesión	Fecha Procesos Participativos llevado a cabo
C03	Usuarios del MH y Entidades que el PHD solicita Información	Colegios profesionales	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este. Análisis de factibilidad del proyecto y la importancia a nivel nacional.	Sesión participativa presencial por medio de taller	Sesión inicial	12-ene-20
C03	Usuarios del MH y Entidades que el PHD solicita Información	Pequeñas y medianas empresas	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial por medio de taller	Sesión inicial	18-ene-20
C03	Usuarios del MH y Entidades que el PHD solicita Información	Comisión Nacional de Fuerza y Luz, Instituto Costarricense de Electricidad, Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados, Consejo de Seguridad Vial, Ministerio de Cultura y Juventud, Promotora de Comercio Exterior de Costa Rica, Superintendencia de Telecomunicaciones, Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Seguridad Pública, Ministerio de Salud, Ministerio de Educación Pública, Instituto del Café	Fase Inicio y Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa digital	Sesión inicial	29-sep-21 11-oct-21



	Partes Interesadas por Categoría	Grupo de partes interesadas	Etapas del Proyecto	Tema de consulta	Metodología	Tipo de Sesión	Fecha Procesos Participativos llevado a cabo
		de Costa Rica, Instituto Costarricense de Turismo, Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, Embajadas					
C03	Usuarios del MH y Entidades que el PHD solicita Información	Grupo de Factura Electrónica, Unión Costarricense de Cámara y Asociaciones del Sector Empresarial del sector privado, Cámara de Exportadores de Costa Rica, Ministerio de Planificación	Fase Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos, amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa digital	Sesión inicial	16-feb-22 4-mar-22 24-mar-22 30-mar-22
C04	Gestores comunitarios	Gestores comunitarios o comunales	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos, amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial por medio de Asamblea	Sesión inicial	20-ene-20
C04	Gestores comunitarios	Federación de Organizaciones Sociales	Fase Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos, amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa digital	Sesión inicial	28-abr-22
C05	Instancias socias que trabajan con poblaciones en condición de vulnerabilidad y afrodescendiente	Población vulnerable Juventud (Viceministerio de Juventud)	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos, amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial	Sesión inicial	22-ene-20



	Partes Interesadas por Categoría	Grupo de partes interesadas	Etapas del Proyecto	Tema de consulta	Metodología	Tipo de Sesión	Fecha Procesos Participativos llevado a cabo
C05	Instancias socias que trabajan con poblaciones en condición de vulnerabilidad y afrodescendiente	Población vulnerable afrodescendientes, LGTBTQ+ (Comisionado de la Presidencia)	Fase Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa digital	Sesión inicial	30-mar-22 28-abr-22
C06	Sector académico y centros de investigación públicos y privados	Consejo Nacional de Rectores, Universidad de Costa Rica	Fase Inicio y Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa digital	Sesión inicial	29-sep-21
C07	Instancias de cooperación	Gobiernos Locales (Municipalidades del país)	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial por medio de taller	Sesión inicial	15-ene-20
C07	Instancias de cooperación	Cooperativas	Fase Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial	Sesión inicial	15-ene-21
C07	Instancias de cooperación	Gobiernos Locales (Municipalidades del país)	Fase Inicio y Planificación	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos, y recolección de inquietudes.	Sesión participativa digital	Sesión inicial	26-oct-21
C08	Ciudadanía	Comisión de Transparencia del Proyecto Hacienda Digital	Fase Inicio y Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión digital para la Rendición de Cuentas y Evaluación de	Sesión inicial	28-jul-21



	Partes Interesadas por Categoría	Grupo de partes interesadas	Etapa del Proyecto	Tema de consulta	Metodología	Tipo de Sesión	Fecha Procesos Participativos llevado a cabo
					Resultados		
C08	Ciudadanía	Comisión de Transparencia del Proyecto HaciendaDigital	Fase Inicio y Planificación	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos, y recolección de inquietudes.	Reunión digital para la Rendición de Cuentas y Evaluación de Resultados	Sesiones seguimiento	12-ago-22 20-oct-21
C08	Ciudadanía	Ciudadanía	Fase Inicio y Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades	Medios de Comunicación Masivos: Facebook Live en Vivo	Sesión inicial	17-dic-21
C09	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Sindicatos	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos, amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesión participativa presencial por medio de taller	Sesión inicial	15-ene-20



	Partes Interesadas por Categoría	Grupo de partes interesadas	Etapas del Proyecto	Tema de consulta	Metodología	Tipo de Sesión	Fecha Procesos Participativos llevado a cabo
C09	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda, tanto agremiados como no, a Sindicatos	Fase Inicio y Planificación	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos, amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesiones participativas por medio de plataformas digitales: Capsulas informativas, Webinar	Sesión inicial	15-oct-20 16-oct-20 19-oct-20 23-oct-20 27-jul-21 28-jul-21 30-jul-21 3-ago-21 5-ago-21 9-ago-21 11-ago-21 13-ago-21 17-ago-21 19-ago-21 23-ago-21 9-sep-21
C09	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda, tanto agremiados como no, a Sindicatos	Fase Planificación	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos, y recolección de inquietudes.	Sesiones participativas por medio de plataformas digitales: Capsulas informativas, Webinar	Sesiones seguimiento	24-feb-22



	Partes Interesadas por Categoría	Grupo de partes interesadas	Etapas del Proyecto	Tema de consulta	Metodología	Tipo de Sesión	Fecha Procesos Participativos llevado a cabo
C09	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Sindicatos	Fase Inicio y Planificación	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos, y recolección de inquietudes.	Sesiones participativas por medio de reuniones en plataformas digitales	Sesiones seguimiento	11-mar-21 16-mar-21 23-mar-21 24-mar-21 5-may-21 8-oct-21 22-oct-22 29-oct-21 12-nov-21
C09	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Sindicatos	Fase Planificación	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos, y recolección de inquietudes.	Sesiones participativas por medio de reuniones en plataformas digitales	Sesiones seguimiento	21-ene-22 25-ene-22 28-ene-22 25-mar-22 1-abr-22
C10	Población Indígena	Pueblos Indígenas	Fase Diseño	Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos, amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesiones participativas presencial por medio de taller y plenaria	Sesiones iniciales	10 ene 2020 28 ene 2020
C10	Población Indígena	Unidad Técnica de Consulta Indígena	Fase Planificación	Inicio de proceso de solicitud de criterio técnico: Presentación del Proyecto; oportunidades, riesgos, amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesiones participativas por medio de reuniones en plataformas digitales	Sesiones seguimiento	15-feb-22 2-may-22



Además de las sesiones planteadas, es importante indicar que, dentro de los procesos de consulta, previo a la aceptación del proyecto, el Ministerio de Hacienda realizó sesiones con algunos sectores que conforman las partes Interesadas del proyecto, como el Foro Nacional de Aduanas denominado “Construyendo la Aduana que queremos”, realizado en 16 de noviembre del 2018. Se contó con el apoyo de la UCCAEP y con el Colegio de Ciencias Económicas, que fue la sede del evento.

El objetivo general del Foro fue identificar los principales aspectos de cambio en el Servicio Nacional de Aduanas (como sistema integral) y las acciones que permitan conseguirlo; y con objetivos específicos como los siguientes: (i.) Dar a conocer las acciones que han sido puestas en práctica en el Servicio Nacional de Aduanas y que inciden en un mejoramiento del servicio aduanero; (ii.) Evaluar el estado actual del Servicio Nacional de Aduanas, identificando las principales áreas que inciden en su eficiencia y (iii.) Proponer acciones de mejora en el Servicio Nacional de Aduanas para promover la actualización del servicio aduanero a nivel de infraestructura, capital humano y procesos.

Además de los procesos participativos realizados en el 2020, en la etapa inicial y de planificación del proyecto, en el 2021 y 2022, se continúan los esfuerzos de divulgación y participación, buscando ir integrando las diversas partes interesadas en el desarrollo del proyecto

Como resultado de este proceso participativo, se logró rescatar información valiosa para la valoración de impactos, riesgos y beneficios del proyecto, de ahí que se tomó en consideración para el análisis de la presente plan.

4.4 Resultados de los Procesos Participativos y de Consulta en la Etapa de Diseño el inicio del Proyecto

Las sesiones en la etapa de diseño permitieron dar a conocer el proyecto a distintos sectores por diversos medios. También, en este período, el Ministerio presentó a la ciudadanía la necesidad de la inversión, se realizó una rueda de prensa, hubo publicaciones en medios masivos nacionales (como periódicos, conferencias y entrevistas televisivas, vía WEB en Facebook) y se hizo un seguimiento a los medios en la semana siguiente y no se registraron manifestaciones adversas a un préstamo en el marco de la coyuntura fiscal, aspecto que podría explicarse en el tanto que la población reconoce la importancia del aumento de la recaudación fiscal, control del gasto público, desde una perspectiva justicia tributaria. Lograr esta justicia tributaria implica una gestión por resultados para mejorar la recaudación y el control sobre los grandes evasores (Anexo 3).

En este proceso, se evidenció, además, que la complejidad del quehacer y el alto



tecnicismo en los procesos del Ministerio de Hacienda (entre otros factores), limita el acceso de la información por parte de la población, lo que se agrava si se suman otros elementos como el no-acceso al internet, distancia geográfica, lenguaje y otros aspectos socioculturales.

Es menester hacer mención que las sesiones contribuyeron a sensibilizar a los funcionarios participantes sobre la diversidad de sectores/realidades de los destinatarios, de los servicios y/o usuarios finales de sus sistemas, así como las brechas que limitan el acceso a los usuarios de los sistemas hacendarios. Asociado a este último punto, los funcionarios vieron aumentado su conocimiento sobre los pueblos indígenas y la normativa relacionada.

Asimismo, se identificaron algunas acciones previas de este proceso de información y consulta, las cuales eran necesarias capitalizar en la fase de diseño para aprovechar estos esfuerzos y el contextualizar que este proyecto es una de las políticas de respuesta del Ministerio ante las debilidades existentes, pero también es una oportunidad para mostrar que el continuum en la administración es clave para alcanzar la legitimidad de las acciones de transformación que se plantea desde el Ministerio. Entre las acciones identificadas están el Foro de Aduanas y el vínculo del proyecto con las políticas públicas orientadas a la inclusión económica de la población vulnerable o con algún grado de desatención.

Durante las etapas iniciales del proyecto, se logró incorporar más partes interesadas a los procesos participativos y se han realizado esfuerzos de integrar a los funcionarios del ministerio en como parte del proyecto, lo que ha permitido un mayor involucramiento y entendimiento del proyecto, sus alcances y visualizar la nueva forma de trabajo que traería la implementación del proyecto.

Se han realizado presentaciones del proyecto a las partes interesadas que se han ido integrando y a su vez, se ha presentado el avance del proyecto a las partes interesadas con las que ya se venía trabajando. Asimismo, se han podido llevar a cabo proceso de sensibilización y de divulgación a la ciudadanía.

4.4.1 Consulta y divulgación de la información dirigida a lo interno del Ministerio de Hacienda

La consulta y divulgación de información dirigida a lo interno del Ministerio de Hacienda se ejecuta a lo largo de la implementación, esto con el interés de facilitar y acompañar la participación, así como contribuir y acompañar los procesos de gestión del cambio que se requieren en el marco de la transformación del Ministerio y en la prestación de los servicios hacendarios. Este proceso hacia lo interno está liderado el equipo de Gestión de Cambio del proyecto en coordinación con la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Potencial Humano



Los medios de divulgación de información que resultan más apropiados según la experiencia previa de trabajo en el Ministerio de Hacienda son:

- Cápsulas de información del proyecto a los funcionarios vía correo institucional.
- Utilización de las herramientas del CIFIH, para remitir cuestionarios y conformar listas de asistencia.

Así, a lo interno del Ministerio de Hacienda se ha promovido la divulgación y participación por medio de plataformas digitales y del CIFIH, con el propósito de recibir retroalimentación de las personas funcionarias. Esta es una medida de mitigación ante la resistencia ante la necesidad de adopción y apropiación de las nuevas formas de gestión que vendrán producto de esta transformación.

4.4.2 Información, consulta y divulgación a las partes interesadas

Como parte del proceso, se realizó una reunión con el Despacho y Comunicación Institucional mediante la cual se expuso la identificación de las partes interesadas (16 de enero del 2020), con el interés de expresar los resultados de la identificación; así como presentarles, la necesidad de compartir la información sobre el proyecto para apoyar la consulta y divulgación de la información hacia:

- a.) La ciudadanía y población en general (sociedad preocupada por el tema fiscal, sectores evasores –voluntarios o no-; contrabandistas –voluntarios o no-, contribuyentes voluntarios naturales, emprendimientos, sectores informales de la economía, evasores involuntarios, es decir, que tienen dificultad para acceder a la información o sistemas del Ministerio por la existencia de brechas tecnológicas, geográficas o socio culturales-).
- b.) Asamblea Legislativa y comisiones legislativas vinculantes con la aprobación del proyecto bajo la figura de (Ley de Contrato de Préstamo),
- c.) Instituciones que pertenecen al Concejo de Gobierno (espacio de participación política y de coordinación interinstitucional –algunas de las cuales se han identificado como usuarias finales de los sistemas porque ejecutan presupuestos, pero también porque tienen competencia con sectores de interés para este proyecto).
- d.) Medios de comunicación para contribuir a acceder e informar a los tres sectores anteriores y de manera indirecta también a las partes interesadas contempladas en las otros componentes de esta estrategia. Los medios de comunicación masivos y redes sociales son importantes considerando que la



cobertura del Ministerio es a escala nacional e internacional (debido a las relaciones comerciales y destinatarios de los servicios hacendarios y/o usuarios finales de los sistemas que están fuera del país).

Este componente se acordó que es gestionado por Comunicación Institucional en coordinación con el Despacho del Ministro de Hacienda y con el señor Ministro de manera directa. Manteniéndose esta misma distribución para lo referido al proyecto con estos sectores.

Para las sesiones realizadas en el 2021 y 2022, se utilizó como principal medio de comunicación la sesiones digitales o virtuales, así como plataformas digitales de divulgación masivas como Facebook. Esto como estrategia debido a la pandemia del COVID 19, en acatamiento a las directrices emitidas por el Ministerio de Salud de Costa Rica.

No obstante, se tomarán en cuenta los medios de comunicación de los procesos participativos y divulgativos, según la necesidad y diversidad de la población usuaria final del proyecto que se verá afectada (de manera positiva o negativa. Razón por la que se contemplan medios como: correspondencia oficial por medio de correo electrónico, sesiones o reuniones en plataformas virtuales o presenciales (principalmente con población vulnerable), sitios WEB y medios de comunicación masiva (televisión, redes sociales, ruedas de prensa, periódicos, entre otras).

4.1.2. Estrategia propuesta para incorporar las observaciones de los grupos vulnerables⁷

La estrategia para incorporar las observaciones de los grupos en condición de vulnerabilidad, población indígena y afrodescendiente se estructuró en tres componentes: a.) Sesiones participativas con instituciones con competencia; b.) Modalidad mixta para los pueblos Indígenas y c.) Revisión bibliográfica para la identificación de información pertinente sobre el marco institucional en relación con estas poblaciones y de políticas públicas (Figura 1).

⁷ Adaptación para este proyecto de la metodología propuesta en: Kathia Acuña Sossa (2019) Estrategias para la Consultas y la Divulgación de Información desde un enfoque de derechos humanos: el caso de inversión pública en Costa Rica. Artículo científico en proceso de publicación. Universidad de Costa Rica.



Figura 1. Componentes de Estrategia para la inclusión a población en condición de vulnerabilidad, pueblos indígenas y afrodescendientes

A continuación, el detalle del abordaje:

A. Sesiones participativas con instituciones con competencia en la promoción y protección de sus derechos.

En cuanto a la estrategia para incorporar las observaciones de los grupos vulnerables, pueblos indígenas y población afrodescendientes en esta fase de formulación, la consulta, debido a la amplia variedad de actores, se realizó mediante las instituciones que tienen rectoría en la promoción y protección de los derechos de las poblaciones vulnerables (estas organizaciones fueron identificadas como socias y como otras partes interesadas). Entre ellas se encuentran el Instituto Nacional de la Mujer (INAMU), Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), Asociación Gerontológica Costarricense (AGECO), Viceministro de la Juventud, en cuanto a la población afrodescendiente mediante el Comisionado en el Ministerio de la Presidencia y a la población indígena mediante organizaciones indígenas representativas según lo descrito más abajo.



Se convocó a las instituciones gubernamentales con competencia para definir, en conjunto como el Ministerio de Hacienda, las necesidades de estos sectores a fin de responder de mejor forma y no reproducir condiciones de desigualdad o exclusión por omisión. Además, desde el Despacho del MH se realizó la invitación a participar y se solicitó a cada dependencia, que designara a la persona representante a participar del taller, a fin de facilitar no solo la representación sino la canalización de información.

En este momento, se realizaron dos sesiones con carácter informativo, con las cuales, se buscó presentar el proyecto, identificar a partir de las respuestas del cuestionario los impactos, riesgos, beneficios y oportunidades y, por último, conocer si las entidades contaban en ese momento con políticas orientadas a la inclusión económica (que sería la interacción con el Ministerio tanto en referido a los tributos como a las exoneraciones).

B. Modalidad Mixta para pueblos indígenas

En el caso de los Pueblos indígenas se involucró a las instancias con competencia y en relación con el protocolo de consulta. Primero se realizaron tres sesiones con personas que aportaran su criterio experto, en las cuales participaron líderes indígenas nacionales que contribuyen en espacios de participación nacional e internacional.

Seguidas de estas reuniones con líderes indígenas, se llevaron a cabo dos sesiones de trabajo con los Pueblos Indígenas. Primero, se llevó a cabo el *Taller de Servicios Hacendarios y Pueblos Indígenas de Costa Rica: Intercambio de Experiencias y Realidades en los Territorios Indígenas*. El objetivo de este taller fue brindar información sobre los servicios que presta el Ministerio de Hacienda a la población en general, con un enfoque a la prestación de servicios en territorios indígenas, al igual que identificar brechas en estos servicios y oportunidades para adaptar estos servicios a las realidades de los territorios indígenas.

Seguidamente, el Ministerio de Hacienda lideró un proceso participativo en donde presentó el proyecto y el instrumento Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI) con el objetivo de consultar los contenidos de dicho instrumento y llegar a acuerdos para su implementación. Durante esta sesión, se lograron identificar riesgos, medidas de mitigación y oportunidades de inclusión que quedan plasmadas tanto en la Evaluación Social como en el MPPI.

Se acordó que se utilizará el Mecanismo General de Consulta de Costa Rica (Decreto Ejecutivo N°40.932), en coordinación con el Ministerio de Justicia, para los procesos de consulta con Pueblos Indígenas durante la implementación del proyecto. En caso de existir pueblos que no cuenten con instancias territoriales de



consulta, como mandata el mecanismo, los procesos de consulta se construirán y acordarán con las comunidades. El Ministerio evaluará la posibilidad de continuar con las sesiones de consulta y diálogo con el fin de darle seguimiento a los acuerdos de estas sesiones de acuerdo con lo indicado en el criterio que se solicitó a la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC), a través de la Unidad Técnica de Consulta Indígena (UTCI) del Ministerio de Justicia y Paz, el cual solicita la realización de un proceso de Consulta Indígena No Exhaustiva, debido a que el impacto del proyecto se identifica como un impacto positivo.

Finalmente, se dio la socialización del procedimiento de quejas y reclamos que actualmente utiliza la Contraloría de Servicios del Ministerio de Hacienda, a efectos de valorar si el mismo puede ser utilizado en el marco de implementación del proyecto o bien si este debe ser modificado.

La sección de resultados de procesos consultivos muestra el detalle de los resultados de dichas sesiones de trabajo.

C. Revisión bibliográfica para la identificación de los actores socios y sus políticas públicas.

Las dos modalidades anteriores, se complementaron con una tercera, la revisión bibliográfica que permitió no solo caracterización (su situación actual), sino además el marco institucional y las políticas públicas vigentes con pertinencia para este proyecto (por ejemplo, las orientadas a la inclusión económica, donde sería de interés valorar en qué grado los servicios hacendarios facilitan o limitan la inclusión económica de estas poblaciones). Una de la fuente de información más importante fueron las WEB institucionales y sus respectivas bibliotecas virtuales de documentos.

Para mayor detalle, esta información recolectada se encuentra en el apartado de caracterización de la población.

4.4.3 Mecanismo de participación e información para las fases de implementación y cierre

La Evaluación Social y la estrategia de consulta significativa y divulgación utilizada, permitieron segmentar el universo de en términos de sectores/poblaciones de las personas destinatarias de los servicios hacendarios y/o usuarios de los sistemas el Ministerio de Hacienda. Se recomienda continuar utilizándola y abrir espacios de diálogo ciudadano a través de las instituciones rectoras u organizaciones socias que trabajan con poblaciones vulnerables.

Se recomienda, mantener informada a la población sobre el avance del proceso hasta su aprobación y luego del inicio, dar seguimiento a la ejecución, cierre y



divulgación de los logros alcanzados; así como de las lecciones aprendidas.

4.5 Identificación de Impactos o Riesgos, Oportunidades y definición de Medidas de Mitigación

Las sesiones de discusión como la retroalimentación recibida (formularios llenos) en la evaluación social permitieron realizar un análisis de todos los comentarios obtenidos, los cuales fueron debidamente recopilados en la matriz de riesgos, la detección de oportunidades y del análisis se desprenden las medidas de mitigación que se adoptarán durante la implementación del proyecto.

A continuación, se presentan los comentarios generales realizados por las partes interesadas durante los procesos de consulta en la etapa de diseño y en el anexo 4 se exponen las matrices resultantes.

4.5.1 Generales

- No se identificó aversión al proyecto, contrario a ello, se expresó desde distintas perspectivas la impronta de mejorar los servicios del Ministerio.
- Se agradece el espacio de diálogo y se indican algunas deficiencias.
- En su totalidad expresan el interés en el proyecto y la voluntad de apoyarla fase de implementación.
- Se valora como una oportunidad para llegar a sectores con los cuales el Ministerio de Hacienda tiene poca relación.
- Se tomó consciencia de la diversidad de actores y sus realidades.
- Se visualizó aún más la realidad de algunos sectores, y el quehacer del Ministerio de Hacienda.
- Las sesiones de información han sido valiosas para el equipo contraparte del Ministerio, como ejercicio de diálogo ciudadano
- Oportunidad de potenciar el trabajo de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Potencial Humano y de Comunicación para acompañar la gestión del cambio en el capital humano del Ministerio.
- Mediante las sesiones, se identificaron brechas en la gestión del Ministerio de Hacienda que es necesario considerar para que con el proceso transformación no corra el riesgo de reproducirlos.
- Se identificó, como aspecto clave a considerar, el Programa de Educación Fiscal que desarrolla el Ministerio de Hacienda y buscar con ello incidir de manera afirmativa en el cambio cultural de evasión fiscal a contribución voluntaria.
- Oportunidad del Ministerio de contribuir con recursos o instrumentos que faciliten el acceso a la información sobre la elaboración de los presupuestos y gasto público y de esta manera visualizar la transparencia en estos procesos



(cuál es la recaudación, cómo se invierte y la visualización de los grados de ejecución de los presupuestos de las instituciones públicas).

- El proyecto parte de un paradigma que busca la integración de sistemas y procesos, pero es clave trabajar el cambio en las personas.
- Un riesgo es que la discusión en la Asamblea Legislativa tome más tiempo del esperado y que sea sometido a muchas modificaciones.
- Un riesgo identificado es que, dado el largo período de ejecución, a la hora de implementarse este, se encuentre desfasado a nivel tecnológico o en los procesos.
- Los beneficios para país que se observan del proyecto serían la integración en uso de las bases de datos de las diferentes direcciones del Ministerio de Hacienda y una optimización en la recaudación del impuesto, eficiencia en los servicios, control de gasto público y optimización de procesos.
- Que no se logre superar la brecha digital que actualmente existe y que las ciudadanías no accedan correctamente a los servicios que brinda el Ministerio.
- Que conjuntamente en una fase de implementación por parte del Ministerio se abran espacios tanto de comunicación como de información y capacitación.
- Que se garantice la accesibilidad de los sistemas a toda la población y con especial atención a la población con discapacidad o limitaciones de lenguaje.

4.5.2 Sector Público No Financiero

- El país se verá beneficiado de manera positiva porque mediante el proyecto y la mejora de las gestiones se aumentará la recaudación fiscal.
- El proyecto beneficiará de manera directa y positiva las actuales acciones afirmativas que realiza el Ministerio de Hacienda. Lo anterior dado que, el proyecto contribuirá al aumento de la recaudación fiscal y facilitará el acceso de las personas y sectores contribuyentes a los bienes y servicios de este Ministerio. Contribuyendo de manera indirecta a las acciones de reducción de pobreza, la formalización de pequeñas y medianas empresas; así como, la inclusión social de grupos vulnerables.
- Beneficiará de manera positiva directa a las personas interesadas en conocer sobre el proyecto porque el Ministerio contará con una estrategia de comunicación que hará de conocimiento público con disposición de todos los intereses y de manera transparente la información del proyecto.
- El Colegio de Contadores Públicos identificó como beneficios la integración de los procesos de las diferentes direcciones (componente 1) y la discusión del déficit fiscal, traducido a la reducción de impuestos a las personas contribuyentes (Componente 3). También indicaron la posibilidad de pérdida de información durante el proceso de transformación del Ministerio.
- Se reconoce con una oportunidad entre el proyecto y este sector, el aval de este al reconocer la potencialidad de aumentar los controles que faciliten la



captación y el uso de los recursos; alcanzar a los grandes evasores en los cuales el proyecto va a contribuir; aumentar la recaudación fiscal, aumento en la percepción de los beneficios del aumento el ingreso público.

- En relación con los gobiernos locales y oficinas estatales que trabajan en los territorios serán afectados de manera positiva porque esta modernización de las gestiones tributarias y aduaneras pueden abrir espacios de nuevas acciones conjuntas, descentralizadas orientadas a mejorar el acceso a los sistemas, así como a los servicios del Ministerio.
- Asimismo, se identificó como una oportunidad de potenciar la coordinación para la prestación de servicios para facilitar el acceso de información a las personas usuarios finales; así como el contribuir con la uniformidad de la información fiscal.
- En el marco de la evaluación se invitó a una sesión de trabajo a la Unión Nacional de Gobiernos Locales, pero no se presentó. En su defecto, se intentó gestionar una entrevista, que no se logró debido a que las elecciones de alcaldes se llevaron a cabo en la segunda semana de febrerodel 2020.
- Otra consideración importante es que se está trabajando junto al Despacho para abrir un espacio de diálogo con las instituciones vinculadas al componente de Egresos, concretamente a las ejecutoras del Presupuesto Nacional.
- El Colegio de Contadores Públicos indicó en términos generales mejorarlas WEB del Ministerio de Hacienda; asimismo de manera particular: Capacitar al personal sobre los procesos y atención a los contribuyentes (Componente 1) y Mejorar los procesos de capacitación (Componente 3).

4.5.3 Sector Privado

- Para el conjunto del sector, se valoró como una afectación positiva que mediante la transformación del Ministerio en el marco del proyecto la gestión mejorará y esto favorecerá la reducción de tiempos y costos.
- **Asociación de Consumidores de Costa Rica** indicaron que, los beneficios son incalculables para Costa Rica, se necesita de nuevas tecnologías informáticas, las cuales constituyen un eje transversal de la gestión pública, especialmente en lo relacionado con los consumidores o ciudadanos.
- **Agentes de aduanas**, puntualizaron que el rediseño de los procesos aduaneros podría no lograr la eficiencia o el objetivo esperado, además expresaron resistencia al cambio y desconfianza de la seguridad de la plataforma.
- **Colegios Profesionales**, en la sesión con estos actores se identificaron como riesgos la indiferencia si no se encuentra el beneficio. Que el proyecto solvente problemas internos, pero no logre enfocarse en el usuario externo (por ejemplo: el leguaje, lenguaje inclusivo).
- **Tramitadores no autorizados**, los posibles riesgos es la no participación/indiferencia porque esta significa la formalidad y estos pueden percibirse afectados; 2. Aumento en la informalidad



- **Asociación de consumidores**, identificaron como un riesgo para todos los componentes no disponer de recursos destinados a la participación y diálogo. El proyecto en su fase de ejecución deberá prever recursos para facilitar la participación de estos sectores vulnerables para financiar transporte, alimentación y mediación cultural o de lenguaje, en caso de que ser requiera.
- Terminales aéreas o portuarias presenta diferentes riesgos a lo interno, en este sentido para JAPDEVA y CALDERA (una disminución de la actividad no represente un beneficio para el proyecto) y para el resto es contrario (no hay riesgo), en tanto, el aumento de la actividad represente un beneficio para el proyecto.
- En relación con los participantes en el Foro de Aduanas mencionado, el riesgo radica en que no identifiquen ningún beneficio del proyecto y esto se visualice como un efecto negativo con tendencia a entorpecer el mismo.
- **Colegio de Contadores públicos.** Identificó como riesgos, los siguientes: Pérdida de información; no contemplar la infraestructura tecnológica con la cual cuentan sus usuarios finales y no contar con personal capacitado y disponible en el servicio de *Call Center* de la Dirección de Tributación Directa que acompañe a los usuarios mientras se dan los cambios.
- **Auxiliares de la función pública** (Participaron representantes de agentes de aduanas y de almacenes fiscales). Consideran que el proyecto es una oportunidad para mejorar varios aspectos críticos en las gestiones aduanales. Entre las principales indicaron las siguientes:
 - Hacer más eficiente la gestión comercial internacional en relación con aplicación/desafectación de tratados
 - Aumentar la seguridad jurídica considerando criterios de clasificación arancelaria que se reciben por parte del Laboratorio Aduanero), centrándose en tema medulares.
 - Reducir la corrupción en aduanas.
 - Ubicar a los evasores (trabajar por riesgos)
 - Aumento de la digitalización y mejora del TICA
 - Trabajar en prevención y no solo represión fiscal
 - Reducción de filas
 - Mejorar el cálculo de impuestos
 - Mejorar la educación fiscal y diferenciar entre contrabando y evasión
 - Revertir la perspectiva de usuario/víctima de los sistemas de aduanas.
 - Facilidades en el cobro/pago de impuestos
 - Débil control aduanero en almacenes fiscales.
 - Revertir el mal uso del marchamo aduanero.
 - Mejorar la coordinación digital entre todas direcciones.
 - Equidad entre usuarios de los sistemas (expresaron que, por ejemplo, cuando entra un crucero en los puertos, estos tienen prioridad y los otros clientes deben esperar).



Asimismo, se indicó como una oportunidad el abrir un espacio de diálogo y colaboración de este sector con el Ministerio de Hacienda. Al respecto, durante la sesión de trabajo en el marco de este proceso de consulta, indicaron que tienen estudios y valoraciones que realizan sobre la gestión de aduanas y si bien se remiten al Ministerio nunca han recibido retroalimentación en relación a un diagnóstico de desempeño de las Aduanas el cual se envió conjuntamente tanto a la Dirección General de Aduanas como a la Asamblea Legislativa; asimismo, capitalizar la capacidad de proactividad de este sector indican forman parte de la Comisión de Auxiliares que son integrados por 12 Cámaras y tienen agendas de trabajo.

- **Asociación de Consumidores de Costa Rica**, indica que, en el marco de la implementación del proyecto, se abre una oportunidad para:
 - Mejorar los servicios de los contribuyentes, así como abrir una importante ventana para la información tributaria de los contribuyentes (referido al Componente 1);
 - Mejorar la gestión aduanera es saludable para el país; facilitar que las personas usuarias hagan sus gestiones de manera digital y mejorar en la rapidez y eficacia de las importaciones (referido al Componente 2)
 - Mejorar la inversión y el gasto público; así como, abrir ventanas digitales amigables para aumentar eficacia en las importaciones; claridad y transparencia en el gasto público (referido al Componente 3)
 - Integración de tecnología de información de Ministerio de Hacienda y ampliar hacia el resto del sector público; así como la mejora en la gestión pública en general (referido al Componente 4).
 - Proponen la creación de otro componente orientado al diálogo ciudadano, el cual lo desarrollan y orientado a la transparencia de la función pública.

4.5.4 Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda y Sindicatos

- Posibles afectaciones a las personas funcionarias en los procesos de reestructuración.
- Que no se incluyan o tomen en cuenta los insumos y experiencias de las personas funcionarias en los procesos de modernización de los servicios que brinda el Ministerio de Hacienda, de modo que impacte significativamente en la facilitación y mejoramiento de los servicios que brinda la institución.
- No hacer una adecuada gestión del cambio que prepare a las personas funcionarias para responder a la transformación prevista; así como que, el proyecto sea percibido como una amenaza en términos de un deterioro de las condiciones de empleo y de su ambiente laboral.



- Gestión adecuada de la información para que el proceso sea transparente y que estas organizaciones tengan una participación constructiva.
- Medios propuestos para difusión de información: Cápsulas de información del proyecto a las personas funcionarias vía correo institucional. Utilización de las herramientas de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Potencial Humano, para remitir cuestionarios de retroalimentación del proyecto a la población hacendaria.
- Los procesos de consulta deben continuar durante la implementación. Los insumos de las personas funcionarias son importantes y serán fundamentales para la ejecución del proyecto.
- El proyecto es una oportunidad para facilitar el trabajo de las personas funcionarias de Ministerio de Hacienda (aspectos expresados en la Evaluación de Desempeño -mejora en sistemas y capacitación, bienestar para el funcionario (a), salud ocupacional, infraestructura-); así como, al contemplar el cambio organizacional y tiene potencial de mejorar el ambiente laboral.
- El CIFH y el trabajo que se viene realizando en relación con gestión del cambio son un recurso que podría acompañar los procesos de gestión del cambio considerados claves para responder a la transformación prevista.
- La experiencia de Correos de Costa Rica en el país es una referencia que puede aportar con lecciones aprendidas al proyecto.
- Las personas funcionarias del Ministerio consideran que, mediante el proyecto se pueden ver afectar positivamente mediante procesos de captación interna del Recurso Humano del Ministerio.

4.5.5 Poblaciones Vulnerables

- Serán beneficiados positivamente aquellas áreas geográficas, sectores económicos o comunidades que tiene una condición de desigualdad, o limitaciones para el acceso a los servicios del Ministerio en relación con las que en la actualidad gozan de mayor beneficio.
- Esto por cuanto se reconoce que, si bien en la actualidad hay esfuerzos desde el Ministerio en relación con esta población existen importantes brechas que limitan no solo el acceso de estos a conformarse como contribuyentes sino, además al disfrute de los servicios del Ministerio de Hacienda.
- Que no se incluyan en el proceso de modernización de los servicios que brinda el Ministerio de Hacienda, las necesidades de estas poblaciones vulnerables y que no se diseñe adecuadamente el proyecto de modo que impacte significativamente en la facilitación y mejoramiento de los servicios que brinda la institución.
- No tomar en cuenta la realidad de estos usuarios y reproducir las brechas existentes.
- No implementar un plan de trabajo previo al proyecto que permita generar



condiciones para la participación informada de las poblaciones indígenas y del proyecto orientado a transformar el Ministerio considerando la realidad sociocultural, económica y política de estas poblaciones.

- La no participación durante la implementación del proyecto, porque de participar significaría formalizar sus actividades económicas y por ende a nivel de cumplimiento en deberes formales tributarios, es por esta razón que consideran que pueden percibirse afectados. Brecha digital; baja comunicación estos como personas usuarias finales; alta desinformación fiscal; ver reducida su gestión comercial debido a percibir un aumento de los costos.
- En relación con la población vulnerable se valoró que, por el alcance del proyecto, su naturaleza y propósitos, el proyecto se puede ver como una oportunidad para generar acciones afirmativas desde la perspectiva de Derechos Humanos que favorezcan la inclusión social de estas poblaciones con la modernización de la gestión tributaria y aduanera. Debido a las actividades económicas que realizan, ya sean estas formales o informales, se tratan de posibles usuarios finales del Ministerio de Hacienda.
- El Ministerio cuenta con instancias que trabajan con población vulnerable (LGTBIQ+ y genero) orientadas a la mejora en la atención a usuarios; asimismo, con vinculación a instancias con competencia en relación con estos sectores.
- El trabajo con la población vulnerable previo a la implementación del proyecto se considera una oportunidad para contribuir mediante acciones afirmativas desde la gestión pública en el contexto de transformación como Ministerio; así como reducir la informalidad (que contribuye al aumento de recaudación) y sensibilizar sobre el acceso a las exenciones (dispensa de la obligación tributaria) que podrían facilitar sus actividades económicas.

4.5.6 Poblaciones Indígenas

RESULTADOS

I. Notas: Taller sobre Servicios Hacendarios y Pueblos Indígenas

Preguntas principales: *¿Cuáles son los retos principales y dificultad que se encuentran en territorios indígenas con relación a los diversos servicios del Ministerio de Hacienda? ¿Cuáles son los principales sectores económicos que se ven afectador por los retos o dificultad para acceder a dichos servicios? ¿Cuáles son algunas medidas de mitigación propuestas para atender estos riesgos y dificultad identificadas?*



4.6 Algunas conclusiones por servicio:

Servicios de Tributación:

- Fortalecer el programa de educación fiscal para que no sea un programa solo para maestros para implementar a nivel primario o secundario. Proponer un programa de educación fiscal más técnico para beneficiarios directos de los servicios, como pequeños y medianos empresarios, para informar sobre procesos como la inscripción de negocios en los sistemas de tributación, el tipo de tributos que pagarían y los procesos para hacerlo.
- Considerar incluir en la evaluación social un análisis sobre el impacto del IVA (o impuestos en general) en los ingresos de poblaciones vulnerables.
- En general, se requiere una estrategia de comunicación masiva (a población en general) que eduque sobre la reforma fiscal.

Servicios Aduaneros

- Para el Marco de Planificación de Pueblos Indígenas, identificar sectores económicos que utilizan estos servicios y que podrían verse afectados/beneficiados.
- Verificar si hay agencias aduaneras indígenas. En caso tal de que existan, ofrecer capacitación. En caso de no haber, o de haber pocas, se pudiese considerar promover el ingreso de indígena a la carrera aduanera.
- Promover los servicios de asesoría de la Dirección General de Aduanas a potenciales o actuales importadores y exportadores.
- Promover un trabajo interinstitucional con COMEX, para implementar programas de capacitación en comunidades indígenas para potenciales emprendimientos. Posibles apoyos para preparación de planes de negocio, crecimiento de emprendimientos y asesoría para exportaciones.

Servicios Hacendarios

- Una vez identificados los sectores económicos y potenciales beneficiarios en territorios indígenas, proponer posibles exoneraciones aplicables a dichos sectores.
- Crear una herramienta de búsqueda fácil de las exenciones en la página web.

Policía Fiscal

- Los participantes expresaron preocupación con respecto al tráfico ilegal de productos en las zonas fronterizas con Panamá. En particular el tráfico de licor.
- Se podría proponer el aumento de presencia de la policía fiscal en zonas indígenas. Sin embargo, también se podría proponer un mecanismo de



vigilancia comunitario que pueda tener una coordinación con la policía de fronteras o policía fiscal.

Comentarios Generales:

- Se debe incluir dentro del proyecto campañas tanto de difusión de información y educación fiscal para la población en general.

5 Notas: Sesión Participativa para Socialización del Proyecto Hacienda Digital para el Bicentenario y Marco de Planificación de Pueblos Indígenas MPPI:

- Para los procesos de consulta con Pueblos Indígenas, se seguirá el Mecanismo General de Consulta de Costa Rica, el cual se implementará en coordinación con el Ministerio de Justicia.
- En caso de existir territorios que no cuenten con instancias territoriales de consulta, como mandata el mecanismo, los procesos de consulta se construirán y acordarán con las comunidades.
Se espera recibir la retroalimentación de los participantes con respecto a los puntos que no se lograron tocar.

En los procesos realizados durante el 2021 y 2022, se logró observar un ambiente positivo de aceptación del proyecto, donde el trabajo con las diversas instancias estatales y privadas, usuarios del ministerio, han mostrado un interés de aporte y colaboración para que el proyecto se haga realidad.

En cuanto a las poblaciones vulnerables, se ha logrado contar con acercamientos puntuales con grupos de población afrodescendiente y LGBTQ+, pero con muy poca participación, ya que no presentaron interés en el tema y otros se vieron intimidados por tratarse de una convocatoria del MDH, la convocatoria se realizó por medio de La Asociación Cultural Puebla d'Pardos, Comité Cívico Étnico Negro de Limón, Asociación de Desarrollo Integral de Puerto Viejo (ADI).

La población de mujeres no se ha trabajado directamente como un grupo, pero se ha contado con la presencia activa de mujeres en las diferentes partes interesadas con las que se han realizado sesiones. Además, se ha trabajado con instancias gubernamentales que representan y defienden los intereses de esta población, lo cual es válido en el alcance de este proceso significativo y participativo.

Con la población con discapacidad, se trabajó por medio del Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), cuyas observaciones han sido tomadas en cuenta desde el diseño del proyecto, por lo que se propone continuar manejando la participación a través de este consejo como ente rector del sector de discapacidad a nivel nacional.

Asimismo, se dio inicio al proceso de solicitud de Criterio Técnico de la Unidad



Técnica de Consulta Indígena, para poder realizar el proceso de participación de los pueblos indígenas y así poder integrarlos al proyecto.

En cuanto a la incorporación de otros grupos con alguna condición de vulnerabilidad, se propone replicar lo realizado con CONAPDIS y contactar instituciones y organizaciones del sector para los acercamientos en el PPPI. Lo cual se valida al ser la rectoría de cada sector y dictar políticas y directrices para disminuir condiciones de vulnerabilidad o brechas con el resto de la ciudadanía

6 Plan de Participación de las Partes Interesadas

El Plan de Participación de las Partes Interesadas (PPPI) tiene el propósito de identificar y potenciar las condiciones necesarias para contar con el involucramiento de los distintos sectores a lo interno y a lo externo del Ministerio de Hacienda, esto con el interés de recoger las distintas perspectivas y recomendaciones a fin de mejorar los procesos participativos e inclusivos para garantizar la transformación exitosa con la menor incidencia negativa en el marco de la recaudación y gestión fiscal.

Por otro lado, un segundo aspecto a considerar es el diseño de la estrategia que promoverá la participación en las fases de planificación, ejecución y cierre del proyecto, pues se requiere de insumos que incidan en la ejecución del proyecto hasta su conclusión de manera que logre las metas planteadas y objetivos orientados a mejorar su gestión administrativa y mejora de servicios al ciudadano.

Las etapas durante del desarrollo del proyecto, se dividen en tres:

- | | |
|----------------|--|
| Planificación: | Tras la fase de diseño y aceptación del contrato de préstamo, continúa el desarrollo del proyecto, que contempla una etapa de planificación, donde se definen los equipos, el plan de finanzas y adquisiciones, los procesos de contratación y los instrumentos que permiten establecer los lineamientos que seguirá el proyecto durante todo su desarrollo. |
| Ejecución: | Es la etapa donde se ejecutan todas las planificaciones y se ajustan según las necesidades del proyecto y procesos de contratación |
| Cierre: | Es la etapa donde el proyecto está finalizando y se cierran sus procesos, donde se pueden visualizar los logros obtenidos durante la implementación como proyecto, previo a la operación definitiva de lo ejecutado. |



A partir de la definición de las cinco categorías resultantes en el proceso participativo en la etapa de diseño, para la conformación de las Partes Interesadas del proyecto del presente plan, se realizó un trabajo de agrupación y combinación, que no es mutuamente excluyente, con el fin de establecer compatibilidades entre grupos por afinidad de interés; razón por la que se combinaron instituciones, organizaciones y grupos del sector público y privado, para facilitar el proceso metodológico a implementar con los procesos de participación y divulgación, de la recolección de información y posterior retroalimentación. Como se observa en el siguiente cuadro, se presentan las Partes Interesadas del Proyecto Hacienda Digital para el Bicentenario; según categoría y grupos de participación.

Cuadro 3 Partes Interesadas del Proyecto según categoría

Afectadas/Beneficiadas				
Categoría	Nombre Categoría	Descripción de Partes Interesas	Interés en el Proyecto	Participación en el Proyecto
1	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital	Entidades que se encargan de dar seguimiento a la evolución del Proyecto Hacienda Digital (PHD), para la rendición de cuentas, por ser entidades financieras, de aprobación de préstamo o de fiscalización del gasto público	Supervisar que el proyecto se lleve a cabo de manera adecuada y acorde a la legislación nacional, de manera transparente y con las cuentas claras, por tratarse de fondos públicos los que responden al préstamo con el Banco Mundial	Son fiscalizadores y dan seguimiento al proyecto
2	Instituciones que forman parte del proyecto	Instituciones que son usuarios internos del sistema que elaborará el Proyecto Hacienda Digital	Se ven beneficiadas por contar con un sistema que simplifique la comunicación entre instituciones y agilice la información entre ellas, disminuyendo tiempos de respuesta	Proporcionando la información y generando consultas respecto de un sistema eficiente que agilizará sus procesos interinstitucionales
3	Usuarios del MH y entidades que el proyecto les solicita información	Usuarios del Ministerio de Hacienda y entidades a las que el proyecto les solicita información para robustecer sus procesos, como lo son la Asociación de Consumidores; empresas auxiliares de la función pública; Cámaras de empresarios e industriales; Colegios Profesionales; Instituciones Públicas	Su interés es que el sistema agilice los procesos que realizan con el ministerio, ya que son usuarios y eso les permite disminuir los tiempos de obtención de información, respuesta y generación de	Facilitar información técnica y de procesos para retroalimentar la funcionalidad de los sistemas
		(ejecutoras de los presupuestos	tramites	



Afectadas/Beneficiadas				
Categoría	Nombre Categoría	Descripción de Partes Interesas	Interés en el Proyecto	Participación en el Proyecto
1	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital	Entidades que se encargan de dar seguimiento a la evolución del Proyecto Hacienda Digital (PHD), para la rendición de cuentas, por ser entidades financieras, de aprobación de préstamo o de fiscalización del gasto público	Supervisar que el proyecto se lleve a cabo de manera adecuada y acorde a la legislación nacional, de manera transparente y con las cuentas claras, por tratarse de fondos públicos los que responden al préstamo con el Banco Mundial	Son fiscalizadores y dan seguimiento al proyecto
		nacionales); Operadores públicos y privados de terminales portuarias y aéreas, y puestos de bolsa.		
9	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Todas las personas funcionarias del Ministerio de Hacienda y las estructuras sindicales en las que pueden estar agremiados los funcionarios.	Se verán beneficiadas porque contarán con herramientas que les permitirán agilizar su trabajo y bajar la burocracia de los tramites, así como obtener información necesaria para sus labores de manera ágil y en tiempo real	Se encuentran directamente involucrados en el desarrollo de todas las etapas del proyecto, para poder llegar a implementar los sistemas como parte de sus labores de manera eficiente
Otras partes interesadas				
Categoría	Nombre Categoría	Descripción de Partes Interesas	Interés en el Proyecto	Participación en el Proyecto
6	Sector académico universitario	Sector académico universitario público y privado, como proveedores de conocimiento y formadores de opinión pública.	Que el proyecto se genere con pro de la ciudadanía y con procesos transparentes por tratarse de fondos públicos	Dando seguimiento continuo a los avances del proyecto
7	Instancias de cooperación	Instancias que pueden cooperar con el proyecto, apoyando con la accesibilidad de los servicios del Ministerio de Hacienda, como lo son gobiernos locales o cooperativas.	Agilización de los trámites	Facilitando información para la retroalimentación del proyecto



Afectadas/Beneficiadas				
Categoría	Nombre Categoría	Descripción de Partes Interesas	Interés en el Proyecto	Participación en el Proyecto
1	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital	Entidades que se encargan de dar seguimiento a la evolución del Proyecto Hacienda Digital (PHD), para la rendición de cuentas, por ser entidades financieras, de aprobación de préstamo o de fiscalización del gasto público	Supervisar que el proyecto se lleve a cabo de manera adecuada y acorde a la legislación nacional, de manera transparente y con las cuentas claras, por tratarse de fondos públicos los que responden al préstamo con el Banco Mundial	Son fiscalizadores y dan seguimiento al proyecto
8	Ciudadanía	Ciudadanía en general que tenga interés en el proyecto y que sigan los medios de comunicación masivos.	Es de interés de la ciudadanía la recaudación de los ingresos del Estado y su manejo, garantizando un adecuado de los fondos.	Generación de opinión con respecto al proyecto
Grupos Vulnerables				
Categoría	Nombre Categoría	Descripción de Partes Interesas	Interés en el Proyecto	Participación en el Proyecto
5	Poblaciones en condición de vulnerabilidad y afrodescendiente	Conformada por las poblaciones en condición de vulnerabilidad hacen referencia a: migrantes, personas con necesidades físicas especiales; mujeres; jóvenes; adultos mayores; población LGTBIQ+; población afrodescendiente. Las cuales se podrán contactar por medio de las instancias socias, que son un conjunto de instituciones que pueden contribuir con el proyecto porque tienen competencias o trabajan directamente con grupos vulnerables, como lo son el INAMU, DINADECO, Ministerio de Justicia y Paz, Viceministerio de la Presidencia. La evaluación social del proyecto incluye una caracterización más detallada	Se ve una oportunidad de inclusión de partes vulnerables que operan de manera Informal, en el caso de que deseen formalizarse, y que se pueden beneficiar con un aumento de sus servicios con la formalización de los deberes tributarios	Facilitar información para la mejora del proyecto a partir de los procesos de retroalimentación del proyecto



Afectadas/Beneficiadas				
Categoría	Nombre Categoría	Descripción de Partes Interesas	Interés en el Proyecto	Participación en el Proyecto
1	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital	Entidades que se encargan de dar seguimiento a la evolución del Proyecto Hacienda Digital (PHD), para la rendición de cuentas, por ser entidades financieras, de aprobación de préstamo o de fiscalización del gasto público	Supervisar que el proyecto se lleve a cabo de manera adecuada y acorde a la legislación nacional, de manera transparente y con las cuentas claras, por tratarse de fondos públicos los que responden al préstamo con el Banco Mundial	Son fiscalizadores y dan seguimiento al proyecto
		de cada uno de los grupos vulnerables.		
10	Población Indígena	Se refiere a la población indígena que se encuentra en los territorios indígenas del país, que, si bien forman parte de las poblaciones vulnerables, por legislación nacional y por cumplimiento del Estándar Ambiental y Social nº 7 (EAS 7) del Banco Mundial, se trabaja como un solo grupo de participación en el Marco de Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI).	Se ve una oportunidad de inclusión de pueblos indígenas que operan de manera informal y que se pueden beneficiar con un amento de sus servicios con la formalización de los deberes tributarios	Facilitar información para la mejora del proyecto a partir de los procesos de retroalimentación del proyecto

A continuación, en el Cuadro 4, se detalla la estrategia de participación de las Partes Interesadas según fases del proyecto, el tema de consulta, la metodología y la frecuencia de realización.



Cuadro 4. Estrategia de Participación de las Parte Interesada según etapa del proyecto

Categorías	Nombre de Categorías	Etapas del Proyecto	Objetivo de Participación o Divulgación	Metodología Participación o Divulgación	Periodicidad
C6	Sector académico universitario	Planificación	Presentación del proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	NA
C7	Instancias de cooperación	Planificación	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	NA
C8	Ciudadanía	Planificación	Presentación del proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Divulgación por medios de comunicación masiva (rueda de prensa, noticias prensa escrita, televisiva o web, entre otros).	NA
C9	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Planificación	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Capsulas Informativas	NA
				Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	NA
C9	Personas funcionarias del Ministerio Hacienda-Sindicatos	Planificación	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas (reuniones) por medio de plataformas digitales.	NA
C10	Pueblos Indígenas	Planificación	Presentación del proyecto; oportunidades, riesgos amenazas que identifican; mecanismo de participación e información en el marco de este.	Sesiones participativas: Comunicaciones Formales (por ejemplo, oficio, correo electrónico o aquellas vías que las poblaciones consideren adecuadas)	NA
				- Sesión participativa (tipo taller)	NA



Categorías	Nombre de Categorías	Etapas del Proyecto	Objetivo de Participación o Divulgación	Metodología Participación o Divulgación	Periodicidad
				Búsqueda de espacios para que las personas puedan participar, con apoyo de personal que los guíe para ingresar en la plataforma y de las instituciones que trabajan directamente con estas poblaciones	NA
C6	Sector académico universitario	Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C7	Instancias de Cooperación	Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C8	Ciudadanía	Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Divulgación por medios de comunicación masiva (rueda de prensa, noticias prensa escrita, televisiva o web, entre otros).	Mensual a través de redes sociales y medios de comunicación del MH que se ponen a disposición de todas las partes interesadas
C9	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Cápsulas Informativas	Mensual a través de redes sociales y medios de comunicación del MH que se ponen a disposición de todas las partes interesadas
				Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de



Categorías	Nombre de Categorías	Etapas del Proyecto	Objetivo de Participación o Divulgación	Metodología Participación o Divulgación	Periodicidad
					interacción con las partes.
	Personas funcionarias del Ministerio Hacienda-Sindicatos	Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas (reuniones) por medio de plataformas digitales.	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C10	Pueblos Indígenas	Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas con las instituciones u organizaciones que trabajan directamente con estas poblaciones	Se está en proceso de definición de la estrategia para la participación de esta población.
				- Comunicaciones Formales	
				- Sesión participativa (tipo taller) con las instituciones u organizaciones que trabajan directamente con estas poblaciones	
				Búsqueda de espacios para que las personas puedan participar, con apoyo de personal que los guíe para ingresar en la plataforma y de las instituciones que trabajan directamente con estas poblaciones	
C1	Entidades de Seguimiento al PHD	Planificación y Ejecución	Avances del proyecto y estado en que se encuentra el proyecto.	Presentación de Informes	Según lo requerido por BM.
	Entidades rectoras de los procesos	Planificación y Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de



Categorías	Nombre de Categorías	Etapas del Proyecto	Objetivo de Participación o Divulgación	Metodología Participación o Divulgación	Periodicidad
	cubiertos en Hacienda Digital		recolección de Inquietudes		COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C2	Instituciones que forman parte del proyecto	Planificación y Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C3	Usuarios del MH y entidades que el proyecto les solicita información	Planificación y Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C4	Gestores comunitarios	Planificación y Ejecución	Avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de Inquietudes.	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales.	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C5	Población vulnerable - mujeres, migrantes, jóvenes y adulto mayor	Planificación y Ejecución	Presentación del proyecto con los posibles beneficios generales y específicos para las poblaciones, así como recolección de percepción e inquietudes. Posteriormente los avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de inquietudes	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales o presenciales con instituciones u organizaciones que trabajan directamente con estas poblaciones	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.



Categorías	Nombre de Categorías	Etapas del Proyecto	Objetivo de Participación o Divulgación	Metodología Participación o Divulgación	Periodicidad
C5	Población vulnerable – personas con discapacidad	Planificación y Ejecución	Presentación del proyecto con los posibles beneficios generales y específicos para las poblaciones, así como recolección de percepción e inquietudes. Posteriormente los avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de inquietudes	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales o presenciales con instituciones u organizaciones que trabajan directamente con estas poblaciones	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C5	Población vulnerable – afrodescendiente y población LGTBQ+	Planificación y Ejecución	Presentación del proyecto con los posibles beneficios generales y específicos para las poblaciones, así como recolección de percepción e inquietudes. Posteriormente los avances del proyecto, logros alcanzados, respuesta de compromisos adquiridos y recolección de inquietudes	Sesiones participativas (tipo taller) por medio de plataformas digitales o presenciales con instituciones u organizaciones que trabajan directamente con estas poblaciones	En caso de que en los contratos que están en ejecución para el desarrollo de COT's las empresas identifiquen la necesidad de interacción con las partes.
C1	Entidades de Seguimiento al PHD	Cierre	Trabajos realizados y logros alcanzados.	Presentación de Informe de Cierre del proyecto	Al finalizar la ejecución.
	Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital		Logros alcanzados y lecciones aprendidas	Sesión Informativa por medio de plataformas digitales (tipo Webinar)	Al finalizar la ejecución.
C2	Instituciones que forman parte del proyecto				Al finalizar la ejecución.
C3	Usuarios del MH y entidades que	Cierre	Logros alcanzados y lecciones aprendidas	Sesión Informativa por medio de plataformas digitales (tipo Webinar) presenciales con	Al finalizar la ejecución.



Categorías	Nombre de Categorías	Etapas del Proyecto	Objetivo de Participación o Divulgación	Metodología Participación o Divulgación	Periodicidad
	el proyecto les solicita información			instituciones u organizaciones que trabajan directamente con estas poblaciones	
C4	Gestores comunitarios				
C5	Poblaciones en condición de vulnerabilidad y afrodescendiente				
C6	Sector académico universitario				
C7	Instancias de cooperación				
C8	Ciudadanía				
C9	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda				
	Personas funcionarias del Ministerio Hacienda-Sindicatos				
C10	Pueblos Indígenas				



Producto de las sesiones participativas con los grupos de partes interesadas, se logró determinar las necesidades específicas para cada grupo, y los medios de notificación usualmente preferidos, lo que nos permite tener un panorama más claro respecto al tipo de información requerida para la comprensión del proyecto y sus implicaciones. Esto es visible en el Cuadro 5:

Cuadro 5 Necesidades de las partes interesadas del Proyecto

Grupo de partes interesadas	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación preferidos ⁶	Necesidades específicas ⁷
Gobierno de la República	Idioma oficial	Canales oficiales	- Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada - Identificación de departamentos relevantes dentro de instituciones públicas.
Instituciones descentralizadas no empresariales	Idioma oficial	Canales oficiales	- Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada. - Posibles visitas a territorios para consultar a entidades descentralizadas o mediante sesiones virtuales.
Gobiernos locales	Idioma oficial	Canales oficiales	- Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada - Posibles visitas a territorios para consultas y procesos participativos con entidades Descentralizadas o mediante sesiones virtuales.
Empresas públicas no financieras nacionales	Idioma oficial	Canales oficiales	- Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada
Empresas financieras municipales	Idioma oficial	Canales oficiales	- Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada - Posibles visitas a territorios para consultas y procesos participativos con entidades descentralizadas o mediante sesiones virtuales.
Instituciones públicas financieras.	Idioma oficial	Carta / Correo electrónico/ A institución socia	Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada



Grupo de partes interesadas	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación preferidos ⁶	Necesidades específicas ⁷
Instituciones públicas financieras bancarias.	Idioma oficial	Canales oficiales	Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada
Instituciones públicas financieras no bancarias y ahorro	Idioma oficial / Lenguaje sencillo / Comunicación popular	Canales oficiales	Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada
Instituciones públicas financieras de rectoría y supervisión.	Idioma oficial	Medios de comunicación masiva	Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada
Funcionarios	Idioma oficial	Carta / Correo electrónico/ sesiones de trabajo	- Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada - Involucrar a uniones sindicalistas en los procesos de convocatoria y divulgación de información. - Proporcionar información de manera periódica sobre los avances del proyecto.
Sindicatos	Idioma oficial	Medios oficiales en coordinación con el Despacho o a quien este encomiende.	Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada
Sector privado	Adecuación según sector (Lenguaje sencillo y traducido cuando proceda)	Medios oficiales, considerando las particularidades de este. La comunicación hacia los gestores comunitarios se debe realizar en coordinación con las instituciones socias que tienen competencia.	Información clara y concisa sobre el proyecto para que se oriente de manera adecuada
Ciudadanía	Adecuación según sector	Medios masivos, debe ser realizado en coordinación con Comunicación institucional.	Información clara y concisa sobre el proyecto. Se recomienda la mediación cultural.
Asamblea Legislativa	Idioma oficial	Canales oficiales que posee el Despacho y de este cuando se requiera en coordinación con Comunicación	Información clara y concisa sobre avance y cumplimiento. Se debe considerar una estrategia específica para la presentación del proyecto



Grupo de partes interesadas	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación preferidos ⁶	Necesidades específicas ⁷
		Institucional	ante la Asamblea.
Defensoría de la República	Idioma oficial	Medios oficiales en coordinación con el Despacho o a quien este encomiende.	Información clara y concisa sobre avance y cumplimiento del proyecto, e implementación de los planes de Participación.
Contraloría de la República	Idioma oficial	Medios oficiales en coordinación con el Despacho o a quien este encomiende.	Información clara y concisa sobre avance y cumplimiento sobre el proyecto.
Población vulnerable - mujeres, migrantes, jóvenes y adulto mayor	Idioma oficial	Medios oficiales, instituciones socias u organizaciones focales identificadas. Vía telefónica	Información clara, concisa y sencilla sobre avance y cumplimiento sobre el proyecto. Se convocarán por medio de las instituciones socias identificadas y organizaciones. Sesiones participativas presenciales o virtuales.
Población vulnerable - personas con discapacidad	Idioma oficial, traducción con lenguaje de señas	Medios oficiales, instituciones socias u organizaciones focales identificadas. Vía telefónica	Información clara, concisa y sencilla sobre avance y cumplimiento sobre el proyecto. Se convocarán por medio de las instituciones socias identificadas y organizaciones. Sesiones participativas presenciales, o virtuales.
Comisionados de pueblos indígenas, afrodescendiente y población LGTBQ+ en el Ministerio de la Vicepresidencia	Idioma oficial	Medios oficiales en coordinación con el Despacho o a quien este encomiende	Información clara y concisa sobre avance y cumplimiento en función a acuerdos en relación con el sector, los cuales fueron consignados en este PPPI.
Unidad Técnica de Consulta Indígena, adscrita a la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos (DINARAC) del Ministerio	Idioma oficial	Medios oficiales en coordinación con el Despacho o a quien este encomiende.	Información clara y concisa sobre avance y cumplimiento sobre el proyecto y Plan de Participación de Pueblos Indígenas.
Líderes indígenas, dirigentes, miembros de comunidades indígenas, subgrupos de beneficiario / afectados directos por el proyecto.	Traducción según necesidad	Coordinación mediante la Unidad Técnica de Consulta Indígena, adscrita a la Dirección Nacional de Resolución Alternativa de Conflictos	Información clara, concisa y sencilla sobre avance y cumplimiento sobre el proyecto y Marco/Plan de Pueblos Indígenas. Accesibilidad de ubicación de proceso de consulta, posibles visitas a terreno para acercamiento con partes



Grupo de partes interesadas	Necesidades relacionadas con el idioma	Medios de notificación preferidos ⁶	Necesidades específicas ⁷
		(DINARAC) del Ministerio, según el criterio definido por esta Dirección para el tratamiento a poblaciones indígenas.	interesadas directamente o mediante sesiones virtuales.
Líderes de organizaciones / comunidades afrodescendientes, dirigentes, miembros de comunidades, subgrupos de beneficiario / afectados directos por el proyecto.	Traducción según necesidad	Coordinación mediante el Comisionado de Afrodescendientes del Ministerio de la Presidencia	Información clara, concisa y sencilla sobre avance y cumplimiento sobre el proyecto. Accesibilidad de ubicación de proceso de consulta, posibles visitas a terreno para acercamiento con partes interesadas directamente o mediante sesiones virtuales.

Las acciones que se planifican llevar a cabo con las partes interesadas se abordarán desde tres ejes de acción, con alcances distintos según las necesidades identificadas por el proyecto.

Los ejes responden a:

1. Sesiones Informativas
2. Sesiones Participativas
3. Inclusión de cláusulas asociadas a temas de inclusión y participación de las partes interesadas en procesos de contratación o adquisiciones.

6.1 Sesiones Informativas

El fin de las sesiones informativas es divulgar a las partes interesadas sobre temas relacionados al proyecto, esto es, dar a conocer información relevante sobre el proyecto, sobre sus beneficios, sus alcances, los avances y la forma en que el proyecto impactará a nivel nacional a todos los grupos de personas e instancias (públicas y privadas) que están o no ligadas al Ministerio de Hacienda.

Para llevar a cabo estas sesiones informativas, se realizarán comunicaciones masivas sobre el proyecto, donde se expongan los siguientes aspectos:

- La descripción del proyecto y sus alcances.
- Los avances
- Beneficios, impactos y riesgos socioambientales detectados.
- Medidas a implementar para minimizar los impactos y los riesgos.



- Ubicación en el sitio web del proyecto de la información disponible al público.
- Mecanismo de quejas y consultas que está al alcance de la ciudadanía.

Medios de Divulgación por utilizar:

- Redes sociales.
- Sitios Web.
- Webinar.
- Conferencia.
- Periódico.
- Radio difusión.
- Transmisión en vivo.
- Noticias televisivas
- Noticias Web.

Medios de Verificación por implementar:

- Capturas de los reportajes o las transmisiones.
- Link de la transmisión en cualquiera de las plataformas digitales utilizadas.

Periodicidad: Durante toda la vida del proyecto.

Población a alcanzar: Todas las partes interesadas del proyecto (ciudadanía en general).

6.2 Sesiones Participativas

Para llevar a cabo la estrategia de participación se plantea que se realicen actividades basadas en técnicas cualitativas como talleres, principalmente virtuales: No obstante, cuando las circunstancias así lo ameriten, se realizarán sesiones presenciales.

Para los talleres se hará una presentación del proyecto a los grupos de las partes interesadas, lo que permitirá darles los conocimientos de este y a su vez, se abrirán espacios de discusión y retroalimentación.

Entre las temáticas a tratar, es importante dar seguimiento a los beneficios, impactos o riesgos nuevos que se detecten con respecto al proyecto, esto permitirá retroalimentar al proyecto para mejorar la comunicación, eficiencia y transparencia con los usuarios que se verán beneficiados u afectados por la transformación del Ministerio. Para lograr recolectar esta información en los procesos participativos, se usará una encuesta dirigida a la población participante de los talleres.

A continuación, se representan contenidos básicos que debe de contar cada proceso de participación.



1. Sesión Inicial con las Partes Interesadas:

Al ser la presentación inicial de acercamiento a los grupos de interés se debe de integrar el siguiente contenido:

- Presentación y descripción del proyecto.
- Fase en que se encuentra y sus avances.
- Beneficios, oportunidades, impacto y riesgos socioambientales identificados.
- Mecanismo de participación e información en el marco de este.
- Información del Mecanismo de Quejas/Solicitudes del proyecto.
- Recolección de opiniones (ficha de análisis de partes interesadas).
- Registro de compromisos y acuerdos (entre los acuerdos pueden surgir temas a desarrollar relacionados con el proyecto, que sean de interés para el grupo con el que se esté trabajando).

2. Sesiones de participación durante las diferentes etapas (en las siguientes sesiones participativas se deberán trabajar los siguientes contenidos):

- Estado del proyecto según los avances al periodo en que se realizan los procesos de participación.
- Logros alcanzados.
- Registro y respuesta de compromisos adquiridos (entre los acuerdos pueden surgir temas a desarrollar relacionados con el proyecto, que sean de interés para el grupo con el que se esté trabajando).
- Información del Mecanismo de Quejas/Solicitudes del proyecto.
- Recolección de opiniones.
- Identificación y registro de nuevos beneficios, riesgos o impactos que se detecten a partir de la participación (ficha de análisis de partes interesadas).

3. Sesiones técnicas: En el marco del desarrollo de los sistemas, los administradores de contrato de la Unidad Coordinadora del Proyecto, y las empresas encargadas de la ejecución de estos mantienen sesiones periódicas con las partes directamente involucradas.

En ese sentido, para los contratos de los COTS se trabaja con las distintas partes interesadas a través de un sponsor, un líder funcional (visión macro del proyecto), y un líder de implementación (apoyo técnico específico).

4. Sesiones de cierre:

En estas sesiones se espera dar una retroalimentación final del proyecto, presentando por medio de Webinar los siguientes contenidos:

- Logros alcanzados.
- Lecciones aprendidas.



Medios de Verificación:

- Invitación emitida.
- Captura de pantalla de las sesiones o fotografía en caso de que se realice alguna sesión presencial.
- PDF de la presentación utilizada.
- Lista de asistencia.
- Ayuda memoria (Incluye: lista de asistencia con el nombre de la actividad, fecha y hora, nombre completo, institución y correo; recopilación de consultas y acuerdos).
- Fotografías. (Para asegurar la confidencialidad de las personas participantes, no se muestra el rostro sin consentimiento previo de la persona).

Periodicidad: Durante toda la vida del proyecto.

Población a alcanzar: Todas las partes interesadas del proyecto.

En el anexo 4, se muestran los instrumentos que se utilizarán para la recolección de la información en los procesos participativos.

6.3 Inclusión de clausulado para contratos y procesos licitatorios

Es importante indicar que los procesos de contratación y los procesos licitatorios, están siendo reforzados con cláusulas que pretenden disminuir los riesgos de exclusión por omisión de partes interesadas, por lo que incluyen que los proveedores o empresas deben identificar, desde su campo de actividad o servicio, las partes interesadas que serán usuarias de sus servicios o actividades y desarrollar una estrategia de abordaje para su atención, contemplando además sus particularidades como posibles poblaciones vulnerables.

De tal forma, a manera de ejemplo se expone el siguiente clausulado:

Participación de las partes interesadas

El Proveedor deberá proporcionar información relevante relacionada con el contrato, según lo que el Comprador y/o el Gerente de pueden solicitar razonablemente realizar reuniones con las Partes Interesadas. "Parte Interesada" se refiere a individuos o grupos que:

- (i) están afectados o es probable que se vean afectados por el Contrato; y*
- (ii) puede tener interés en el Contrato.*



El Proveedor también debe participar directamente en las reuniones con las Partes Interesadas, según lo solicite razonablemente el Comprador y / o el Gerente de Proyecto.⁸

Asimismo, las obligaciones de los proveedores incluyen mantener una comunicación fluida con las partes interesadas, lo cual se puede ejemplificar con el siguiente extracto:

El proveedor debe participar en las actividades y reuniones requeridas para mejor entendimiento de las necesidades del MDH, así como para responder dudas y proponer soluciones. Entre ellas:

- Participar en las reuniones preliminares de entendimiento del alcance del proyecto con el Ministerio de Hacienda y las partes interesadas en el proyecto.*
 - Participar en reuniones de entendimiento de la solución y la interacción con otros sistemas de información del Ministerio de Hacienda y de instituciones externas.⁹*
-
- Garantizar una comunicación fluida con todas las partes del proyecto, incluyendo los stakeholders y partes interesadas. (pág. 296)¹⁰*

8.4. Lenguaje común de intercambio de datos

El proveedor debe definir un lenguaje común para el intercambio de datos entre los componentes internos de los Sistemas Core y con otros sistemas internos y externos con base en los lineamientos del MICITT. Es fundamental que el significado de la información sea exacto y el mismo para todas las partes interesadas y que la estructura para que el intercambio de información se dé en un único lenguaje que tenga la definición semántica y sintáctica de cada uno de los elementos de datos. Esto permite un entendimiento común y que los administradores de los sistemas puedan estandarizar, gestionar y administrar su información de forma homogénea.

El contratista debe participar en las actividades de lanzamiento y de comunicación del proyecto que tienen por principal objetivo informar a las partes interesadas y responder cualquier pregunta general del proyecto.

Incluye entre otras tareas:¹¹

- Participar en las reuniones preliminares de entendimiento del alcance del proyecto con el Ministerio de Hacienda y las partes interesadas en el proyecto.*
- Participar en reuniones de entendimiento de la solución y la interacción con otros sistemas de información del Ministerio de Hacienda y de instituciones externas.*
- Preparar y realizar la reunión de lanzamiento de Proyecto (kick-off meeting).*
- Entregar la presentación y el informe de la reunión de lanzamiento de Proyecto.*

⁸ 143. 2022-07-15 SDO_CR-MOF-267120-NC-RFB con enmiendas incorporadas cc (pag 381)

⁹ Idem Pág 260.

¹⁰ Idem pág 296.

¹¹ 179. 2023-03-23 Convenio Contractual CR-MOF-270095-NC-RFQfirmado (Página 69)



6.4 Estrategia de retroalimentación de información al proyecto

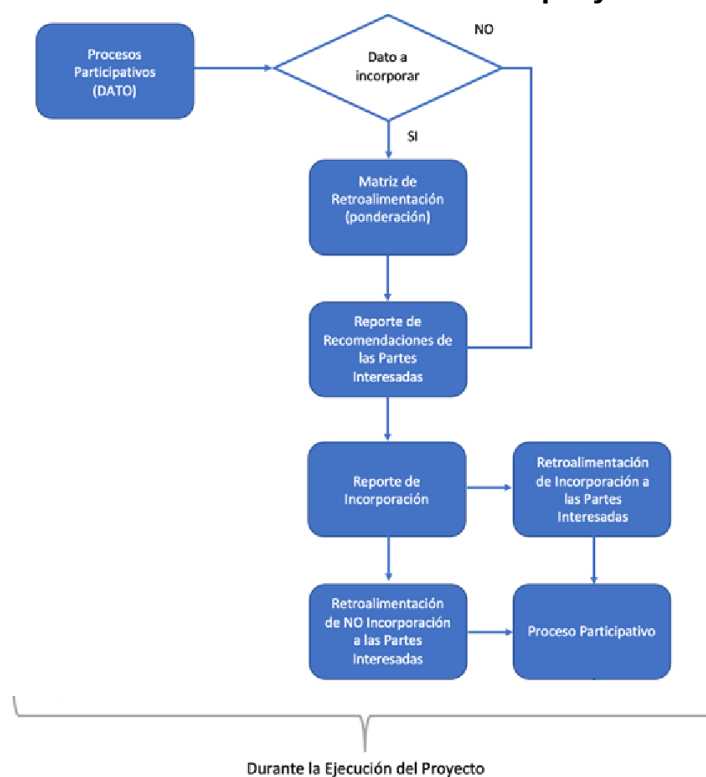


Figura 2 Esquema de Estrategia de Retroalimentación de Información



Durante la ejecución del proyecto, la retroalimentación se llevará a cabo siguiendo los pasos que se enumeran a continuación:

1. Procesos Participativos (Dato)

A partir de los procesos participativos que se lleven a cabo con las partes interesadas y, especialmente, con las poblaciones vulnerables que conforman las categorías 5 y 10, se recolectarán los datos que permitan la identificación de nuevos riesgos ambientales y sociales, y que también serán insumos para proponer observaciones y recomendaciones de mejora (efectos) del proyecto.

2. Matriz de Ponderación

Todos los datos recolectados de los procesos participativos se trabajarán en una matriz que recoge las variables de:

Efecto Identificado: se requiere a la necesidad de ajuste en alguno de los componentes del proyecto o de los servicios del ministerio que, al integrarlas al proyecto, pueden representar una mejora al proyecto en sí y a los funcionarios, usuarios o usuarios potenciales.

Cantidad: cantidad de veces que se refleja la necesidad en un periodo.

Periodo: Periodo del ciclo del proyecto en que se identifica el efecto, cuyos cortes se harán cada 6 meses.

Los indicadores de ponderación a utilizar son:

Recurrencia: se coloca la cantidad de veces que se ha identificado la misma necesidad por periodo y por categoría de parte interesada.

Acumulación: la repetición de una necesidad reflejada en varios periodos ya sea por la misma categoría de partes interesadas o por otras partes interesadas que empiezan a identificar la misma necesidad.

Vulnerabilidad: se refiere a las necesidades de las poblaciones vulnerables que están ligadas directamente con el proyecto y que pueden ayudar a cerrar brechas para el acceso a los servicios hacendarios.

La ponderación de las variables se guía en la descripción que puede observarse en el siguiente cuadro:



Cuadro 6. Descripción de la ponderación de variables

Variable	Parámetro	Valor Igual
Recurrencia	Si en un periodo se presenta una vez	0
	Si en un mismo periodo se prestan en más de una de las categorías	1
Acumulación	Si no se presenta un efecto en más de un periodo	0
	Si se presenta el mismo efecto en más de un periodo	1
Vulnerabilidad	No presentan efectos	0
	Presentan efectos	1

Con base en el cuadro anterior, en la ponderación el valor mínimo que puede presentar un efecto/necesidad es de 0 y el valor máximo es de 3, por lo tanto, si el valor obtenido es:

0 o 1: el efecto quedará registrada pero no se solicitará su integración en el proyecto. A no ser que se trate de una necesidad indicada por las poblaciones vulnerables.

2 o 3: se indicará que el efecto sea incorporado al proyecto, como recomendación, para que los tomadores de decisiones lo analicen. Se hará una propuesta de en qué parte del proyecto y momento se podría integrar según los flujos de los procesos.

Estas variables permiten dar un peso a los datos obtenidos en la matriz, para que sean integrados en el “Reporte de Recomendaciones de Partes Interesadas”, cuyo objetivo es indicarles a las personas tomadoras de decisiones de alto nivel, coordinación de componentes y dirección del proyecto, las necesidades que surgen desde las partes interesadas para el mejoramiento del proyecto, así como los nuevos riesgos ambientales y sociales que se pueden estar presentando

Una vez analizado el reporte por parte de los tomadores de decisiones, deberán entregar los resultados obtenidos mediante un “Reporte de Análisis de Integración”, en el cual se integra en el Reporte de Recomendaciones de Partes Interesadas, dos apartados:

Incorporar en el proyecto: donde se indique cuales efectos/necesidades se incorporan, la actividad del proyecto en que es/son incorporados y el presupuesto, ya sea con los recursos con los que se está generando la actividad o que se designe un nuevo presupuesto para poder lograr la integración, además del momento en que se estará realizando esta integración.

No se incorporación al proyecto: se deberá de especificar la razón por la que no se incorpora, si es por un aspecto de alcance, cronograma, presupuesto u otro y una breve descripción para cada una de las necesidades no incorporadas.

El reporte deberá de ser emitido a más tardar un mes plazo después de ser recibido del



Reporte de recomendaciones de Partes Interesadas.

Con el Reporte de Análisis de Integración, se realizará en la siguiente sesión participativa programada con las partes interesadas una retroalimentación de los resultados obtenidos del proceso, donde se les indicaran cuales fueron las necesidades integradas al proyecto, cuales no se integraron y las razones de ello.

6.5 Base de Datos actualizada de partes interesadas.

Producto del trabajo realizado a la fecha con las partes interesadas, se ha logrado obtener una base de datos de 1103 organizaciones que contempla sectores y subsectores con los que se ha trabajado o se planea trabajar.

El resumen del listado se muestra a continuación:

Cuadro 7. Organización de la base de datos de Partes Interesadas por sector y subsector.

Sector y Subsector	Instituciones u organizaciones incluidas
Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	92
Municipalidades	90
Servicios	2
Aseguradoras	12
Aseguradoras	12
Autónoma	1
Niñez	1
Auxiliares de la Función Pública	589
Currier	4
Depósitos Fiscales	129
Terminal Portuaria	3
Terminales Aéreas	2
Zona Franca	451
Cámaras empresariales	7
Agricultura	1
Cámaras y afines	5
Servicios	1
Empresas Públicas no financieras	12
Administrativo	1
Agua	1
Comunicación	3
Educación	1
Energía	1



Sector y Subsector	Instituciones u organizaciones incluidas
Investigación	1
Servicios	1
Telecomunicaciones	1
Transporte	2
Financiero	1
Financiero	1
Gestión social y comunitaria	4
Comunal	4
Gobierno de la República	57
Comunal	1
Financiero	12
Gobierno	2
Legal	3
Ministerios	1
Ministerios	34
Presidencia de la República	2
Seguridad	2
Gobierno Locales	1
Municipalidades	1
Gobiernos Locales	1
Municipalidades	1
Institución descentralizada	3
Agricultura	1
Ambiente	1
Deporte	1
Instituciones descentralizadas	77
Administrativo	6
Agricultura	1
Ambiente	1
Cámaras y afines	5
Ciencias	1
Colegios Profesionales	43
Comunal	3
Comunicación	1
Cooperativa	1
Educación	8
Investigación	2
Planificación	1
Pueblos Indígenas	1
Salud	2



Sector y Subsector	Instituciones u organizaciones incluidas
Servicios	1
Instituciones descentralizadas	8
Agricultura	2
Agua	1
Ambiente	1
Ciudadanía	1
Colegios Profesionales	2
Educación	1
Instituciones públicas financieras bancarias.	4
Financiero	4
Instituciones públicas financieras de rectoría y supervisión	5
Aseguradoras	1
Financiero	4
Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	27
Agricultura	1
Aseguradoras	6
Ciudadanía	1
Cooperativa	1
Depósitos Fiscales	2
Financiero	16
Medios de Comunicación	7
Comunicación	4
Telefónicas	3
Ministerio de Hacienda	21
Funcionarios MH	14
Sindicatos	7
Organismos Internacionales	2
Integración Centroamericana	1
Organismo Internacional	1
Organización Ciudadana	3
Ciudadanía	3
Órganos Desconcentrados	114
Administrativo	6
Ambiente	9
Ciudadanía	3
Comunal	11
Cultura	15
Educación	5
Energía	1
Financiero	30



Sector y Subsector	Instituciones u organizaciones incluidas
Investigación	3
Legal	1
Migración	1
Personas con condición de discapacidad	1
Planificación	3
Registro	5
Salud	11
Seguridad	2
Servicios	3
Terminales Aéreas	1
Transporte	3
Población en condición de vulnerabilidad	4
Migración	1
Mujeres	1
Personas con condición de discapacidad	1
Población LGTBIQ	1
Población históricamente desatendida	2
Población Afrodescendiente	1
Pueblos Indígenas	1
Sindicatos	1
Sindicatos	1
Sistema Educativo	21
Educación	21
Sociedades	27
Líneas Aéreas	25
Servicios	2

Asimismo, esta base de datos se mantendrá en constante cambio y requerirá actualización toda vez que los desarrolladores de los COTS incluyan Partes Interesadas identificadas en los contratos o procesos licitatorios durante la ejecución del proyecto.

7 Mecanismo de Quejas/Solicitudes del Proyecto

El Mecanismo de Quejas/Solicitudes del Proyecto, nace y forma parte del mecanismo de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Hacienda, que es una de las entidades que conforman el Sistema Nacional de Contralorías.

Para la definición del Mecanismo de Quejas del Proyecto, se realizaron ajustes al mecanismo de quejas de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Hacienda, con el fin de que fuera parte integral de este y a su vez se pueda brindar el servicio tanto a usuarios como a los trabajadores del proyecto.



El Mecanismo es una herramienta que permite conocer y visibilizar las inquietudes, preocupaciones y manifestaciones que tienen las partes interesadas y afectadas por el proyecto con el fin de tener la oportunidad de fortalecer los servicios del proyecto y asegurar con éxito su implementación. Este mecanismo se rige bajo los principios de transparencia, confidencialidad, responsabilidad, accesibilidad, diligencia, inclusión y objetividad y está diseñado para que las personas accedan de forma anónima si así lo desean.

El mecanismo lo regula la Contraloría de Servicios del Ministerio de Hacienda y pone a disposición varios canales para la presentación de las quejas o consultas (presencial, virtual, llamada telefónica), como se muestra en el siguiente recuadro:

- TELÉFONO:
(506) 2547-4125 o (506) 2539-4220
De lunes a viernes de 8 am a 4 pm.
- EMAIL: contraloria@hacienda.go.cr
- WEB: <https://www.hacienda.go.cr/contraloria/>
- PRESENCIAL:
Oficinas del Ministerio de Hacienda distribuidas por el territorio nacional.

Horario de atención: de lunes a viernes de 8 am a 4 pm.
Lugar: Contraloría de Servicios o persona funcionaria de información de cada sucursal.

Figura 3 Canales para la presentación de las quejas o consultas

El formulario electrónico que está disponible en la página web, cuenta con una pestaña relacionada con el proyecto Hacienda Digital, donde se puede elegir entre gestiones para FUNCIONARIOS y otra para USUARIOS. Cuando la gestión sea realizada vía telefónica, se solicitará que se indique si la gestión que desea realizar responde o no al proyecto.

El mecanismo se encuentra integrado en todas las presentaciones que realiza el proyecto y es aclarado en las sesiones participativas, para que las partes interesadas tengan conocimiento de este y de los canales de acceso.

El procedimiento para el mecanismo de quejas y consultas será el siguiente:

1. La persona formulará la queja o consulta, la cual será revisada por La Contraloría de Servicios del MH, quien determinará si está de acuerdo o no con lo formulado y le remitirá a la coordinación de la UCP la queja o consulta planteada para su adecuada atención, en caso de no poder dar una respuesta directa.



2. La Contraloría de Servicios del MH o en su defecto, la UCP, dará su respuesta la cual podría encontrarse de acuerdo o no con los motivos de la queja o consulta.
3. En caso de que la persona que formuló la queja no se encuentre de acuerdo con la respuesta de la Contraloría de Servicios del MH o de la UCP, podría realizar una apelación de esta.
4. La apelación será motivo de reevaluación de la decisión de la Contraloría de Servicios, la cual culminará con su opinión de la queja o consulta. El evaluador de la queja no podrá ser la misma persona que realizó la revisión de la queja, por lo cual, cada revisión deberá contar con el nombre de la persona que realiza la gestión y da respuesta, para así asegurarse que no sea la misma persona la que realice la revisión en caso de solicitud de reevaluación.
5. En caso de que la persona que formuló la queja, reclamo o consulta no se encuentre de acuerdo con la última decisión, se cerrará el procedimiento sin algún acuerdo. La persona podrá seguir con su queja vía administrativa o judicial, ya que el mecanismo no restringe el acceso a vías judiciales.
6. En caso la persona que formuló la queja o consulta se encuentra de acuerdo con la decisión de la Contraloría de Servicios del MH y la coordinación de la UCP, se dará la negociación entre las partes, lo que, de estar ambas partes de acuerdo, se ordenará el cumplimiento de lo acordado luego de la negociación correspondiente.
7. En caso la persona que formuló la queja o consulta no se encuentre de acuerdo con la negociación dada por la Contraloría de Servicios y la UCP, se cerrará el procedimiento sin cumplir el acuerdo.
8. Los tiempos de respuesta están establecidos por el Sistema de Contraloría de Servicios, donde se estipula que una vez ingresada una gestión, que implique una respuesta, ésta se dará en un plazo máximo de 10 días hábiles y siempre se deberá contar con el acuse de recibido de dicha respuesta. Las respuestas emitidas pueden ser en los siguientes términos: respuesta de la consulta o resolución de la queja; informar que se está realizando el procesamiento de la gestión procurando tener una comunicación continua de los reclamantes a medida que avance el caso y se notificará del cierre. El seguimiento del cumplimiento de los plazos se da a partir de monitoreo de ingreso de las quejas o solicitudes, con ayuda de la base de datos de registro y seguimiento de quejas y solicitudes, asimismo es reportado al banco en los informes periódicos.

A continuación, se presenta el flujograma para el mecanismo de quejas y consultas:

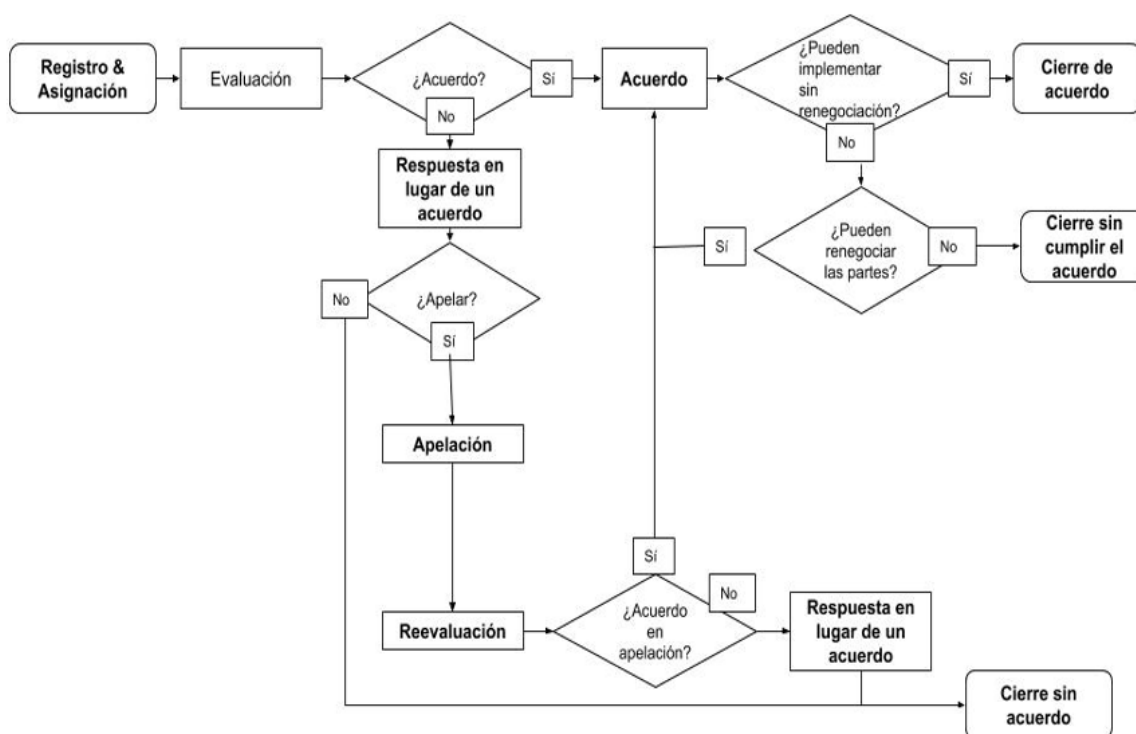


Figura 4 Flujograma para el mecanismo de quejas y consultas

Para las quejas relacionadas con violencia de género, acoso, abuso o explotación sexual, existen riesgos de estigmatización, rechazo y represalias contra los sobrevivientes. Esto crea y refuerza una cultura de silencio, por lo que los sobrevivientes pueden mostrarse reticentes a abordar el proyecto directamente. Por lo tanto, el Mecanismo tiene consideraciones específicas para abordarlas, por ejemplo:

- atender casos de violencia de género de manera confidencial y empática (sin juicio).
- múltiples canales para recibir reclamos (correo, teléfono, etc.) que deben ser confiables para aquellos que necesitan usarlos y, si el/la víctima no lo quiere, no almacena información identificable sobre el sobreviviente.
- El Mecanismo no debe solicitar ni registrar información sobre más de tres aspectos relacionados con el incidente de violencia de género: i) La naturaleza de la queja (lo que el demandante dice en sus propias palabras sin preguntas directas); 2) según su conocimiento, el autor estaba asociado con el proyecto; y, 3) de ser posible, la edad y el sexo del sobreviviente.
- Este tipo de quejas se trabajará en el marco de establecido en la Política “Prevención y Atención del Acoso Sexual del Ministerio de Hacienda”, Dirección Administrativa y Financiera, Departamento de Gestión del Potencial Humanos, de agosto del 2020 (Anexo 12).
- Se capacitará al personal asociado al proyecto y especialmente para que puedan



proveer de información a los participantes sobre el Mecanismo de Atención.

- La información en el Mecanismo debe ser confidencial, especialmente cuando se relaciona con la identidad del demandante. Para la violencia de género, el Mecanismo debe servir principalmente para: (i) remitir a los reclamantes al proveedor de servicios de violencia de género (Anexo 13); y (ii) resolución de registro de la queja.

7.1 Registro y seguimiento de Quejas y Consultas

El registro y seguimiento de las quejas y las consultas se lleva en una base de datos, en conjunto con un repositorio digital, que permite tener relación entre el número de gestión asignado con las evidencias del proceso para la atención de cada gestión, con una copia de la queja o consulta y la(s) respuesta(s) emitida(s), tanto por el proyecto como por la persona que la interpone. La información recolectada para cada gestión en la base de datos es la siguiente:

Tabla 1. Ejemplo de base de datos para la recolección de quejas y consultas.

N Gestión	Fecha de recepción	Tipo de gestión	Nombre (persona/ organización)	Medio de contacto	Descripción del Asunto	Fecha de Respuesta	Estado	Anexo

La información recolectada en la base de datos es la que generará los insumos para la elaboración de los informes semestrales de gestión que se presentan al Banco Mundial, integrada por medio de tablas de resumen que se presentan a continuación.

Tabla 2. Ejemplos de tabla resumen de quejas y consultas.

Mecanismo de Quejas/Consultas Trabajadores								
Fecha	Quejas				Solicitudes			
	Hombres	Mujeres	No Identifica	Total	Hombres	Mujeres	No Identifica	Total
TOTAL								

Notas:



Mecanismo de Quejas/Consultas Usuarios								
Fecha	Quejas				Solicitudes			
	Hombres	Mujeres	No Identifica	Total	Hombres	Mujeres	No Identifica	Total
					0	0	0	0
					0	0	0	0
TOTAL					0	0	0	0

Notas:

Mecanismo de Quejas/Consultas Contratistas									
Empresa Contratista	Fecha	Quejas				Solicitudes			
		Hombres	Mujeres	No Identifica	Total	Hombres	Mujeres	No Identifica	Total
TOTAL									

Notas:

7.2 Presupuesto del Mecanismo

En relación con los recursos necesarios para gestionar el Mecanismo de Quejas y Consultas del Proyecto, están incluidos en el presupuesto establecido y asignado a la Contraloría de Servicios del Ministerio de Hacienda. Igualmente, en caso de que las gestiones para la resolución de quejas o consultas implique el involucramiento a la Unidad Coordinadora de Proyecto o de los trabajadores del proyecto, los recursos tanto humanos como financieros están presupuestados en el componente de gestión del proyecto.

8 Cronograma para Procesos de Consulta durante la Implementación del Proyecto

Posterior a la primera fase de consultas que se llevó a cabo durante de etapa de diseño del proyecto, se seguirán realizando actividades participativas y de divulgación durante las etapas de planificación, ejecución y cierre del proyecto, según la periodicidad establecida en el siguiente cuadro y así se mantendrá un involucramiento a partir de una comunicación transparente y asertiva con todas las partes interesadas del proyecto.

El cronograma a continuación presenta esa continuidad de diálogo en las distintas fases del proyecto, según la periodicidad establecida para la presente estrategia de participación y divulgación del PHD.



Cuadro 8. Acciones Relevantes para la Implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas del PHD

Actividad	Descripción	Periodicidad
Informes de monitoreo sobre el desempeño ambiental, social, de salud y seguridad (ASSS) del Proyecto	Incluye avance de la implementación del PCAS, estado de preparación e implementación de documentos en el marco del PCAS, las actividades de participación de las partes interesadas, y el funcionamiento de los mecanismos de gestión de quejas.	Semestral
Informe de incidentes o accidentes en el proyecto.	El proyecto debe someter al Banco un informe de cualquier accidente o incidente vinculado al proyecto a más tardar 48 horas después del sucedido.	A más tardar 48 horas después del sucedido. Detalle resumen de los eventos en un informe trimestral.
Incorporar los aspectos pertinentes del PCAS, incluidas las disposiciones A&S del PCAS y los Procedimientos de Gestión Laboral en las especificaciones del ASSS de todos los documentos de contratación aplicables.	Responsabilidades del proveedor: cumplimiento de los requisitos ambientales y sociales relevantes y las Obligaciones establecidas en las CGC	Cada vez que se realice un proceso licitatorio o de contratación.
Aplicar el Mecanismo establecido para trabajadores internos del MDH, atención de consultas, quejas y reclamos de las partes interesadas, mediante varios canales (correo electrónico, teléfonos fijos, formulario web, y oficina física).	Ejecutar el Mecanismo de Consultas, Quejas y Reclamos y dar seguimiento a su implementación.	Cada vez que se active el mecanismo por una queja, consulta o reclamo. Detalle resumen de los contratos en un informe trimestral.
Desarrollar e implementar medidas para gestionar los residuos electrónicos como parte del PGAS del proyecto. Asegurar su incorporación en los documentos de licitación pertinentes y garantizar la implementación por parte de los	Aplicar la MCA indicadas en gestión en residuos y documentar su implementación. Incluir cláusulas que refieran al tema en los contratos que aplique	Cada vez que se active el mecanismo por una queja, consulta o reclamo. Durante la preparación de los documentos o contratos para los procesos de adquisiciones



Actividad	Descripción	Periodicidad
contratistas.		
Actualización sobre el Avance del Proyecto Hacienda Digital a las partes interesadas.	Desarrollar procesos de socialización de información de avances del proyecto.	Cada vez que se generen avances indicados como de interés para las partes interesadas.



9 Recursos

La Implementación del Plan de Participación de Partes Interesadas (PPPI) será liderada por el especialista social del proyecto o quien designe el Director del Proyecto, quien coordinará con las instancias correspondientes del Ministerio de Hacienda, tales como la Dirección de Comunicación y la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Potencial Humano. También deberá coordinar con los especialistas técnicos de cada área del Ministerio dependiendo de la temática que se vaya a discutir en el proceso participativo o de consulta.

El presupuesto del especialista social forma parte del rubro reservado para el staff que conforma la Unidad Coordinadora del Proyecto. Con respecto a los funcionarios del Ministerio de Hacienda, están acuerpados dentro de los presupuestos del mismo ministerio, así como el uso de las licencias para el uso de las plataformas digitales. En caso de que alguna actividad se tenga que realizar de forma presencial, los costos de la logística, traslado y materiales se presentan a continuación:

Cuadro 9 Presupuesto para la implementación del PIPP.

Procesos Participativos de Socialización y Consulta de acuerdo con Categorías del PPPI	Unidad	Cantidad	Costo Unitario	Total
Categorías 1	Reuniones	10	\$ 100,00	\$ 1.000,00
Categorías 2	Reuniones	10	\$ 100,00	\$ 1.000,00
Categorías 3	Reuniones	10	\$ 100,00	\$ 1.000,00
Categorías 4	Reuniones	10	\$ 100,00	\$ 1.000,00
Categorías 5 (6 subgrupos)	Reuniones	60	\$ 2.000,00	\$ 120.000,00
Categorías 6	Reuniones	10	\$ 100,00	\$ 1.000,00
Categorías 7	Reuniones	10	\$ 100,00	\$ 1.000,00
Categorías 8*	Reuniones	0	\$ -	\$ -
Categorías 9**	Reuniones	0	\$ -	\$ -
Categorías 10***	Reuniones	0	\$ -	\$ -
Evaluación para el proceso de Retroalimentación	Monto fijo	1	\$ 60.000,00	\$ 60.000,00
Materiales	Monto fijo	1	\$ 7.500,00	\$ 7.500,00
Preparación de material para divulgación (preparación y diagramación)****	Monto fijo	1	\$ 10.000,00	\$ 10.000,00
Total				\$ 203.500,00

Notas:



*Los procesos de divulgación con la ciudadanía se realizan desde la Dirección de Comunicación del Ministerio de Hacienda, con el presupuesto que la dirección maneja.

**Los costos de los procesos participativos y de capacitación salen del presupuesto del componente 4 asignado a Gestión de Cambio.

***Los costos de los procesos participativos con la población indígena se atienden desde el presupuesto del Marco de Participación de Pueblos Indígenas.

****Traductor de leasco durante las sesiones con la población con discapacidad.

10 Funciones y responsabilidades de gestión del PPPI

Las actividades del Plan de Participación de Partes Interesadas del proyecto serán responsabilidad del especialista social del proyecto o quien designe el Director del Proyecto, en coordinación con las direcciones relevantes del Ministerio de Hacienda e informará sobre su desarrollo al coordinador general del proyecto. Para cada actividad se preparará una ayudamemoria que compendiará la información necesaria para la elaboración del informe semestral de actividades realizadas.

El especialista social o quien designe el Director del Proyecto estará a cargo de elaborar reportes con la información derivada del Mecanismos de Quejas y Consultas, donde se integra la información sobre el funcionamiento del mecanismo de quejas y reclamos o sugerencias recibidas en el sistema de la Contraloría de Servicios y un reporte sobre su resolución.

11 Seguimiento

Durante todo el proceso de participación de las partes interesadas, se debe mantener un seguimiento que contemple:

- Mantener una comunicación basada en el respeto de las necesidades particulares identificadas para las diversas partes interesadas que contempla el proyecto, particularmente, poblaciones vulnerables, afrodescendientes e indígenas.
- Mantener una comunicación con los sectores según la estrategia mediante la cual se les informe de los avances de la negociación hasta la aprobación; luego el inicio con avances durante el periodo de implementación, y por último en el cierre, la devolución de resultados.
- Crear un mecanismo de diálogo del Ministerio con los distintos sectores que



expresaron el interés en mantener una relación cercana con el Ministerio y el proyecto. Responsables, Contraloría de Servicios, CIFH y Comunicación institucional, con apoyo del especialista social.

Asimismo, para el seguimiento del proceso de participación de las partes interesadas del proyecto, la información se integra en cuadros para su análisis y entrega de la información recolectada en los informes semestrales al Banco Mundial. Los cuadros se separan por tipo de proceso que se realiza, como se detalla a continuación.

Para el registro de los Procesos de Participación con Trabajadores del PHD y para los Procesos de Participación con Partes Interesadas Externas, se utilizará el siguiente cuadro:

Cuadro 10. Registro de actividades realizadas por tipo, tema y sexo.

N	Fecha	Parte Interesada	Tipo de Actividad (Webinar con espacio de preguntas, reuniones, talleres, charlas, capacitaciones)	Tema	Cantidad de Participantes			Anexo
					Hombres	Mujeres	Total	

Para los Procesos de Divulgación del Proyecto Hacienda Digital, se usa el cuadro a continuación:

Cuadro 11. Registro de procesos de divulgación

N	Fecha	Parte Interesada	Tipo de Actividad (rueda de prensa, noticia, conferencia en vivo, boletines)	Tema	Anexo
---	-------	------------------	---	------	-------

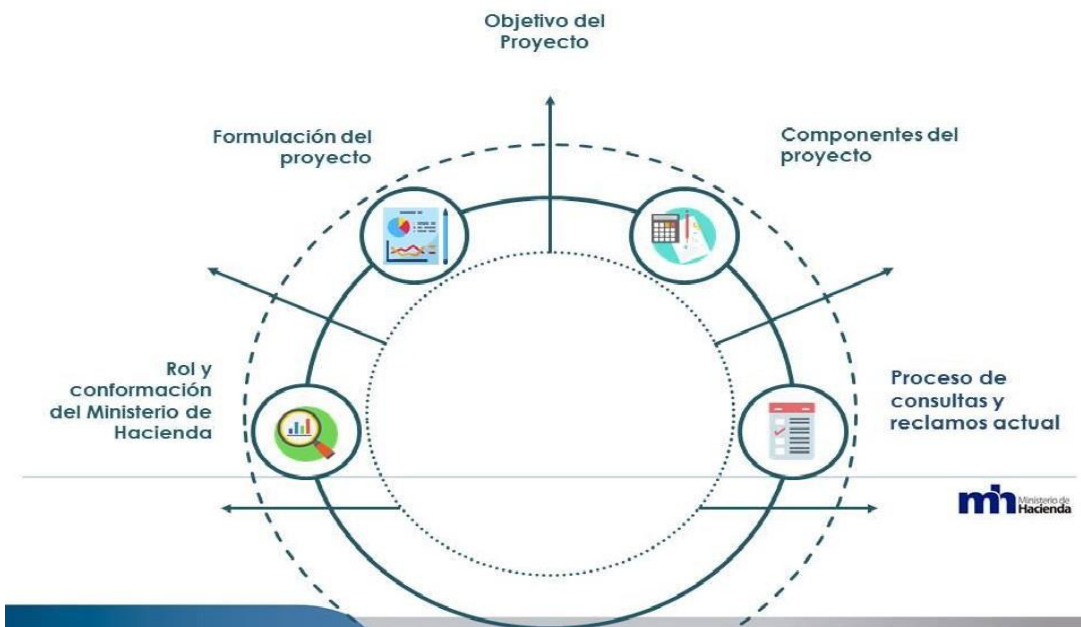
Nota: en el apartado de partes interesadas se especifica la categoría a la que pertenecen los actores y/o el nombre de la organización o institución a la que representan, dejando clarificado con que actor se realizó el proceso.

El análisis de la información recolectada en el semestre por cuadro permite identificar los aspectos para la retroalimentación de los componentes del proyecto y si se identifican nuevas necesidades o riesgos ambientales y sociales, se determina, si se pueden atender desde alguna de las medidas de mitigación establecidas en los instrumentos socioambientales o si se debe de integrar una nueva medida para la atención de la nueva necesidad o riesgo.



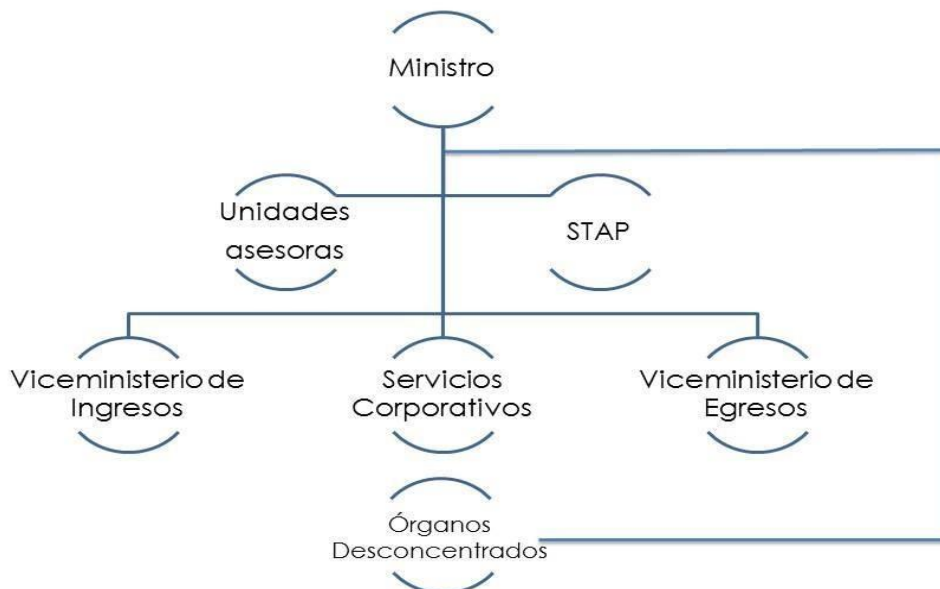
12 Anexos

Anexo 1. Presentación utilizada en las sesiones del proceso de preparación del proyecto para la construcción de la Evaluación Socioambiental





Conformación del Ministerio



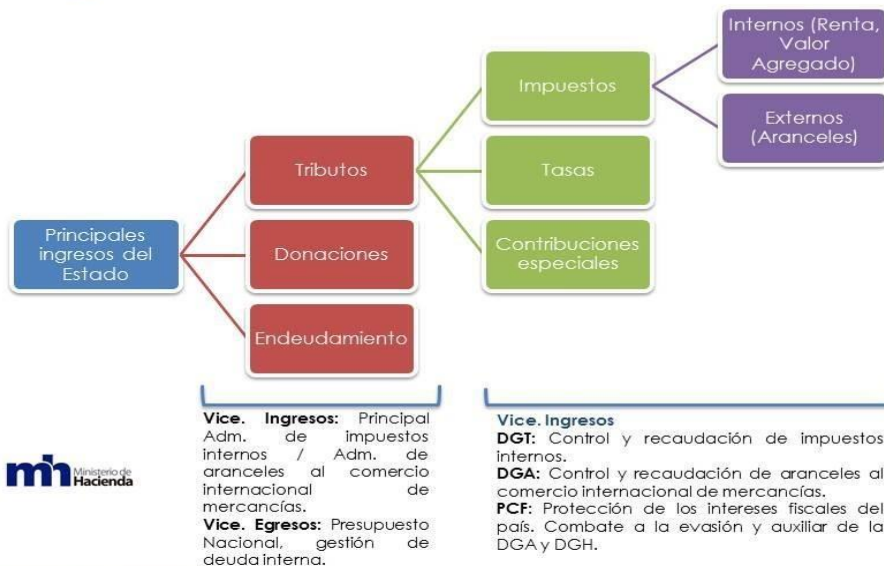
Rol del Ministerio de Hacienda

Velar por la correcta ejecución de la administración financiera





Ingresos del Estado: Ministerio de Hacienda



¿Por qué este Proyecto en el Ministerio de Hacienda?

Mejoras en procesos

Actualización e integración de sistemas

Proyecto país:

Mejorar la recaudación fiscal, la gestión financiera y el acceso de la población a los servicios

Gestión integral de riesgos

Modernización Institucional



Etapa de formulación del Proyecto

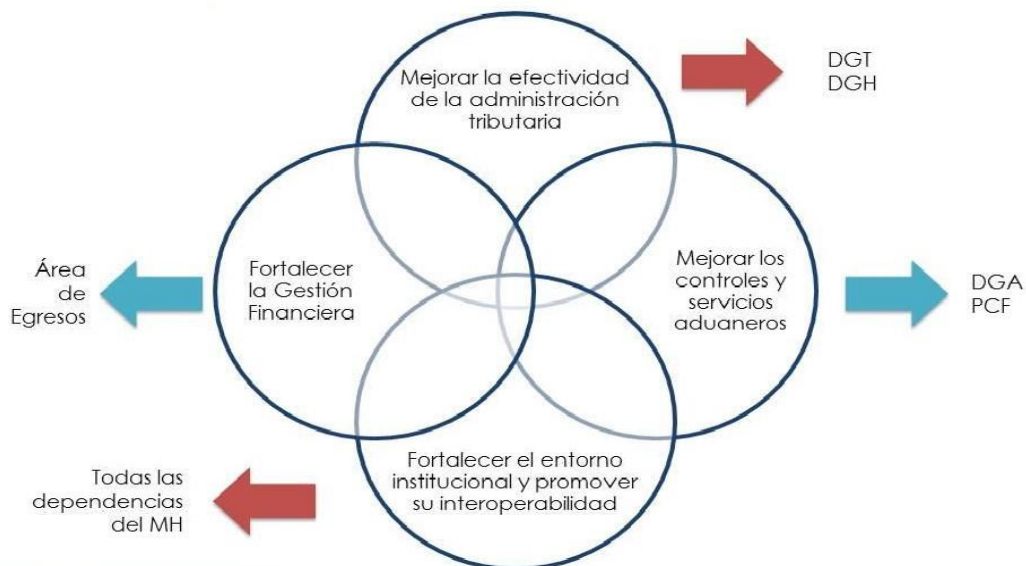


Objetivo del Proyecto

Fortalecer la estabilidad fiscal mejorando la eficiencia de la gestión del gasto público y el desempeño operativo en la administración tributaria y la facilitación del comercio.



Componentes del Proyecto



Mejorar la eficiencia del gasto público y las prácticas de sostenibilidad fiscal





Mejorar la efectividad de la administración tributaria

Reforzar y facilitar el cumplimiento voluntario de las personas contribuyentes

Procesos centrales mejorados y automatizados

2

01

02

Mejorar los **servicios** al contribuyente

Diseñar e implementar una estrategia integral de cumplimiento

03

Mejorar los controles y servicios aduaneros

3

Fortalecer y automatizar los **controles aduaneros** y procedimientos de despacho

01

02

Facilitar los servicios comerciales

Implementar un marco integral basado **riesgo** y auditoría posterior al despacho

03

Fortalecer los procesos comerciales centrales y los sistemas de información



Fortalecer el entorno institucional y promover la interoperabilidad digital



Proceso actual para la consulta y reclamos

- Formulario Electrónico:
Disponible en el sitio web
- Formulario Impreso:
Disponible en las oficinas
del Ministerio en las que se
atienden usuarios



- Correo electrónico: De la Contraloría de Servicios contraloria@hacienda.go.cr
- Visita presencial del usuario a las oficinas de la Contraloría de Servicios



MINISTERIO
DE HACIENDA

GOBIERNO
DE COSTA RICA



Contraloría de Servicios

TRANSLATE TO ENGLISH

Bienvenido(a) a la Contraloría de Servicios del Ministerio de Hacienda:

Con la finalidad de garantizar el respeto de sus derechos como usuario y ciudadano, el Ministerio de Hacienda pone a su disposición esta oficina. Si usted tiene alguna inconformidad relacionada con la calidad del servicio que recibe o desea reconocer un buen servicio (felicitación), puede hacernos llegar sus apreciaciones por medio del formulario que se encuentra disponible en este apartado o por medio de los buzones de sugerencias que hay en cada una de las dependencias de la institución. Si desea mayor información solicítela al correo electrónico contraloria@hacienda.go.cr o por medio de los números telefónicos 2547-4125, 2539-4220, de lunes a viernes, en jornada habitual de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Si su denuncia está relacionada con temas como Evasión Fiscal y Contrabando, debe enviarla por medio de la aplicación "Denuncie YA".

* Requerido.

Toda la información que proporcione tiene carácter confidencial, para el uso exclusivo de esta Contraloría de Servicios.

Cédula

Nombre



Anexo 2. Cuestionario utilizado en las sesiones participativas

I. Conocimiento sobre el Proyecto.
Quisiéramos conocer en relación con la presentación del proyecto, ¿si fue claro lo expuesto o bien tiene alguna duda que tenga interés sea aclarado o profundizado? Si su respuesta es negativa, agradecemos detalle el tema o temas que interesa sea aclarado o profundizado.
☒ Sí, la exposición fue muy clara ☐ No fue clara la presentación <i>Si su respuesta fue negativa, por favor indique el o los temas que le interesa aclarar o profundizar</i>
Quisiéramos conocer, ¿cuál es su opinión en relación los posibles beneficios o perjuicios del Proyecto para Costa Rica?
<i>Haga clic para escribir su respuesta</i>

II. Beneficios, efectos, oportunidades o riesgos.
A partir de la propuesta del Proyecto presentada, quisiéramos saber si identifican algún beneficio, afectación, oportunidad, riesgos u otros el sector o instancia a la cual representan. Agradecemos, colocar sus respuestas en la siguiente tabla sea en términos generales o bien por componente .

Aspecto	En términos generales	Componente 1	Componente 2	Componente 3	Componente 4
Beneficios	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar
Afectaciones	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar
Oportunidades	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar
Riesgos	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar
Otros	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar	Indicar

Aspecto	Recomendaciones
¿Cuáles dejaría?	<i>Haga clic para escribir su respuesta</i>
¿Cuáles eliminaría?	<i>Haga clic para escribir su respuesta</i>
¿Cuáles incluiría?	<i>Haga clic para escribir su respuesta</i>



Anexo 3. Estrategia de Participación de Partes Interesadas en la etapa de diseño

1. Fases para proceso participativo en la etapa de diseño

En este apartado se detalla las actividades preparatorias que se llevaron a cabo previo a la participación de las Partes Interesadas en las fases de diseño del Proyecto. En esta fase se dio la identificación de las partes interesadas, pueblos indígenas, población vulnerable y otras partes interesadas; la identificación de posibles beneficios, afectaciones o riesgos de estos en relación con el Proyecto; la elaboración de categorías para agrupar a las partes interesadas; se definió la propuesta de las sesiones de información y consulta; se definió la metodología para las sesiones, que se llevaron a cabo como parte de la Evaluación Social del Proyecto (ES).

La identificación de las partes interesadas consistió en un proceso de revisión y relación de las partes que permitiera generar una base de datos y a su vez, realizar agrupaciones por medio de categorías, definidas por estrategias de participación y según la interacción de las partes con el proyecto. A continuación, en el Cuadro 1, se presentan las partes interesadas del proyecto por categoría a trabajar desde el marco de la divulgación y participación con el proyecto.

Cuadro 1. Detalle de las fases con las acciones asociadas

Fases	Acciones	Detalle
Fase I: Diagnóstico mapeo de actores e identificación de las Partes Interesadas del Proyecto	A. Identificación de las partes interesadas, pueblos indígenas, población vulnerable y otras partes interesadas.	Para la identificación de las partes interesadas, el equipo llevó a cabo varias sesiones de trabajo participativas, combinando un grupo representativo de las distintas áreas del Ministerio de Hacienda, que permitiera emitir un “criterio de experto”, enlistando los principales usuarios de los sistemas y actores con los cuales se tiene contacto o no; así como, la población indígena, vulnerable y otras partes interesadas. En este sentido, considerando la escala nacional, su naturaleza y las competencias de este Ministerio, se concluyó que este proyecto tendrá de manera directa o indirecta una afectación en toda la población del país.



Fases	Acciones	Detalle
	B. Identificación de posibles beneficios, afectaciones o riesgos de estos en relación con el proyecto.	El equipo de trabajo llevó a cabo varias sesiones participativas recurriendo a un “criterio de experto”, mediante las cuales se identificaron los posibles afectaciones o riesgos en relación con el proyecto. Las sesiones de estos dos momentos (A y B) permitieron además caracterizar los sectores. A partir de las instancias, los sectores identificados como partes interesadas y del primer acercamiento, se recolectaron los posibles beneficios, afectaciones o riesgos de estos en relación con el proyecto.
	C. Elaboración de categorías para agrupar a las partes interesadas	Se identificaron una diversidad de sectores e instancias, considerando la diversidad de actores con los cuales trabaja el Ministerio y el alcance de este. Estos actores identificados en el momento A, se agruparon en categorías con el interés de proyectar la cantidad de sesiones a realizar, además de facilitar el diálogo en un espacio confortable de manera que fuese posible también para el equipo conocer la realidad del proyecto.
Fase II: Preparación de los instrumentos para la recolección de la información	D. Propuesta de las sesiones de información y consulta a realizar	Las sesiones propuestas fueron 9, pero en total se llevaron a cabo 10 sesiones. Como criterio, se tuvo en cuenta, facilitar la participación según la realidad de cada uno de los sectores. Se identificó que existía el riesgo de que la participación se viera afectada porque diciembre y enero son meses de vacaciones; asimismo, el país tenía elecciones de alcalde en febrero del 2020, no obstante, las sesiones se lograron llevar a cabo con éxito. También, contempló la realización de entrevistas cuando procediera o se considerará pertinente para los fines. Todas las sesiones se realizaron en la sala del primer piso del Edificio Central Ministerio de Hacienda.
	E. Definición de metodología para las sesiones y distribución de los equipos de trabajo	Las sesiones de información se concibieron desde una posición epistemológica constructivista, desde un enfoque de Investigación Acción Participativa y apoyándose de técnicas de recolección de información cualitativas: “consulta a expertos”, “taller participativo” y se dotó de un cuestionario orientador para guiar la discusión a lo interno de los sectores, con el interés de recolectar la información requerida.



Fases	Acciones	Detalle
		En cada sesión se generó condiciones para el diálogo con la ciudadanía en un marco de respeto, confianza y transparencia. Buscando que las y los participantes comprendieran, no solo las implicaciones del proyecto, sino el sentido de éste en la coyuntura del Ministerio de Hacienda y del país, así como la socialización del instrumento con las preguntas, para que fuera posible que los participantes pudieran implementarlo a su vez en sus instituciones. El objetivo general fue definir los mecanismos de participación y consulta en las fases de implementación y cierre del proyecto, centrándose en los aspectos que requiere el marco de participación. La sesión tuvo un carácter cualitativo, se utilizó como técnica de investigación “Taller Participativo”, el cual se estructuró en cinco momentos metodológicos: a.) Presentación del proyecto; b.) Presentación de cuestionario de percepción; c.) Plenaria para la retroalimentación; d.) Insumos para Mecanismos de Quejas y e.) Definición del cómo se realizará la devolución de los resultados de esta sesión. En la sección a.) se presentó el proyecto utilizando el apoyo de una presentación en formato de PowerPoint, la cual se estructuró alrededor de tres contenidos principales: antecedentes; objetivos y componentes y sub componentes del proyecto (avance del proceso de formulación), y Mecanismo de Quejas del Ministerio de Hacienda. Se dieron pausas para preguntas al finalizar cada contenido. Las secciones b y c se orientaron mediante un conjunto de preguntas para identificar los aspectos claves requeridos para el llenado de los cuestionarios del Proyecto. Las preguntas orientadoras definidas para esta sección se organizaron en los siguientes 5 ejes: (I) Conocimientos sobre el proyecto; (II) Beneficios, efectos, oportunidades o riesgos; (III) Mecanismo de información y participación; (IV). Mecanismo de quejas y reclamo y (V) Devolución de los resultados de esta sesión.
	F. Preparación del equipo y los materiales para las sesiones	A lo interno del equipo se definió la metodología en diciembre, en la primera semana de enero se revisó la metodología y la presentación que se utilizó en las sesiones del 2020. Asimismo, se acordó que sería de importancia dar 8 días después de cada sesión para que las y los participantes a las sesiones pudiesen presentar el proyecto y abrir un espacio de discusión en sus instituciones para valorar la propuesta, siguiendo la guía de preguntas orientadora.



Fases	Acciones	Detalle
Fase III Recolección de Información	G. Convocatoria e Implementación de las sesiones con las partes interesadas.	Las convocatorias fueron firmadas por el Oficial Mayor del Ministerio de Hacienda y gestionadas por el Despacho. Todas se realizaron mediante oficios numerados. Asimismo, se hicieron recordatorios de las sesiones y llamadas vía telefónica a aquellos actores que no realizaron acuso de recibido.
	H. Tiempo para el trabajo de información y consulta al interno de los sectores.	A los sectores participantes en las sesiones se les dio 8 días para informar y consultar a lo interno de las instituciones y contar con una perspectiva concertada; además de permitir procesar la información sobre el proyecto. A lo interno del Ministerio de Hacienda (plataformas de intranet y del CIFH) se colocó el cuestionario, lo que permitió recibir la retroalimentación de las y los funcionarios. Este se acompañó de dos tutoriales; una motivación y un video sobre el proyecto. Asimismo, se abrieron canales para responder a quienes desearán mayor detalle.
Fase IV Recepción, procesamiento y análisis de información recolectada	I. Recepción y procesamiento de la información enviada por los sectores	Los sectores refirieron al Despacho las respuestas de los cuestionarios y estos fueron procesados por el equipo del Ministerio de Hacienda.
	J. Análisis de la información recolectada y socialización de hallazgos.	Los resultados de este análisis fueron socializados a lo interno del equipo y con cada uno de los sectores que participaron, según lo acordado. Asimismo, se elaboró una ayuda memoria, la cual fue referida desde el Despacho.
Fase V Elaboración, validación y ajuste del Plan del Participación de Partes Interesadas	K. Elaboración del Plan de Participación de Partes Interesadas	Los hallazgos de las sesiones, la información recolectada mediante cuestionarios y entrevistas se incorporaron en el Plan de Participación de Partes Interesadas y en el Marco de Planificación de Pueblos Indígenas
Fase VI. Envío, revisión y aprobación por parte del Banco Mundial y publicación por el Ministerio de Hacienda.	L. Revisión y aprobación por parte del Banco Mundial y Publicación en la página del Ministerio de Hacienda.	La versión revisada del Plan de Participación de Partes Interesadas es remitida al Banco para su aprobación y se publicada en la WEB del Ministerio de Hacienda.



2. Identificación de Partes Interesadas

En este apartado se detallan las actividades preparatorias que se llevaron a cabo previo a la participación de las Partes Interesadas en las fases de diseño del proyecto:

- Identificación de las partes interesadas, pueblos indígenas, población vulnerable y otras partes interesadas.
- Identificación de posibles beneficios, afectaciones o riesgos de estos en relación con el proyecto.
- Elaboración de categorías para agrupar a las partes interesadas.
- Definición de la metodología a utilizar en las sesiones de información y consulta, a partir de las sesiones participativas que se llevaron a cabo como parte de la Evaluación Social (ES) del proyecto.

La identificación de las partes interesadas consistió en un proceso de revisión y relación de las partes, que permitiera generar una base de datos y a su vez, realizar agrupaciones por medio de categorías, definidas por estrategias de participación y según la interacción de las partes con el proyecto. A continuación, en el Cuadro 2, se presentan las partes interesadas del proyecto por categoría a trabajar desde el marco de la divulgación y participación con el proyecto.

Cuadro 2. Partes Interesadas del Proyecto, según categoría

Categoría	Nombre Categoría	Descripción de Partes Interesas
1	Entidades de Seguimiento al PHD y Entidades rectoras de los procesos cubiertos en Hacienda Digital	Entidades que se encargan de dar seguimiento a la evolución del Proyecto Hacienda Digital (PHD), para la rendición de cuentas, por ser entidades financieras, de aprobación de préstamo o de fiscalización del gasto público
2	Instituciones que forman parte del proyecto	Instituciones que son usuarios internos del sistema que elaborará el Proyecto Hacienda Digital
3	Entidades que el proyecto les solicita información y que son usuarios del MH	Entidades a las que el proyecto les solicita información para robustecer sus procesos, como lo son la Asociación de Consumidores; empresas auxiliares de la función pública; Cámaras de empresarios e industriales; Colegios Profesionales; Instituciones Públicas (ejecutoras de los presupuestos nacionales); Operadores públicos y privados de terminales portuarias y aéreas, y puestos de bolsa.



4	Gestores comunitarios	Instancias comunitarias o comunales que prestan servicios públicos, como es el caso de las Asociación Administradoras de los Sistemas de Acueductos y Alcantarillados Comunales (ASADAS), o bien manejan fondos públicos como son las Juntas de Educación y las Asociaciones de Desarrollo Comunal.
5	Poblaciones en condición de vulnerabilidad y afrodescendiente	Conformada por las poblaciones en condición de vulnerabilidad hacen referencia a: migrantes, personas con necesidades físicas especiales; mujeres; jóvenes; adultos mayores; población LGTBQ+; población afrodescendiente; población en condición de pobreza. Las cuales se podrán contactar por medio de las instancias socias, que son un conjunto de instituciones que pueden contribuir con el proyecto porque tienen competencias o trabajan directamente con grupos vulnerables, como lo son el INAMU, DINADECO, Ministerio de Justicia y Paz, Viceministerio de la Presidencia.
6	Sector académico universitario	Sector académico universitario público y privado, como proveedores de conocimiento y formadores de opinión pública.
7	Instancias de cooperación	Instancias que puede cooperar con el proyecto, apoyando con la accesibilidad de los servicios del Ministerio de Hacienda, como lo son gobiernos locales o cooperativas.
8	Ciudadanía	Ciudadanía en general que tenga interés en el proyecto y siga los medios de comunicación masivos.
9	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda	Todas las personas funcionarias del Ministerio de Hacienda y las estructuras sindicales en las que se pueden estar agremiados los funcionarios.
10	Población Indígena	Se refiera a la población indígena que se encuentra en los territorios indígenas del país, que, si bien forman parte de las poblaciones vulnerables, por legislación nacional y por cumplimiento del Estándar Ambiental y Social nº 7 (EAS 7) del Banco Mundial, se trabaja como un solo grupo de participación en el Marco del Planificación de Pueblos Indígenas (MPPI).



Anexo 4. Sesiones participativas realizadas para la Evaluación Socioambiental con las Partes Interesadas por categoría

Fecha Taller o Sesión	Tema	Categoría	Parte Interesada	Cantidad Hombres	Cantidad Mujeres	Total de personas participantes
10 Enero 2020	Evaluación Social- Presentación a Pueblos Indígenas	C10	Población Indígenas	6	11	17
13 Enero 2020	Presentación del Proyecto del Ministerio de Hacienda	C3	Entidades que el proyecto les solicita información y son Usuarios del MH	2	6	8
13 Enero 2020	Presentación del Proyecto del Ministerio de Hacienda	C3	Entidades que el proyecto les solicita información y son Usuarios del MH	4	7	11
15 enero2020	Presentación del Proyecto del Ministerio de Hacienda	C7	Instancias de Cooperación	4	7	11
15 enero2020	Presentación del Proyecto del Ministerio de Hacienda	C9	Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda- Sindicatos	3	8	11
17 enero2020	Presentación del Proyecto del Ministerio de Hacienda	C3	Entidades que el proyecto les solicita información y son Usuarios del MH	4	6	10
17 enero2020	Presentación del Proyecto del Ministerio de Hacienda	C3	Entidades que el proyecto les solicita información y son Usuarios del MH	1	6	7
20 enero2020	Presentación del Proyecto del Ministerio de Hacienda	C4	Gestión Comunitaria	4	6	10
22 enero2020	Presentación del Proyecto del Ministerio de Hacienda	C5	Instancias Socias que trabajan con población en condición de vulnerabilidad y afrodescendientes	8	13	21



Fecha Taller o Sesión	Tema	Categoría	Parte Interesada	Cantidad Hombres	Cantidad Mujeres	Total de personas participantes
28 enero 2020	Taller de servicios tributarios y pueblos indígenas de Costa Rica	C10	Población Indígenas	11	16	27



Anexo 5. Listas de asistencia a las sesiones participativas realizadas para la Evaluación Socioambiental⁸

SESIONES PARTICIPATIVAS			
SESIONES PARTICIPATIVAS			
NO.	FECHA	ACTIVIDAD	NO.
1	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	1
2	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	2
3	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	3
4	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	4
5	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	5
6	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	6
7	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	7
8	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	8
9	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	9
10	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	10
11	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	11
12	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	12
13	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	13
14	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	14
15	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	15
16	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	16
17	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	17
18	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	18
19	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	19
20	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	20
21	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	21
22	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	22
23	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	23
24	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	24
25	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	25
26	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	26
27	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	27
28	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	28
29	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	29
30	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	30
31	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	31
32	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	32
33	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	33
34	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	34
35	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	35
36	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	36
37	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	37
38	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	38
39	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	39
40	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	40
41	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	41
42	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	42
43	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	43
44	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	44
45	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	45
46	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	46
47	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	47
48	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	48
49	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	49
50	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	50
51	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	51
52	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	52
53	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	53
54	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	54
55	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	55
56	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	56
57	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	57
58	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	58
59	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	59
60	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	60
61	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	61
62	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	62
63	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	63
64	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	64
65	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	65
66	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	66
67	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	67
68	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	68
69	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	69
70	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	70
71	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	71
72	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	72
73	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	73
74	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	74
75	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	75
76	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	76
77	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	77
78	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	78
79	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	79
80	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	80
81	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	81
82	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	82
83	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	83
84	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	84
85	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	85
86	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	86
87	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	87
88	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	88
89	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	89
90	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	90
91	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	91
92	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	92
93	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	93
94	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	94
95	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	95
96	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	96
97	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	97
98	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	98
99	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	99
100	10/01/2020	SESION PARTICIPATIVA	100

Figuras 1 y 2. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 10 de enero del 2020, a las 8:00 am.



⁸ Se han modificado las imágenes para proteger la privacidad de los participantes. El MH mantiene en archivo la evidencia de los procesos.

Figura 3. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 13 de enero del 2020 a las 8:30 am



Asistencia a la Sesión Participativa

Nº	Nombre	Apellido	Nº
1	Dr. Carlos	Dr. Carlos	1
2	Dr. Carlos	Dr. Carlos	2
3	Dr. Carlos	Dr. Carlos	3
4	Dr. Carlos	Dr. Carlos	4
5	Dr. Carlos	Dr. Carlos	5
6	Dr. Carlos	Dr. Carlos	6
7	Dr. Carlos	Dr. Carlos	7
8	Dr. Carlos	Dr. Carlos	8
9	Dr. Carlos	Dr. Carlos	9
10	Dr. Carlos	Dr. Carlos	10
11	Dr. Carlos	Dr. Carlos	11
12	Dr. Carlos	Dr. Carlos	12
13	Dr. Carlos	Dr. Carlos	13
14	Dr. Carlos	Dr. Carlos	14
15	Dr. Carlos	Dr. Carlos	15
16	Dr. Carlos	Dr. Carlos	16
17	Dr. Carlos	Dr. Carlos	17
18	Dr. Carlos	Dr. Carlos	18
19	Dr. Carlos	Dr. Carlos	19
20	Dr. Carlos	Dr. Carlos	20

Figura 4. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 13 de enero del 2020 a las 1:30 pm



Figura 5. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 15 de enero del 2020 a las 8:30 am

Figura 6. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 15 de enero del 2020 a las 1:30 pm



Figura 7. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 17 de enero del 2020 a las 8:30 am

Figura 8. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 17 de enero del 2020 a las 1:30 pm



Figura 9. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 20 de enero del 2020 a las 8:30 am



Figuras 10 y 11. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 22 de enero del 2020 a las 8:30 am



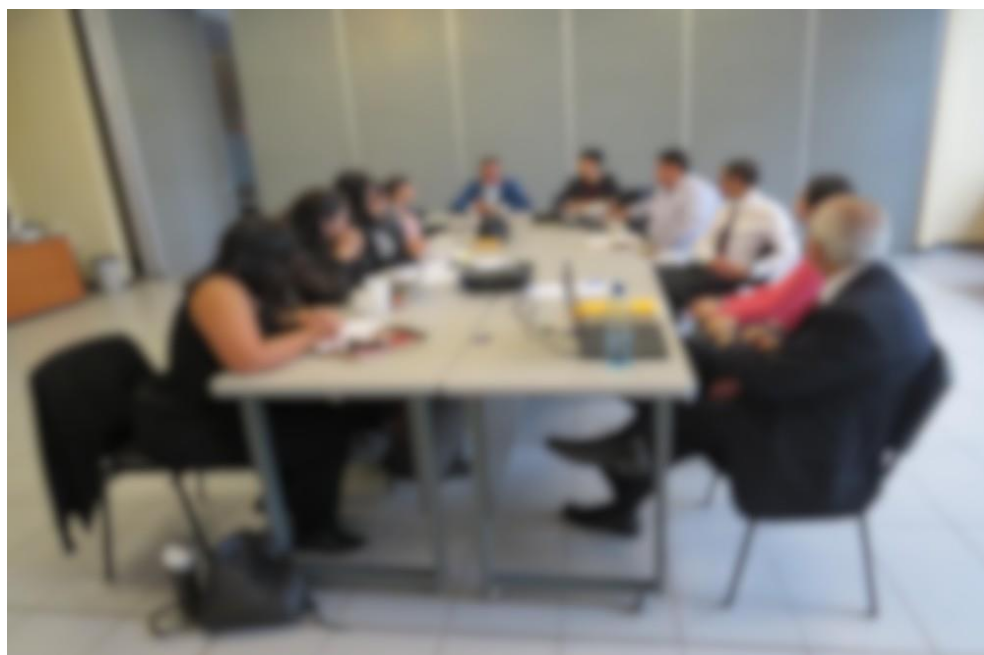
Figura 12, 13 y 14. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 28 de enero del 2020 a las 8:00 am

Figura 12, 13 y 14. Lista de asistencia de la sesión participativa llevada a cabo el 28 de enero del 2020 a las 8:00 am



Anexo 6. Registro Fotográfico de las sesiones llevadas a cabo









Anexo 7. Resultados del Foro “Construyendo la Aduana que queremos” utilizados en el proceso de análisis de la Etapa de Diseño del Proyecto

El foro se llevó a cabo el 16 de noviembre del 2018, con el objetivo general de identificar los principales aspectos de cambio en el Servicio Nacional de Aduanas (como sistema integral) y las acciones que permitan conseguirlo, tales como: (i.) Dar a conocer las acciones que han sido puestas en práctica en el Servicio Nacional de Aduanas y que inciden en un mejoramiento del servicio aduanero; (ii.) Evaluar el estado actual del Servicio Nacional de Aduanas, identificando las principales áreas que inciden en su eficiencia y (iii.) Proponer acciones de mejora en el Servicio Nacional de Aduanas para promover la actualización del servicio aduanero a nivel de infraestructura, capital humano y procesos.

Se reconoce que este Foro permitió profundizar en aquellas áreas o temas previamente identificados que requieren de la implementación de cambios o mejoras. Asimismo, este encuentro permitió informar sobre las acciones que actualmente la administración ya ha puesto en desarrollo. Permitiendo así que los aportes de los participantes consideraran la realidad actual de la aduana costarricense.

Previo a la realización del Foro, como primera acción, se desarrolló una consulta a las organizaciones del sector privado, que reciben los servicios aduaneros o se encuentran relacionados con el accionar de este Ministerio en la materia. Lo anterior, con propósito de conocer sus opiniones sobre el desempeño del Sistema Nacional de Aduanas (SNA) para identificar problemas percibidos y sugerencias sobre las posibles soluciones o recomendaciones para mejorar dicha gestión.

Una segunda acción, fue la realización del Foro. Se contó con la participación de funcionarios del Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Ganadería, y funcionarios del Sistema Nacional de Aduanas. Igualmente, participaron representantes del sector privado, liderados por Unión de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado (UCCAEP), Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio de Costa Rica (AMCHAM), Asociación de Importadores de Vehículos y Maquinaria (AIVEMA), Cámara Nacional de Transportes de Carga (CANATRAC) y representantes de la Academia (Universidad Braulio Carrillo, la Universidad Castro Carazo y la Universidad de Costa Rica).

A continuación, el cuadro 1 contiene un resumen de los principales puntos discutidos.



Cuadro 1. Foro de Nacional de Aduanas del 16 de noviembre del 2018: síntesis de las principales conclusiones

Tema	Conclusiones
Infraestructura física	Infraestructura física. Establecer que, el desarrollo de la infraestructura física debe estar ligado al desarrollo de las herramientas tecnológicas, el recurso humano y los procesos aduaneros. Determinar, contundentemente, que es inviable que no se realice ninguna acción, en el área de la infraestructura, con la expectativa de la implementación del Programa de Integración Fronteriza (PIF). Proyecto que sería de ejecución hasta el año 2023. Rescatar el proyecto de la Ciudad Hacendaria: Dirección General de Aduanas (DGA), Dirección General de Tributación (DGT), Dirección General de Hacienda (DGH), Policía de Control Fiscal
	(PCF), Aduana Central y Laboratorio Aduanero. Este proyecto buscaba centralizar todas las áreas de ingresos
Tecnología	Definir un plan estratégico que se base en procesos trazables. Esto a fin de tener clara la visión y adónde se quiere llegar. Asimismo, es necesario el contrastar lo que actualmente se está haciendo con lo que se quiere lograr. Cambiar el paradigma actual, en donde se dé la integración de todas las instituciones que participan del proceso. Para esto, se requiere una gestión de cambio, que permita apoyarse en herramientas tecnológicas. Cruce de información. Revisar la normativa actual y los procedimientos de la aduana, ya que no necesariamente se encuentran acorde a los sistemas que se tienen y que se quieren. La tecnología avanza a un ritmo acelerado y la legislación la detiene.



Tema	Conclusiones
Capital Humano en la Aduana	Efectividad y eficiencia en el aprovechamiento del capital humano. Revisar las disposiciones y regulaciones vigentes a lo interno del Servicio Civil para el reclutamiento y la selección del personal de nuevo ingreso. Se cuenta con propuestas viables que no requieren de cambios en la normativa. Se percibe una falta de voluntad política con respecto a la revisión del Estatuto del Servicio Civil. Plantear un nuevo modelo de evaluación del desempeño en la función pública aduanera. Este modelo debe incorporar indicadores que permitan considerar aspectos de productividad, eficiencia, entre otros. Contar con una evaluación medible y tangible. Fortalecer el vínculo con la academia para desarrollar e implementar programas de capacitación permanente para los funcionarios aduaneros (nuevos y antiguos). A la vez, desarrollar proyectos de formación que involucren a todas las instituciones públicas que participan en las operaciones de comercio exterior. iv. Implementar un modelo que implique formación académica – operativa previa al inicio de funciones. Formación permanente: actitud, vocación de servicio, colaboración. Ética e integridad en la función aduanera Resaltar el compromiso de trabajo en conjunto, tanto entre la Dirección General de Aduanas con las Aduanas, como con las demás instituciones involucradas en el proceso. El Ministerio de Hacienda requiere información para la toma de decisiones. Homologar criterios, para así evitar interpretaciones erróneas. Criterios: Seguridad jurídica y actuaciones claras y transparencia. Potencializar la transparencia en los procesos de denuncia. Se percibe que los mecanismos existentes para el desarrollo de denuncias no son efectivos, lo cual resta impulso para denunciar. Es necesario que se establezcan procesos que permitan conocer la trazabilidad de las denuncias. Retroalimentar al funcionario que actúa correctamente al denunciar una situación. De manera que se comunique el beneficio o impacto que se tuvo con el correcto actuar.



Tema	Conclusiones
Procesos Aduaneros	Agilidad y efectividad en los procesos aduaneros Establecer un vínculo sólido con el sector privado para obtener mayores insumos en la elaboración de los procedimientos aduaneros. Mejoramiento en la coordinación sector público – privado. Incluir aspectos de Capacitación del funcionario aduanero. Proceder con la revisión integral de todos los procedimientos aduaneros. Incluir la Gestión de procesos. Integrar la cadena logística. Trabajar en una agenda donde se deben priorizar aquellos temas que son realmente relevantes a nivel de procesos aduaneros (plan de acción a corto plazo) en absoluta coordinación con TICA. Gestión del riesgo y la facilitación del comercio Implementar la gestión del riesgo como un sistema integral que sea nutrido con información de múltiples fuentes. El suministro de indicios puede provenir del sector privado, de la propia administración e inclusive hasta de mecanismos de inteligencia artificial, lo cual permitirá mejorar el direccionamiento de la aplicación de las políticas de riesgo hacia resultados más efectivos. Fortalecer y mejorar la comunicación entre quienes posean información útil y valiosa con las autoridades competentes en gestión de riesgo. Mejorar la razonabilidad en la gestión de riesgo. La medición de los resultados mediante índices y estadísticas deberían asegurar que los controles aduaneros fuesen más efectivos. Se insiste en incluir parámetros de referencia como los valores de las mercancías.

Fuente: Informe del Foro realizado por el Ministerio de Hacienda, 2018.

Las principales reflexiones finales del Foro son las siguientes:

Se constató una serie de acciones que desde el Sistema Nacional de Aduanas se están poniendo en práctica para mejorar la calidad, eficiencia y efectividad de su gestión.

El espacio permitió el intercambio de ideas y puntos de vista que llegarán a reforzar las acciones desarrolladas, y a la vez será el impulso para trabajar en una visión global de la gestión aduanera.

El desarrollo de una visión estratégica que contemple acciones a futuro, no solo a nivel tecnológico, sino de forma integral (trabajar en procesos que consideren todos los actores en las distintas etapas). Esta nueva visión, permitiría eliminar la percepción de poca transparencia que existe. Asimismo, se llegaría a potenciar el liderazgo del SNA



ante las autoridades de las entidades públicas involucradas, el sector privado, la academia y la sociedad civil.

Se logró en el Foro la participación conjunta del sector público y privado, quienes trabajando juntos lograron señalar la ruta para construir la aduana que se quiere y necesita el país. (Se reconoce la necesidad de romper el paradigma de que el empresario es el enemigo a vencer).

SNA, efectivamente corresponde a un “servicio”, el cual existe en función de los importadores y los exportadores como eje del crecimiento económico del Estado. (Planteamiento del Viceministro de Hacienda)

La participación del sector privado y académico se recibe con la visión del importante aporte que pueden hacer en el mejoramiento de los procesos. No obstante, los mismos empresarios reconocen que buena parte de las acciones a corregir se originan en quienes realizan las transacciones de importación y exportación. En este sentido el propio sector privado asumió la responsabilidad de ser vigilantes tanto hacia el SNA como también en el señalamiento de aquellas situaciones irregulares en el mercado nacional.

Se subrayó la necesidad que la normativa en materia aduanera sea actualizada. De manera tal que se fortalezca la capacidad de la gestión aduanera mediante el uso de nuevas tecnologías y otros aspectos que promuevan una gestión más efectiva y eficiente. Se considera para ello agregar la generación de indicadores reales, medibles, y actuales. La falta de recursos financieros, tecnológicos, humanos, entre otros, son una limitante, pero se debe potencializar el uso adecuado de los mismos, a fin de obtener los resultados deseados.

La voluntad política cobra un papel preponderante en el mejorar el aprovechamiento de lo que se tiene, y dicho énfasis quedó claramente expresado con la presencia de los altos jerarcas de este Ministerio en toda la actividad.

La presencia de las autoridades del Ministerio recalcó el valor e importancia que se otorgó a la temática abordada en esta actividad. A la vez, evidenció el compromiso del Ministerio de Hacienda frente a las acciones que están en ejecución y las que restan por cumplir.

Un riesgo es que la transformación del Ministerio no considere los requerimientos para su adecuada regionalización y desconcentración de las oficinas acorde a las necesidades de los territorios.

A escala nacional, los costos de los proyectos pueden traducir en más impuestos para la población (Colegio de Contadores Público).



Anexo 4. Matriz de Impactos o Riesgos y medidas de mitigación resultantes de los procesos participativos

Cuadro 1. Sector Público (categorías C3. Entidades que el proyecto les solicita información y C7 Instancias de Cooperación)

Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
Posible resistencia por parte de personas naturales o grupos que actualmente no cumplen con los deberes tributarios o bien, porque actualmente operan en mercados económicos informales	Social/ Económico	Medio	El proyecto contribuirá al aumento de la recaudación fiscal y económico facilitará el acceso de las personas y sectores contribuyentes a los bienes y servicios de este Ministerio. Contribuyendo de manera indirecta a las acciones de reducción de pobreza, la formalización de pequeñas y medianas empresas; así como, la inclusión social de grupos vulnerables.
El Colegio de Contadores Públicos identificó como un posible riesgo, la pérdida de información en este proceso de transformación del Ministerio. Esto podría ocasionar demoras o inconvenientes a los usuarios de los servicios del Ministerio	Técnico	Medio	El Ministerio contará con respaldos de la información tanto interna como de sus usuarios al momento de la transición a los nuevos sistemas.
La no coordinación con los gobiernos locales y oficinas estatales podría dificultar el acceso a usuarios finales en los territorios y oficinas locales	Político	Medio	En relación con los gobiernos locales y oficinas estatales que trabajan en los territorios se identificó como una oportunidad la modernización de las gestiones tributarias y aduaneras pueden abrir espacios de nuevas acciones conjuntas, descentralizadas orientadas a mejorar el acceso a los sistemas, así como a los servicios del Ministerio.



Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
Una falta de coordinación y consulta hacia las instituciones vinculadas al componente de egresos, las cuales son las principales usuarias del presupuesto nacional, podría generar resistencia o dificultades al momento de un cambio en los sistemas.	Político/ Técnico	Medio	El Plan de Participación de Partes Interesadas a considerado a las instituciones públicas que reciben transferencias presupuestarias del Ministerio de Hacienda como partes interesadas del proyecto. Se han incluido en los procesos de consulta y los resultados de estos deben ser tomados en cuenta al momento de diseño u optimización de los procesos relacionados al componente de egresos.
No contar con un mecanismo de atención al contribuyente	Social	Bajo	El Ministerio de Hacienda cuenta con mecanismo, Contraloría de Servicios, el cual es la instancia institucional que gestiona la atención a los usuarios, las quejas y reclamos. El mecanismo de gestión de quejas y reclamos actual del Ministerio de Hacienda será utilizado para el proyecto, con algunas modificaciones. Este mecanismo también está incluido en el plan de Participación de Partes Interesadas.



Cuadro 2. Sector Privado (categorías C3. Entidades que el proyecto les solicita información, C4. Gestores Comunitarios y C7 Instancias de Cooperación)

Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
En 2018 se llevó a cabo el Foro Nacional de Aduanas denominado “Construyendo la Aduana que queremos” cuyo objetivo fue identificar los principales aspectos de cambio en el Servicio Nacional de Aduanas (como sistema integral) y las acciones que permitan conseguirlo. Un riesgo del proyecto sería que no se tomen en cuenta dichas recomendaciones por parte de los usuarios al momento del diseño de actividades para el componente relacionado con aduanas.	Político/ Técnico	Medio	Los resultados de dicho foro se compartirán con los miembros de la Unidad Coordinadora de proyecto, en particular con el especialista de la dicha área de trabajo. Estos elementos se incluirán en una línea base que permite medir a lo largo de la implementación los cambios para ir divulgando los logros como una medida para motivar el cambio en los usuarios finales, según su realidad.
Uno de los riesgos identificados por los agentes de Aduanas fue que la eficiencia y procesos aduaneros rediseñados no logre el objetivo esperado.	Técnico	Medio	Control de este riesgo mediante la planificación de escenarios.
Resistencia al cambio o la indiferencia si no se encuentra el beneficio.	Social/ Económico	Medio	Campañas de comunicación y sensibilización para preparar a las personas usuarias para el cambio.
A pesar de no surgir como un posible impacto dentro de las sesiones de consulta, se deben considerar posibles impactos negativos para pequeños y medianos empresarios dado que la carga tributaria podría generar pérdida en ingresos.	Social/ Económico	Medio	Una de las medidas de mitigación que surgió en las consultas fue la posibilidad de informar a la población sobre las diversas leyes de exoneraciones tributarias que podrían beneficiar a pequeños y medianos empresarios, entre otros.
Desconfianza en la seguridad de los nuevos sistemas o las plataformas con relación a la información de los usuarios.	Seguridad	Medio	En el diseño de nuevos sistemas y plataformas tomar en cuenta medidas para la protección de información de los usuarios.



Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
Que el proyecto solvente problemas internos, pero no logre enfocarse en el usuario externo (por ejemplo: el leguaje, lenguaje inclusivo).	Social	Medio	Diferenciar ambos tipos de usuarios y establecer acciones afirmativas e inclusivas para sectores que están siendo excluidos en este momento por las herramientas informáticas.
Posible resistencia por parte de tramitadores no autorizados que actualmente operan en mercados económicos informales	Social/ Económico	Alto	Las campañas de información y del proyecto buscan informar sobre los beneficios de la formalización.
Asociación de consumidores identificaron como un riesgo para todos los componentes no disponer de recursos destinados a la participación y diálogo.	Social/ Económico	Medio	Abrir espacios de diálogo ciudadano, con herramientas de participación y transparencia. Considerar estos costos como inversión y presupuestarlos.
Usuarios y operadores de terminales aéreas o portuarias presenta diferentes riesgos a lo interno, en este sentido para JAPDEVA y CALDERA (una disminución de la actividad no represente un beneficio para el proyecto) y para el resto es contrario (no hay riesgo), en tanto, el aumento de la actividad represente un beneficio para el proyecto.	Técnico	Alto	Campaña de comunicación y sensibilización para preparar a las personas usuarias para el cambio. Haciendo explícitos los beneficios.
No contar con personal capacitado y disponible en el servicio de <i>Call Center</i> y funcionarios disponibles para acompañar a los usuarios con estos cambios	Técnico	Medio	El Ministerio de Hacienda cuenta con mecanismo, Contraloría de Servicios, el cual es la instancia institucional que gestiona la atención a los usuarios, las quejas y reclamos. Este mecanismo será utilizado para el proyecto, para el cual se están planteando pequeñas modificaciones.



**Cuadro 3. Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda-Sindicatos (categoría C9
Personas funcionarias del Ministerio de Hacienda)**

Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
Posibles afectaciones a funcionarios (as) en el caso de los procesos de reestructuración	Social	Alto	Gestión adecuada de la información para que el proceso sea transparente y que estas organizaciones tengan una participación constructiva. Se utilizará campañas de información a los funcionarios del Ministerio por los medios propuestos, las cuales son: . Cápsulas de información del proyecto a los funcionarios vía correo institucional. Utilización de las herramientas de la Unidad de Capacitación y Desarrollo del Departamento de Potencial Humano, para remitir cuestionarios de retroalimentación del proyecto a la población hacendaria.
Que no se incluyan y tomen en cuenta los insumos y experiencias de los funcionarios en los procesos de modernización de los servicios que brinda el Ministerio de Hacienda, de modo que impacte significativamente en la facilitación y mejoramiento de los servicios que brinda la institución.	Técnico	Medio	El PPPI consideró como una de las partes interesadas clave a los funcionarios del Ministerio de Hacienda, así como sus sindicatos. Se han establecido procesos de consulta en el período de preparación del proyecto y se continuarán durante la implementación. Los insumos de los funcionarios son importantes y serán fundamentales para la ejecución del proyecto. Igualmente se contará con un mecanismo de quejas y reclamos bajo el cual podrán interponer quejas, reclamos o consultas sobre el proyecto.



Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
No hacer una adecuada gestión del cambio que prepare a los funcionarios (as) para responder a la transformación prevista; así como que, el proyecto sea percibido como una amenaza en términos de un deterioro de las condiciones de empleo y de su ambiente laboral	Técnico	Medio	El proyecto es una oportunidad para facilitar el trabajo de las personas funcionarias del Ministerio de Hacienda (aspectos expresados en la Evaluación de Desempeño-mejora en sistemas y capacitación, bienestar para las personas funcionarias de salud ocupacional, infraestructura-); así como, al contemplar el cambio organizacional y tiene potencial de mejorar el ambiente laboral. El CIFH y el trabajo que se viene realizando en relación con gestión del cambio son un recurso que podría acompañar los procesos de gestión del cambio considerados claves para responder a la transformación prevista. La experiencia de Correos de Costa Rica en el país es una referencia que puede aportar con lecciones aprendidas al proyecto.

Cuadro 4. Grupos en Condición de Vulnerabilidad y Población Afrodescendiente (categoría C5. Instancias socias que trabajan con poblaciones en condición de vulnerabilidad y afrodescendiente)

Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
Durante las sesiones de consulta se identificaron algunas brechas específicas en la gestión del Ministerio de Hacienda, como por ejemplo limitaciones en servicios para personas/usuarios que no cuentan con acceso a internet, accesos para personas con discapacidad, accesos para personas cuyo idioma no es español, entre otros. Un posible riesgo es reproducir dichas brechas al momento de la optimización y reingeniería de los procesos y del a gestión, en general del Ministerio	Social	Medio	Los procesos de consulta y participación que define el Plan de Participación de Partes Interesadas son clave para seguir identificando estas brechas. Las mismas deberán ser incluidas en los reportes de los procesos de consulta y participación, los cuales se entregarán a los especialistas técnicos del proyecto para ser consideradas/incluidas en las actividades del proyecto. (Ej. en los términos de referencia para las contrataciones o en la revisión de los productos/entregables)



Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
La falta de comprensión en general sobre aspectos técnicos relacionados a los servicios del Ministerio de Hacienda. La desinformación o no comprensión de estos aspectos podría llevar a un rechazo del proyecto.	Social	Medio	El Ministerio cuenta con programas de Educación Fiscal que buscan llegar a la población, o a ciertos subgrupos, para fomentar una mayor cultura fiscal. Se evaluará la posibilidad de que estos programas tengan un enfoque más técnico con el objetivo de solventar dudas/desinformación sobre los servicios hacendarios. Se incorporará también una estrategia diferenciada para poblaciones con bajos niveles de educación.
Por ser un proyecto con un fuerte componente tecnológico, que busca modernizar y automatizar sistemas y procesos, uno de los riesgos identificados es la posible exclusión de personas con falta de acceso o con acceso limitado a tecnologías que le permitan beneficiarse o ser usuarios de los servicios que ofrece el Ministerio de Hacienda. Entre ellos se encuentran algunos sectores de poblaciones vulnerables, poblaciones indígenas y poblaciones afrodescendientes, y también otros grupos en sectores tales como agro, pesquero, entre otros	Social	Alto	Para este riesgo se plantean medidas de mitigación en dos vías. Por un lado, dotar a las sucursales territoriales del Ministerio de equipos y personal para proveer el acceso a beneficiarios y usuario que no cuentan con las tecnologías para acceso a los sistemas y servicios. Por otro lado, se entiende que no será posible cubrir esta brecha al 100%. Sin embargo, el beneficiario podrá acudir a las instalaciones físicas de cualquiera de las Administraciones tributarias y/o oficinas del Ministerio para efectos de brindar en forma oportuna la asistencia del servicio que requiere realizar. Estrategias diferenciadas se considerarán con poblaciones indígenas o afrodescendientes para asegurar una estrategia culturalmente adecuada y accesos con posibles adaptaciones culturales de idioma. Igualmente se tomará una atención particular para asegurar el acceso a personas con discapacidad que también tengan restricciones de acceso a dichos sistemas. (Ej. en los términos de referencia para las contrataciones o en la revisión de los productos/entregables)



Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
A pesar de no surgir como un posible impacto dentro de las sesiones de consulta, se deben considerar posibles impactos negativos en los ingresos de ciertos grupos de poblaciones vulnerables como mujeres cabezas de hogar, mujeres y jóvenes dueños de pequeñas y medianas empresas, personas de bajos ingresos, dado que la carga tributaria podría generar pérdida en ingresos.	Social/ Económico	Medio	Una de las medidas de mitigación que surgió en las consultas fue la posibilidad de informar a la población sobre las diversas leyes de exoneraciones tributarias que podrían beneficiar a pequeños y medianos empresarios, entre otros.
Que no se incluyan las necesidades específicas de estas poblaciones en el proceso de modernización de los servicios que brinda el Ministerio de Hacienda, y que no se diseñe adecuadamente el proyecto de modo que impacte significativamente en la facilitación y mejoramiento de los servicios que brinda la institución.	Social	Alto	El PPPI consideró como una de las partes interesadas clave a subgrupos específicos dentro de las poblaciones vulnerables. Se han establecido procesos de consulta en el período de preparación del proyecto y se continuarán durante la implementación. Los insumos de estos procesos son importantes y serán incorporados para la ejecución del proyecto. Igualmente se contará con un mecanismo de quejas y reclamos bajo el cual podrán interponer quejas, reclamos o consultas sobre el proyecto.
La no participación de la implementación proyecto, porque de participar significaría formalizar sus actividades económicas y por ende a nivel de cumplimiento en deberes formales tributarios, es por esta razón que consideran que pueden percibirse afectados.	Social	Medio	Las campañas de información y del proyecto buscan informar sobre los beneficios de la formalización y del cumplimiento de los deberes tributarios. Igualmente, los Programas de Educación Fiscal del Ministerio buscan fomentar una mayor cultura fiscal, donde los ciudadanos sean solidarios y conscientes sobre sus derechos y deberes. De igual manera, se informará sobre las leyes de exenciones tributarios que existen.



Cuadro 5. Población Indígena (categoría C10. Población Indígena)

Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
Que no se consideren los retos específicos que enfrentan poblaciones indígenas o afrodescendientes en procesos de emprendimiento, dueños de pequeñas y medianas empresas, o retos en la exportación de sus productos o actividades comerciales transfronterizas en general.	Social/ Económico	Alto	Para el Marco de Panificación de Pueblos Indígenas identifica sectores económicos que utilizan servicios aduaneros y que podrían verse afectados/beneficiados. El Plan de Pueblos Indígenas identificará las medidas específicas de mitigación y actividades a ser implementadas en coordinación con Pueblos Indígenas por medio de los procesos de consulta. Verificar si hay agencias aduaneras indígenas. En caso tal de que existan, ofrecer capacitación. En caso de no haber, o de haber pocas, se pudiese considerar promover el ingreso de indígena a la carrera aduanera. Posible promoción de los servicios de asesoría de la Dirección General de Aduanas a potenciales o actuales importadores y exportadores. Considerar promover un trabajo interinstitucional con COMEX para implementar programas de capacitación en comunidades indígenas para potenciales emprendimientos. Posibles apoyos para preparación de planes de negocio, crecimiento de emprendimientos y asesoría para exportaciones.
Durante las sesiones de consulta se identificaron algunas brechas específicas en la gestión del Ministerio de Hacienda, como por ejemplo limitaciones en servicios para Poblaciones Indígenas o Afrodescendientes que no cuentan con acceso a internet o cuyo idioma no es español, entre otros. Un posible riesgo es reproducir dichas brechas al momento de la optimización y reingeniería de los procesos y del a gestión, en general del Ministerio.	Social	Medio	Los procesos de consulta y participación que define el Plan de Participación de Partes Interesadas son clave para seguir identificando estas brechas. Las mismas deberán ser incluidas en los reportes de los procesos de consulta y participación, los cuales se entregarán a los especialistas técnicos del proyecto para ser consideradas/incluidas en las actividades del proyecto. (Ej. en los términos de referencia para las contrataciones o en la revisión de los productos/entregables)



Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
La falta de comprensión en general sobre aspectos técnicos relacionados a los servicios del Ministerio de Hacienda. La desinformación o no comprensión de estos aspectos podría llevar a un rechazo del proyecto.	Social	Medio	El Ministerio cuenta con programas de Educación Fiscal que buscan llegar a la población, o a ciertos subgrupos, para fomentar una mayor cultura fiscal. Se evaluará la posibilidad de que estos programas tengan un enfoque más técnico con el objetivo de solventar dudas/desinformación sobre los servicios hacendarios. Se incorporará también una estrategia diferenciada para poblaciones con bajos niveles de educación.
El Ministerio cuenta con programas de Educación Fiscal que buscan llegar a la población, o a ciertos subgrupos, para fomentar una mayor cultura fiscal. Se evaluará la posibilidad de que estos programas tengan un enfoque más técnico con el objetivo de solventar dudas/desinformación sobre los servicios hacendarios. Se incorporará también una estrategia diferenciada para poblaciones con bajos niveles de educación.	Social	Alto	Para este riesgo se plantean medidas de mitigación en dos vías. Por un lado, dotar a las sucursales territoriales del Ministerio de equipos y personal para proveer el acceso a beneficiarios y usuario que no cuentan con las tecnologías para acceso a los sistemas y servicios. Por otro lado, se entiende que no será posible cubrir esta brecha al 100%. Sin embargo, el beneficiario podrá acudir a las instalaciones físicas de cualquiera de las Administraciones tributarias y/o oficinas del Ministerio para efectos de brindar en forma oportuna la asistencia del servicio que requiere realizar. Estrategias diferenciadas se considerarán con poblaciones indígenas o afrodescendientes para asegurar una estrategia culturalmente adecuada y accesos con posibles adaptaciones culturales de idioma. Igualmente se tomará una atención particular para asegurar el acceso a personas con discapacidad que también tengan restricciones de acceso a dichos sistemas.



Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
A pesar de no surgir como un posible impacto dentro de las sesiones de consulta, se deben considerar posibles impactos negativos en los ingresos de ciertos grupos de poblaciones vulnerables como mujeres cabezas de hogar, mujeres y jóvenes dueños de pequeñas y medianas empresas, personas de bajos ingresos, dado que la carga tributaria podría generar pérdida en ingresos.	Social	Medio	Se podrá considerar incluir en etapas posteriores en la evaluación social un análisis sobre el impacto del IVA (o impuestos en general) en los ingresos de poblaciones vulnerables, poblaciones indígenas, entre otros. Una de las medidas de mitigación que surgió en las consultas fue la posibilidad de informar a la población sobre las diversas leyes de exoneraciones tributarias que podrían beneficiar a pequeños y medianos empresarios, entre otros.
Que no se incluyan las necesidades específicas de estas poblaciones en el proceso de modernización de los servicios que brinda el Ministerio de Hacienda, y que no se diseñe adecuadamente el proyecto de modo que impacte significativamente en la facilitación y mejoramiento de los servicios que brinda la institución.	Social	Alto	El PPPI consideró como una de las partes interesadas clave a subgrupos específicos dentro de las poblaciones indígenas y afrodescendientes. Se han establecido procesos de consulta en el período de preparación del proyecto y se continuarán durante la implementación. Los insumos de estos procesos son importantes y serán incorporados para la ejecución del proyecto. Igualmente, se contará con un mecanismo de quejas y reclamos bajo el cual podrán interponer quejas, reclamos o consultas sobre el proyecto.
La no participación durante la implementación del proyecto, porque de participar significaría formalizar sus actividades económicas y por ende a nivel de cumplimiento en deberes formales tributarios, es por esta razón que consideran que pueden percibirse afectados.	Social	Medio	Las campañas de información y del proyecto buscan informar sobre los beneficios de la formalización y del cumplimiento de los deberes tributarios. Igualmente, los Programas de Educación Fiscal del Ministerio buscan fomentar una mayor cultura fiscal, donde los ciudadanos sean solidarios y conscientes sobre sus derechos y deberes. De igual manera, se informará sobre las leyes de exenciones tributarios que existen.



Afectación o Riesgo	Tipo de Riesgo	Probabilidad de Materializarse	Medida de Control u Oportunidad de Inclusión
Los participantes expresaron preocupación con respecto al tráfico ilegal de productos en las zonas fronterizas con Panamá . En particular el tráfico de licor.	Social/ Seguridad	Medio	Se han establecido acciones con la Policía de Control Fiscal sin embargo por tratarse de contrabando y de tráfico ilegal de mercancías es necesario que las poblaciones denuncien, esto lo pueden realizar anónimamente, como parte de la información en temas tributarios se tomarán en cuenta estos temas los cuales se desarrollarán el Plan de Pueblos Indígenas, incluyendo la posibilidad de proponer un mecanismo de vigilancia comunitario que pueda tener una coordinación con la policía de fronteras o policía fiscal.



Anexo 8. Ayuda de Memoria establecida por la Gestión Documental del PHD.



Ayuda memoria PHD-AYU-MEM-XXX-2022			
Nombre de la reunión:	Reunión de seguimiento UCPHD	Objetivo:	
Elaborado por:		Lugar/Fecha	Virtual,

Participantes		
No.	Nombre	Institución
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
6.		
7.		
8.		
9.		
10.		
11.		

“Si alguna persona presenta justificación por inasistencia debe señalarse, del mismo modo si asiste un representante”

Temas tratados	
1.	
2.	
3.	



No.	Asunto	Acuerdo	Responsable	Fecha de vencimiento
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				

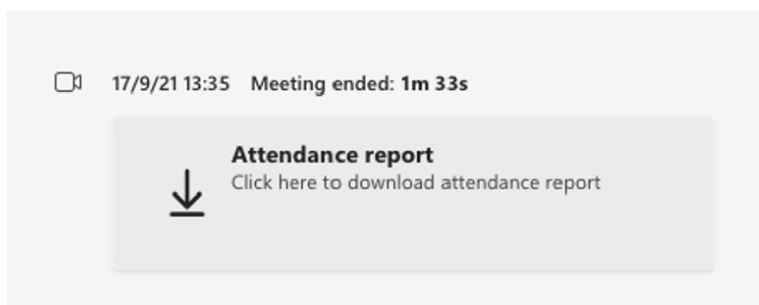
No.	Asunto	Compromiso
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

"Se anotan cada uno de los acuerdos y compromisos en relación con cada uno de los temas tratados, señalando claramente los plazos para su cumplimiento y a los responsables del mismo"

"Se consigan la hora en que concluye la reunión y se registran las firmas de los asistentes, por ejemplo: siendo las 10:00 horas y no habiendo ningún otro tema que tratar, se da por finalizada la reunión, firmando en señal de conformidad"

Anexos

1. Invitación o convocatoria a la reunión.
2. Captura de pantalla de la reunión.
3. Archivo Meeting Attendance Report (Lista de asistencia que genera Teams):
Se descarga una vez terminada la reunión virtual, solo lo puede descargar la persona que organiza la reunión y aparece en el chat de la reunión de la siguiente manera:



El Attendance report reúne la siguiente información: Nombre de la reunión, Cantidad de participantes, Fecha de inicio y de fin, ID de la sala de reunión, Nombre completo y correo de los participantes, fecha y horas de participación.
Si la sesión es presencial se pasa la lista de asistencia para que los participantes rellenen los espacios y en caso de necesitar ayuda, se les brinda.



NOTAS IMPORTANTES

1. La información que aparece en color azul en esta plantilla, tiene como objetivo dar información y aclarar, sobre algunos datos que se deben consignar, por lo que esta información debe eliminarse de la plantilla una vez finalizada.
2. Recuerde que también debe eliminar esta nota al finalizar la Minuta

Dirección: San José, Avenida 2da Calle 1 y 3
Tel 2239-4482 www.hacienda.go.cr



Anexo 9. Encuesta para aplicar como guía con las partes interesadas

Datos Generales	
Fecha	Nº Cuestionario
Nombre:	
Institución:	
Categoría de Parte Interesada:	
Preguntas	
¿Qué piensa del Proyecto Hacienda Digital?	
¿Qué impacto cree que puede tener el proyecto en su vida?	
¿Qué impacto cree que puede tener el proyecto a nivel nacional?	
¿Cuáles beneficios considera que podría generar el proyecto?	
¿Cuáles oportunidades podría traer el proyecto a su gremio, institución, empresa o comunidad?	



Anexo 10. Ficha de Análisis de Partes Interesadas

Ficha de Recolección de Información para el Análisis de Partes Interesadas



Tema: _____ Fecha: _____ Hora: _____

REPRESENTANTE PI (Nombre y Apellidos)	Parte Interesada	Categorías de PI	Nivel de Acercamiento		Beneficios u oportunidades del proyecto	Conflicto o riesgo para el proyecto	Contribución al proyecto
			Inicial	Segui- miento			

Registrado por: XXX



Anexo 11. Base de Datos de Partes Interesadas (2022-01-24 (PHD-BDD-GAS-001- 2022)
Estrategia Participación Partes Interesadas Proyecto Hacienda Digital)

Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	DGT
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Crédito Público
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Presupuesto Nacional
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Contabilidad Nacional
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Dirección General de Bienes y Contratación Administrativa
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Secretaría técnica de la Autoridad Presupuestaria
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Tesorería nacional
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	DTIC
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Gestoría Administrativa-Financiera del MH
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Departamento Financiero MH
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	DGH
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	DGA
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Ministerio de Hacienda	Funcionarios MH	Policía de Control Fiscal (PCF)
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Sindicatos	Sindicatos	SITHAHSAN
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Sindicatos	Sindicatos	ANTRAH
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Sindicatos	Sindicatos	Sindicato DGH
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Sindicatos	Sindicatos	Sindicato PCF
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Sindicatos	Sindicatos	SINDHAC



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Sindicatos	Sindicatos	Asociación de Profesionales de Tributación
Funcionarios del Ministerio Hacienda y sindicatos	Sindicatos	Sindicatos	Seccional ANEP
Otras partes interesadas	Población en condición de vulnerabilidad	Migración	Migrantes-Dirección General de Migración y Extranjería
Otras partes interesadas	Población en condición de vulnerabilidad	Mujeres	INAMU
Otras partes interesadas	Población en condición de vulnerabilidad	Personas con condición de discapacidad	Personas con condición de discapacidad-CONAPDIS
Otras partes interesadas	Población históricamente desatendida	Pueblos Indígenas	DINARAC-Unidad Técnica de Consulta Indígena del Ministerio de Justicia y Paz
Otras partes interesadas	Población históricamente desatendida	Población Afrodescendiente	Población Afrodescendiente-Viceministerio de Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano
Otras partes interesadas	Población en condición de vulnerabilidad	Población LGTBIQ	Población LGTBIQ- Viceministerio de Asuntos Políticos y Diálogo Ciudadano
Otras partes interesadas	Organización Ciudadana	Ciudadanía	Consejo Nacional de Competitividad
Otras partes interesadas	Organización Ciudadana	Ciudadanía	Representante de Universidades Públicas
Otras partes interesadas	Organización Ciudadana	Ciudadanía	Territorios Seguros
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Zonas Francas	Zonas francas-PROCOMER
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Jetbox
Sector Privado	Organismos Internacionales	Organismo Internacional	Banco Mundial
Sector Privado	Cámaras empresariales	Cámaras y afines	Cámara de Comercio
Sector Privado	Cámaras empresariales	Cámaras y afines	Cámara de Industrias
Sector Privado	Cámaras empresariales	Cámaras y afines	Cámara de Turismo
Sector Privado	Medios de Comunicación	Comunicación	Periódicos
Sector Privado	Medios de Comunicación	Comunicación	Televisoras
Sector Privado	Medios de Comunicación	Comunicación	Radio
Sector Privado	Medios de Comunicación	Comunicación	Kolbi
Sector Privado	Medios de Comunicación	Comunicación	Claro
Sector Privado	Medios de Comunicación	Comunicación	Movistar
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	IGL Supply Chain Services S.A.



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén SICAL Flogar S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	DHL Costa Rica
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacenadora Heredia S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal Las Brisas S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Centro logístico Tical S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Intercargo Transportes S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Tinza Internacional S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén y Depósito F&A S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal Sandal S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Aduanera Castro Fallas S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Neutral Costa Rica S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal Alcaribe S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Grupo TLA S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Terminal Granelera de Caldera
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	APM Terminal
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Aeroméxico
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Aeropost
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Aeropuerto Internacional Tobías Bolaños Palma
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Aeropuerto Internacional Daniel Oduber Quirós
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Aeropuerto Internacional de Limón
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Aeropuerto Internacional Juan Santa María
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Air Canadá
Sector Privado	Sociedades	Transporte	AirFrance
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Alaska
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén de Depósito Fiscal Cariari S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal Tecnodepósitos S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal Bodega Terminales Unidas de Carga Internacional
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal del Pacífico S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal Frionet Limón S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal San Antonio S.A.



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacenes del Pacífico H.A. Alpha S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Almacenes Fiscales y Depósitos de Pavas S.A.
Sector Privado	Sociedades	Transporte	American Airlines
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	AMURA Centro Culinario
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Aseguradora del ISTMO (ADISA)
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Aseguradora Sagloor Costa Rica S.A.
Sector Privado	Cámaras empresariales	Cámaras y afines	Asociación Nacional de Exportadores de la Industria Textil
Sector Privado	Gestión social y comunitaria	Comunal	Asociaciones de desarrollo- DINADECO
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	ASSA Compañía de Seguros S.A.
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Avianca
Sector Privado	Financiero	Financiero	Banca Privada
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Best Meridian Insurance Company
Sector Privado	Sociedades	Transporte	British Airways
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Central de Contenedores Caldera CCC S.A.
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Condor
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Copa Airlines
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Correos de Costa Rica
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Davivienda Seguros
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Delta
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Deposito Aduanero Lagunilla S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Depósito Aduanero Peñas Blancas
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Depósito Internacional de Carga Ecatrans S.A.
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	DHL
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Edelweiss
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Evelop
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	FACO Odontología
Sector Privado	Gestión social y comunitaria	Comunal	Federación de Organizaciones Sociales
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	FedEx
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Frontier Airlines
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Iberia
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Interjet
Sector Privado	Sociedades	Transporte	JetBlue
Sector Privado	Sociedades	Transporte	KLM
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Latam
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	LEAD university
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Lufthansa
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Mapfre Seguros Costa Rica
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Oceánica de Seguros S.A.
Sector Privado	Gestión social y comunitaria	Comunal	Organizaciones Comunes- DINADECO



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Pan American Life Insurance de Costa Rica
Sector Privado	Sociedades	Servicios	Plataformas de Comercio Electrónico-MEIC
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Quálitas Compañía de Seguros
Sector Privado	Sociedades	Servicios	RTV
Sector Privado	Organismos Internacionales	Financiero	Secretaría de Integración Económica Centroamericana(SIECA)
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Seguros del Magisterio
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Seguros Lafise Costa Rica
Sector Privado	Sociedades	Servicios	SISCOG
Sector Privado	Gestión social y comunitaria	Comunal	Sistema Nacional de ASADAS- AyA
Sector Privado	Gestión social y comunitaria	Comunal	Sociedades de Usuarios de Agua-MINAET
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Southwest
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Spirit
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	Terminal de Contenedores de Moín
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Depósitos Fiscales	Transportes Internacionales Tical S.A.
Sector Privado	Aseguradoras	Aseguradoras	Triple S-Blue INC
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	UCIMED
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Ucreativa
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	ULACIT
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	ULICORI
Sector Privado	Cámaras empresariales	Cámaras y afines	Unión Costarricense de Cámaras y Asociaciones del Sector Empresarial Privado
Sector Privado	Sociedades	Transporte	United
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Americana (UAM)
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Autónoma Monterrey (UNAM)
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Autónoma de Centro América
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad CENFOTEC
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Fidelitas
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Florencio del Castillo (UCA)
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Fundepos de Costa Rica
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Hispanoamericana
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Issac Newton
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Latina de Costa Rica
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad San José
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad San Marcos
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Santa Lucía
Sector Privado	Sistema Educativo	Educación	Universidad Veritas
Sector Privado	Auxiliares de Función Pública	Transporte	UPS
Sector Privado	Financiero	Financiero	Valmer Costa Rica S.A.
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Volaris
Sector Privado	Medios de Comunicación	Comunicación	Web (correo electrónico, plataforma digital)



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Westjet
Sector Privado	Sociedades	Transporte	Wingo
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras de rectoría y supervisión	Aseguradoras	Superintendencia General de Seguros (SUGESE)
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Cooperativa	Instituto Nacional de Fomento Cooperativo (INFOCOOP)
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Depósitos Fiscales	Almacén Fiscal Agrícola de Cartago S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras bancarias.	Financiero	Banco de Costa Rica (BCR)
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras de rectoría y supervisión	Financiero	Banco Central de Costa Rica (BCCR)
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras de rectoría y supervisión	Financiero	Superintendencia General de Valores (SUGEVAL)
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras de rectoría y supervisión	Financiero	Superintendencia General de Pensiones (SUPEN)
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	Banco Crédito Agrícola de Cartago-Puesto de Bolsa S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	BCR Valores S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	Banco Hipotecario de la Vivienda (BANHVI)
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	INS Valores Puesto de Bolsa S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	Popular Valores Puesto de Bolsa S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	BCR-Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	BN -Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	Popular Sociedad de Fondos de Inversión S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	BN -Valores Puesto de Bolsa S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	BN Procesadora de Medios Electrónicos de Pago S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras bancarias.	Financiero	Banco Crédito Agrícola de Cartago (BCAC)
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras bancarias.	Financiero	Banco Internacional de Costa Rica S.A (BICSA)
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras bancarias.	Financiero	Banco Nacional de Costa Rica (BNCR)



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras bancarias.	Financiero	Banco Popular y de Desarrollo Comunal (BPDC)
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Aseguradoras	Bancrédito Agencia de Seguros S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	BCR – Pensión Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Aseguradoras	BCR Corredora de Seguros, S.A
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Aseguradoras	BN Corredora de Seguros, S.A
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	BN -Vital Operadora de Planes de Pensiones Complementarias S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Depósitos Fiscales	Depósito Agrícola de Cartago S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	INS – VIDA S.A.
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	INS Inversiones Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A. (SAFI)
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	INS-Pensiones Operadora de Pensiones Complementarias S.A
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Aseguradoras	Instituto Nacional de Seguros (INS)
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	Operadora de Planes de Pensiones Complementarias del Banco Popular y de Desarrollo Comunal S.A
Sector Público Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Aseguradoras	Popular Sociedad Agencia de Seguros S.A
Sector Público Financiero	Instituciones públicas financieras de rectoría y supervisión	Financiero	Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF)
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de San José
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Escazú
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Desamparados
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Paraíso
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de La Unión



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Jiménez
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Turrialba
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Alvarado
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Oreamuno
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales (municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de El Guarco
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Heredia
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Barva
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Santo Domingo
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Santa Barbara
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de San Rafael
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de San Isidro
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Belén
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Flores
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de San Pablo
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Sarapiquí
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Alajuela
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de San Ramón
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Río Cuarto
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Grecia



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de San Mateo
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Atenas
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Naranjo
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Palmares
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Poás
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Orotina
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de San Carlos
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Zarcero
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Sarchí
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Upala
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Los Chiles
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Guatuso
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Cartago
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Puriscal
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Tarrazú
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Aserrí
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Mora
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Goicoechea
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Santa Ana



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Alajuelita
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Vásquez deCoronado
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Acosta
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Tibás
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Moravia
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Montes deOca
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Turrubares
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Dota
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Curridabat
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de PérezZeledón
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de León Cortés
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Liberia
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Nicoya
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Santa Cruz
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Bagaces
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Carrillo
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Cañas
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Abangares
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Tilarán



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Nandayure
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de La Cruz
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Hojancha
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Puntarenas
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Esparza
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Buenos Aires
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Montes de Oro
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Osa
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Quepos
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Golfito
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Coto Brus
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Parrita
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Corredores
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Garabito
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Limón
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Pococí
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Siquirres
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Talamanca
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Matina



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Municipalidad de Guácimo
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Concejo Municipal de Distrito de Cervantes de Alvarado
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Concejo Municipal de Distrito de Tucurrique de Jiménez
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Concejo Municipal de Distrito de Colorado de Abangares
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Concejo Municipal de Distrito de Cóbano Puntarenas
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Concejo Municipal de Distrito de Monteverde de Puntarenas
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Concejo Municipal de Distrito de Lepanto de Puntarenas
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Concejo Municipal de Distrito de Paquera de Puntarenas
Sector Público No Financiero	Gobiernos locales(municipalidades y consejos)	Municipalidades	Concejo Municipal de Distrito de Peñas Blancas de San Ramón
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Ambiente	Parque Marino del Pacífico
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Abogados
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Arquitectos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Bibliotecarios
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Biólogos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Cirujanos Dentistas
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Enfermeras
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Farmacéuticos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Físicos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Geólogos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Ingenieros Civiles
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Médicos y Cirujanos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Optometristas
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Periodistas
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Químicos



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Comunal	Dirección General de Asignaciones Familiares MTSS(Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Centro Nacional de la Música
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Museo de Arte Costarricense
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Teatro Nacional (TNCR)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Educación	Juntas de Educación
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Educación	Universidad Nacional (UNA)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Educación	Universidad Técnica Nacional
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Hacienda (MH)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Salud
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Justicia y Paz
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones(MINAET)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Registro	Archivo Nacional
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Registro	Imprenta Nacional
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Registro	Registro Nacional
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Consejo Técnico de Asistencia Médica Social (CTAMS)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Servicio Fitosanitario del Estado
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Transporte	Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo de la Vertiente Atlántica (JAPDEVA)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Legal	Asamblea Legislativa
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Asentamientos Humanos(MIVAH)
Sector Público No Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	Banco Crédito Agrícola de Cartago-Sociedad Administradora de Fondos de Inversión S.A.
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Salud	Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Centro Costarricense de Producción Cinematográfica
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Centro Cultural e Histórico José Figueres Ferrer
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Ciencias Económicas



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Contadores Privados
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Ingenieros Agrónomos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Ingenieros Topógrafos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Ingenieros Tecnólogos
Sector Público NoFinanciero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Ingenieros Químicos y ProfesionalesAfines
Sector Público NoFinanciero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Ingenieros Electricistas, Mecánicos e Industriales
Sector Público NoFinanciero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Licenciados yProfesores en Filosofía, Ciencias y Artes
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Médicos Veterinarios
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Microbiólogos y Químicos Clínicos
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Profesionales en Nutrición
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Profesionales en Informática y Computación
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Profesionales en Criminología
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Profesionales en Sociología
Sector Público NoFinanciero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Profesionales en Ciencias Políticas y Relaciones Internacionales
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio de Trabajadores Sociales
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Colegios Profesionales	Colegio Profesional de Psicólogos
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Energía	Comisión de Energía Atómica de Costa Rica (CEA)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Ambiente	Comisión de Ordenamiento yManejo de la Cuenca Alta del Río Reventazón (CONCURE)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Comisión Nacional de Vacunación y Epidemiología
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Pueblos Indígenas	Comisión Nacional de Asuntos Indígenas (CONAI)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Comisión Nacional de Conmemoraciones Históricas (CNCH)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Seguridad	Comisión Nacional de Prevención de Riesgos yAtención de Emergencias (CNE)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Comisión Nacional para la Defensa del Idioma
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Ambiente	Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad (CONAGEBIO)



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Energía	Compañía Nacional de Fuerza y Luz S.A. (CNFL)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Consejo de Salud Ocupacional (CSO)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Seguridad	Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Transporte	Consejo de Transporte Público (CTP)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Cooperativa	Consejo Nacional de Cooperativas (CONACOO)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Servicios	Consejo Nacional de Concesiones (CNC)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Investigación	Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (CONICIT)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Comunal	Consejo Nacional de la Persona Adulta Mayor (CONAPAM)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Comunal	Consejo Nacional de la Política Pública de la Persona Joven (CPJ)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Educación	Consejo Nacional de Rectores (CONARE)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Transporte	Consejo Nacional de Vialidad (CONAVI)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Educación	Consejo Superior de Educación (CSE)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Legal	Contraloría General de la República (CGR)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Cámaras y afines	Corporación Arrocera Nacional (CONARROZ)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Transporte	Correos de Costa Rica S.A. (CORREOS)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Comunal	Defensoría de los Habitantes de la República
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Presidencia de la República	Despacho de la Presidencia
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Transporte	Dirección de Aviación Civil
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Ambiente	Dirección de Geología y Minas
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Planificación	Dirección Ejecutora de Proyectos de MIDEPLAN (DEP)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Migración	Dirección General de Migración y Extranjería
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Migración	Dirección General de Migración y Extranjería
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Registro	Dirección Nacional de Notariado
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Dirección Nacional de Centros de Educación y Nutrición y de Centros Infantiles de Atención Integral (Dirección de CEN-CINAI)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Comunal	Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO)



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Financiero	Fideicomiso del Proyecto de Crédito y Desarrollo Agrícola para Pequeños Productores de la Zona Norte (PPZN)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Comunal	Fondo de Desarrollo Social y Asignaciones Familiares (FODESAF)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Planificación	Fondo de Preinversión de MIDEPLAN
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Comunal	Fondo Especial del Servicio Nacional de Guardacostas
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Ambiente	Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Comunal	Fondo Nacional de Becas de Solidaridad Social
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Fundación Nacional de Clubes 4-S (FUNAC)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Cámaras y afines	Instituto Costarricense de Turismo (ICT)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Energía	Instituto Costarricense de Electricidad (ICE)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Instituto Costarricense de Investigación y Enseñanza en Nutrición y Salud (INCIENSA)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Transporte	Instituto Costarricense de Puertos del Pacífico (INCOP)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Agua	Instituto Costarricense de Acueductos y Alcantarillados (AyA)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Cámaras y afines	Instituto Costarricense de Pesca y Acuicultura (INCOPESCA)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Comunal	Instituto de Desarrollo Rural (INDER)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Planificación	Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Cámaras y afines	Instituto del Café de Costa Rica (ICAFE)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Investigación	Instituto Geográfico Nacional
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Investigación	Instituto Meteorológico Nacional (IMN)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Investigación	Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Investigación	Instituto Nacional de Innovación y Transferencia en Tecnología Agropecuaria (INTA)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Comunal	Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Instituto sobre Alcoholismo y Farmacodependencia (IAFA)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Educación	Instituto Tecnológico de Costa Rica (TEC)



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Financiero	Junta de Pensiones y Jubilaciones del Magisterio Nacional (JUPEMA)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Investigación	Laboratorio Costarricense de Metrología (LACOMET)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Educación Pública (MEP)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Gobernación y Policía
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de la Presidencia (MP)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (RE)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Seguridad Pública (MSP)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Ministerios	Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Museo de Arte y Diseño Contemporáneo (MADC)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Museo Dr. Rafael Ángel Calderón Guardia
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Museo Histórico Cultural Juan Santamaría
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Museo Nacional de Costa Rica (MNCR)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Educación	Observatorio Ciudadano de Transparencia Fiscal-UCR
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Oficina de Cooperación Internacional de la Salud (OCIS)
Sector Público No Financiero	Instituciones Públicas Financieras no bancarias.	Financiero	Operadora de Pensiones Complementarias y de Capitalización Laboral de la C.C.S.S. S.A
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Seguridad	Organismo de Investigación Judicial OIJ
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Ambiente	Parque Recreativo Nacional Playas de Manuel Antonio.
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Financiero	Patronato de Construcciones, Instalaciones y Adquisiciones de Bienes
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Patronato Nacional de Rehabilitación (PANARE)



Sector	Subsector 1	Ámbito	Listado
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Personas con condición de discapacidad	Patronato Nacional de Ciegos (PANACI)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Cámaras y afines	Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Comunicación	RACSA-SICOP
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Comunicación	Radiográfica Costarricense S.A. (RACSA)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Servicios	Refinadora Costarricense de Petróleo S.A. (RECOPE S.A.)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Presidencia de la República	Servicio Civil
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Salud	Servicio Nacional de Salud Animal (SENASA)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Educación	Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior (SINAES)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Ambiente	Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC)
Sector Público No Financiero	Empresas Públicas no financieras	Comunicación	Sistema Nacional de Radio y Televisión Cultural S.A (SINART S.A)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Comunicación	Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Cultura	Teatro Popular Melico Salazar (TPMS)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Legal	Tribunal Registral Administrativo (TRA)
Sector Público No Financiero	Gobierno de la República	Legal	Tribunal Supremo de Elecciones (TSE)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Educación	Unidad Coordinadora del Programa de Mejoramiento de la Calidad de la Educación General Básica (PROMECE)
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Planificación	Unidad de Coordinación del Proyecto Limón Ciudad Puerto
Sector Público No Financiero	Órganos Desconcentrados	Registro	Unidad Ejecutora Programa Regularización del Catastro y Registro
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Educación	Universidad de Costa Rica (UCR)
Sector Público No Financiero	Instituciones descentralizadas	Educación	Universidad Estatal a Distancia (UNED)

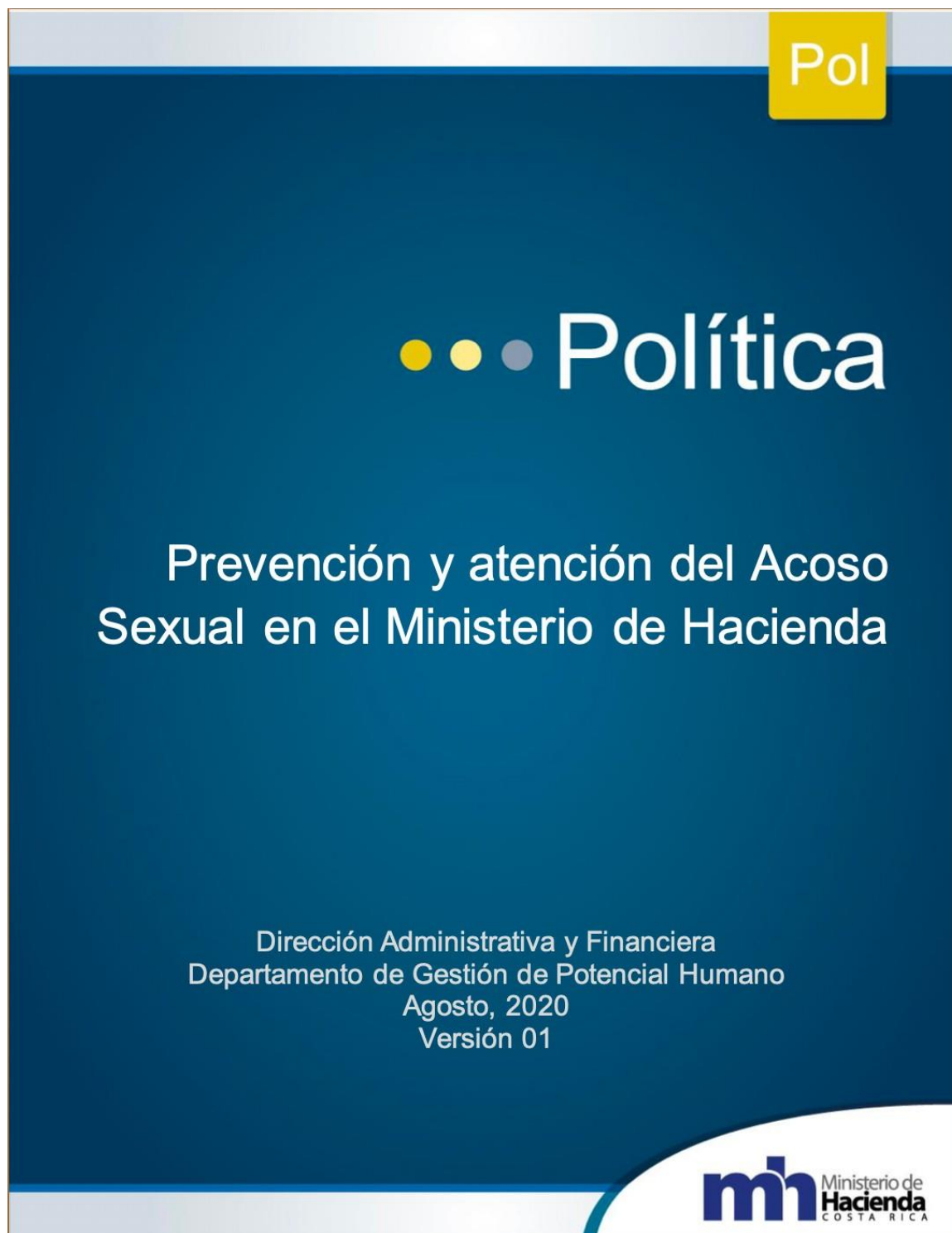


MINISTERIO
DE HACIENDA

GOBIERNO
DE COSTA RICA



Anexo 12. Política “Prevención y Atención de Acoso Sexual del Ministerio de Hacienda”





Contenido	
1. Introducción.....	3
2. Objetivo.....	3
3. Alcance	3
4. Responsables.....	3
5. Incumplimiento	4
6. Declaratoria de la Política	4
Del procedimiento para realizar la denuncia de acoso sexual.....	6
Del Procedimiento para llevar el debido proceso.	7
De las Obligaciones del Órgano Director	7
7. Revisiones y actualizaciones	8
8. Excepción de la Política	8
9. Rige	8
10. Transitorios	8
11. Glosario de Términos y Siglas	9
12. Control del documento	10
13. Documentos a sustituir	10
14. Visto bueno de la Dirección de Planificación Institucional	11
15. Firmas de autorización	11



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 3 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

1. Introducción

A través de esta política, se manifiesta el compromiso del Ministerio de Hacienda por brindar un trato justo y respetuoso durante la jornada laboral a todas las personas colaboradoras, sin importar sus creencias, cultura, sexo, características personales, entre otros. El acoso sexual es una expresión de violencia muy frecuente en las relaciones y sitios de trabajo e indiscutiblemente implica un comportamiento inaceptable en la Institución porque perjudica el bienestar físico y psicológico de la persona trabajadora que lo recibe, del mismo modo afecta la productividad y el ambiente organizacional.

Por lo anterior, se considera relevante brindar los lineamientos para prevenir, prohibir y sancionar el acoso sexual, con el propósito de defender la dignidad de los (las) colaboradores (as) a través de esta política sustentada en la Ley contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia.

2. Objetivo

Prevenir, prohibir y sancionar las conductas de hostigamiento sexual en el Ministerio de Hacienda y asegurar un clima organizacional fundamentado en los principios constitucionales del respeto a la libertad y la vida humana, el derecho al trabajo, e igualdad ante la ley.

3. Alcance

Esta política es de aplicación para todos los (las) colaboradores (as) del Ministerio de Hacienda. Como lo indica la Ley Contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, se aplica en relaciones de jerarquía o autoridad; relaciones entre personas del mismo nivel jerárquico, entre personas de un nivel jerárquico inferior a uno superior, y relaciones entre personas servidoras y usuarias en el ámbito de trabajo.

4. Responsables

El Departamento de Gestión del Potencial Humano es el responsable de la revisión, actualización y divulgación de esta política; así como de generar acciones de concientización para el cumplimiento de la misma.

Es responsabilidad de todos los funcionarios del Ministerio de Hacienda la implementación de esta Política.



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 4 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

5. Incumplimiento

El incumplimiento de esta política se registrará por las sanciones establecidas en la Ley 7476 ya citada, el Reglamento Autónomo de Servicios del Ministerio de Hacienda, y la normativa supletoria correspondiente en la materia.

6. Declaratoria de la Política

El Departamento de Gestión de Potencial Humano establece los presentes lineamientos con la finalidad de resguardar los derechos de las personas funcionarias y usuarias del Ministerio de Hacienda, estos lineamientos contemplarán entre otras cosas, los siguientes aspectos:

Por lo tanto, en cumplimiento a lo establecido en el artículo 5 de la Ley Contra el Hostigamiento o Acoso Sexual en el Empleo y la Docencia, se emite la siguiente política para crear condiciones de respeto hacia los derechos de las personas funcionarias y usuarias de este Ministerio, así como para prevenir, prohibir y sancionar toda conducta de acoso u hostigamiento sexual que degrade la dignidad y derechos de la persona. Lo anterior, con el propósito de brindar un ambiente de trabajo libre de violencia.

En virtud de tal declaratoria, la Institución adquiere el compromiso de recibir las denuncias que se interpongan y de darles el trámite pertinente de acuerdo con lo estipulado en la Ley en mención y según el procedimiento establecido en el Reglamento Autónomo de Servicios, en los plazos legalmente establecidos al efecto, procurando siempre la resolución de los casos en el menor tiempo posible.

Se entiende por acoso u hostigamiento sexual toda conducta sexual indeseada por quien la recibe, reiterada y que provoque efectos perjudiciales en los siguientes casos:

- Condiciones materiales de empleo o de docencia.
- Desempeño y cumplimiento laboral o educativo.
- Estado general de bienestar personal.

También se considera acoso sexual la conducta grave que, habiendo ocurrido una sola vez, perjudique a la víctima en cualquiera de los aspectos indicados.



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 5 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

De los comportamientos que manifiestan el acoso sexual

1. Requerimientos de favores sexuales que indiquen:
 - a) Promesa, implícita o expresa, de un trato preferencial, respecto de la situación, actual o futura, de empleo de quien la reciba.
 - b) Amenazas, implícitas o expresas, físicas o morales, de daños o castigos referidos a la situación actual o futura de empleo de quien la reciba.
 - c) Exigencia de una conducta de sujeción o rechazo sea, de forma implícita o explícita, como condición para el empleo.
2. Uso de palabras de naturaleza sexual, escritas u orales, que resulten hostiles, humillantes u ofensivas para quien las reciba.
3. Acercamientos corporales u otras conductas físicas de naturaleza sexual, indeseadas y ofensivas para quien las reciba.

De la prevención del hostigamiento o acoso sexual

Le corresponde al Departamento de Gestión del Potencial Humano y aquellas otras áreas que por sus funciones les competa, laborar en la prevención del hostigamiento sexual, en coordinación con la Unidad de Comunicación Institucional, considerando las siguientes tareas:

- Creación, modificación y divulgación de la política institucional para la prevención del acoso sexual en el Ministerio de Hacienda.
- Divulgación sistemática de la Ley Contra el Hostigamiento Sexual en el Empleo y la Docencia.
- Divulgación del procedimiento para denunciar el acoso sexual en la Institución.
- Campañas de sensibilización acerca del tema de acoso sexual y motivacionales para la denuncia ante las instancias correspondientes de estas conductas.

Las diferentes Direcciones con atención al usuario mantendrán informados a los usuarios, en el ejercicio de la presentación de su gestión, de la no tolerancia hacia el acoso sexual en el Ministerio de Hacienda.

Al Centro de Investigación y Formación Hacendaria le corresponde incluir el tema de hostigamiento sexual en las actividades de capacitación Institucional a desarrollar anualmente, en el que se incluya la participación de todas las personas funcionarias del Ministerio.



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 6 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

La Dirección Jurídica, la Asesoría Legal, las Unidades Legales de las Gestorías y el Departamento de Gestión del Potencial Humano deben contar con personal sensibilizado y capacitado en hostigamiento sexual para la prevención y atención de denuncias por esta conducta.

A la Comisión de Valores le corresponde promover valores y promocionar condiciones que garanticen el respeto entre las personas funcionarias de la Institución, tendentes a hacer efectivo el cumplimiento de esta política.

De la recepción de la denuncia de acoso sexual

Corresponde a la Dirección Administrativa y Financiera en coordinación con la Dirección Jurídica y el Despacho del Ministro (a) mantener y mejorar el procedimiento establecido en el Reglamento Autónomo de Servicios, para denunciar el acoso u hostigamiento sexual, según la normativa vigente, el cual permita en caso de determinarse la responsabilidad, aplicar las sanciones pertinentes a la persona que lo comete, sin perjuicio de la víctima.

El procedimiento establecido en el artículo 30 del Reglamento Autónomo de Servicios, para denunciar el acoso u hostigamiento sexual, deberá encontrarse al alcance de toda la población hacendaria, para lo cual será publicado en los sitios de la intranet de cada Dirección o Departamento.

Le corresponde a la Dirección Jurídica llevar las estadísticas de los casos de acoso sexual que se presentan en el Ministerio, con al menos los siguientes indicadores:

- Cantidad de denuncias recibidas anualmente.
- Total de denuncias comprobadas anualmente.
- Total de denuncias que no lograron comprobarse anualmente.
- Total de denuncias tramitadas en el plazo que establece la Ley.

Del procedimiento para realizar la denuncia de acoso sexual

La persona afectada planteará la denuncia de forma escrita o verbal ante el (la) Jерarca del Programa en donde labora. En su ausencia, o por impedimento legal de esta persona, lo podrá hacer ante el (la) Director (a) Administrativo y Financiero del Ministerio.

El o la Jерarca del Programa que recibe la denuncia, levantará un acta de lo manifestado que suscribirá junto a la persona ofendida.

En el acta deberá indicarse:



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 7 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

1. Nombre de la persona denunciante, número de cédula y lugar de trabajo.
2. Nombre de la persona denunciada y lugar de trabajo.
3. Indicación de las manifestaciones de acoso sexual que afecta a la persona denunciante.
4. Fecha aproximada a partir de la cual ha sido víctima del acoso sexual.
5. Firma de la persona denunciante y de quien recibe la denuncia.

Durante los dos días hábiles siguientes a la presentación de la denuncia, corresponderá a la oficina del Jerarca de Programa que la recibió, informar mediante oficio en sobre cerrado a la jefatura del Departamento de Gestión del Potencial Humano, al Ministro (a) de Hacienda y a la Defensoría de los Habitantes.

Del Procedimiento para llevar el debido proceso.

En un plazo no mayor a cinco días naturales, después de interpuesta la denuncia, el (la) Ministro (a) procederá a conformar el Órgano Director. El cual estará integrado por tres personas:

1. Un abogado(a) de la Dirección Jurídica
2. Un abogado(a) de la Asesoría Legal o Gestorías de la Dirección Administrativa y Financiera
3. Un psicólogo(a) del Departamento de Gestión del Potencial Humano.

El procedimiento interno administrativo deberá ser llevado a cabo resguardando confidencialidad absoluta de los hechos y sus participantes, y los principios que rigen la actividad administrativa, garantizando, ante todo, el debido proceso.

La persona denunciante o sus representantes legales, podrán en cualquier momento del proceso solicitarle al Ministro (a) la reubicación temporal en otro lugar del trabajo dentro del Ministerio, cuando haya relación de subordinación respecto del denunciado o se presuma la continuación de los supuestos hechos.

De las Obligaciones del Órgano Director

Cualquier infidencia de una persona del Órgano Director o de cualquier otro funcionario(a) vinculado(a) directa o indirectamente con el procedimiento, se considerará falta grave de acuerdo con las disposiciones del Reglamento Autónomo de Servicios.

Será obligación del Órgano Director garantizar el debido proceso al funcionario (a) denunciado (a) por acoso sexual, para lo cual aplicará el procedimiento ordinario regulado en la Ley General de la Administración Pública y tendrá como parte a la persona que presenta la denuncia por acoso u hostigamiento sexual.



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 8 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

El Órgano Director podrá recomendar la implementación de las medidas cautelares que estime pertinentes para la averiguación de la verdad real de los hechos y la protección del denunciante, todo de conformidad con las disposiciones emitidas por la Ley N° 7476.

Toda persona denunciante de hostigamiento sexual, como los testigos de las partes, gozarán de las garantías y derechos previstos en la Ley N° 7476, en relación con su empleo y condiciones generales de trabajo.

Las sanciones por hostigamiento sexual se aplicarán considerando la gravedad de los hechos, pudiendo sancionarse de conformidad con lo dispuesto en el artículo 25 de la Ley N° 7476 con:

- a) Amonestación escrita
- b) Suspensión sin goce de salario
- c) Despido.

Lo anterior sin perjuicio de que se acuda a la vía correspondiente, cuando las conductas constituyan también, hechos punibles, según lo establecido en el Código Penal.

7. Revisiones y actualizaciones

Esta política se revisará una vez al año y se actualizará por mejora y/o cuando ocurra un cambio en la ley o normativa relacionada.

8. Excepción de la Política

No existe excepción a esta política.

9. Rige

La presente política rige a partir de su comunicación, por parte de la Dirección.

10. Transitorios

No posee transitorios.



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 9 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

11. Glosario de Términos y Siglas

- **Acoso Sexual:** es una conducta no deseada de naturaleza sexual en el lugar de trabajo, que hace que la persona se sienta ofendida, humillada y/o intimidada, supone la imposición no deseada de una conducta de contenido sexual dentro de una relación desigual de poder que influye negativamente en el desempeño, las condiciones o el ambiente laboral o educativo de quienes lo sufren.
- **Ambiente organizacional:** Condiciones presentes en el espacio laboral que influyen en las relaciones interpersonales entre las personas funcionarias de la institución.
- **Denunciado (a):** Persona a la que se le atribuye la presunta conducta o manifestación de acoso sexual.
- **Denunciante:** Persona que pone en conocimiento el posible delito.
- **Víctima:** Persona que presuntamente sufre el hostigamiento o acoso sexual.
- **Violencia:** Acto físico o psicológico contra otra persona que cause daños o lesiones en ella.
- **Infidencia:** Violación de la confianza y fe debida a alguien.



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 10 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

12. Control del documento

Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda					
Versión	Tarea	Responsable	Cargo	Descripción del cambio	Fecha
1	Elaboración	Seanny Amerling Quesada	Profesional Departamento de Gestión de Potencial Humano, Unidad Gestión del Empleo	N/A	Agosto 2020
	Revisión	Lisette Villalobos Sequeira	Coordinadora Unidad Gestión del Empleo, Departamento de Gestión de Potencial Humano	N/A	Agosto 2020
	Revisión	Wilbert Cordero Fernández	Jefe Departamento de Gestión de Potencial Humano	N/A	Agosto 2020
	Revisión	Douglas Torres Ramírez	Profesional Dirección Administrativa y Financiera	N/A	Agosto 2020
	Revisión	Estefanie Jiménez Méndez	Profesional, Dirección Planificación Institucional	Revisión de Forma	Agosto 2020
	Aprobación	Hellen Morales Serrano	Directora Administrativa y Financiera	N/A	Agosto 2020
Almacenado en:		Sitio de la Intranet denominado Gestión Integral Hacendaria (GIH)			

13. Documentos a sustituir

DOCUMENTO ANTERIOR			DOCUMENTO NUEVO		
Nombre	Código	N° Versión	Nombre	Código	N° Versión
N/A	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A



	Política de prevención y atención del Acoso Sexual en el Ministerio de Hacienda		01
	Código: MH-DAF-PRO01-POL-001	Versión: 01	Página 11 de 11
	Gestión de Recursos Humanos		

14. Visto bueno de la Dirección de Planificación Institucional

ESTEFANIE JIMENEZ MENDEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por ESTEFANIE JIMENEZ MENDEZ (FIRMA) Fecha: 2020.08.19 11:50:08 -06'00'	CELIA MARITZA WHITE WARD (FIRMA) Firmado digitalmente por CELIA MARITZA WHITE WARD (FIRMA) Fecha: 2020.08.19 11:57:01 -06'00'
Revisión Estefanie Jiménez Méndez Dirección de Planificación Institucional	V.º B.º Celia White Ward Directora de Planificación Institucional

15. Firmas de autorización

SEANNY EUGENIA AMERLING QUESADA (FIRMA) Firmado digitalmente por SEANNY EUGENIA AMERLING QUESADA (FIRMA) Fecha: 2020.08.21 11:05:47 -06'00'	LIZZETH VILLALOBOS SEQUEIRA (FIRMA) Firmado digitalmente por LIZZETH VILLALOBOS SEQUEIRA (FIRMA) Fecha: 2020.08.21 11:12:39 -06'00'	WILBERT CORDERO FERNANDEZ (FIRMA) Firmado digitalmente por WILBERT CORDERO FERNANDEZ (FIRMA) Fecha: 2020.08.21 08:39:32 -06'00'
Elaborado por: Seanny Amerling Quesada Profesional Departamento de Gestión de Potencial Humano	Revisado por: Lissette Villalobos Sequeira Coordinadora Unidad Gestión del Empleo	Visto bueno por: Wilbert Cordero Fernández Jefe Departamento de Gestión de Potencial Humano

DOUGLAS ESTEBAN TORRES RAMIREZ (FIRMA) Firmado digitalmente por DOUGLAS ESTEBAN TORRES RAMIREZ (FIRMA) Fecha: 2020.08.21 08:11:22 -06'00'	HELLEN GABRIELA MORALES SERRANO (FIRMA) Firmado digitalmente por HELLEN GABRIELA MORALES SERRANO (FIRMA) Fecha: 2020.08.21 11:42:10 -06'00'
Revisado por: Douglas Torres Ramírez Profesional Dirección Administrativa y Financiera	Aprobado por: Hellen Morales Serrano Directora Administrativa y Financiera

Anexo 13. Directorio de proveedores de servicios de violencia de género en Costa Rica

Nombre del Proveedor de Servicio	Tipo	Servicio que provee	Coordenadas
Asociación Ciudadana ACCEDER	Organización de la Sociedad Civil	Actualmente ACCEDER realiza únicamente incidencia política, monitoreo de cumplimiento de compromisos estatales para combatir al violencia basada en género, asesoría para denunciar y socialización de rutas de denuncia.	9.933152247996857, - 84.0550286972887
CENTRO DE DERECHOS SOCIALES DE LAS PERSONAS MIGRANTES (CENDEROS)	Organización de la Sociedad Civil	Cenderos desarrolla diversos proyectos en la Zona Norte de Costa Rica dirigidos a prevenir, atender y proteger a mujeres migrantes en desplazamiento forzado, mujeres transfronterizas que son víctimas de violencia con el objetivo de mejorar su seguridad, el acceso a la justicia y generar redes de apoyo comunitarias para su protección y acogida. La prevención y atención de la violencia institucional y masculina contra las mujeres, se constituye en el eje articulador de la política de alianzas a nivel local.	San José: 9.935095997344813, - 84.08955937653663 Upala: 10.898067799167084, - 85.02701181890214
Centro Especializado de Atención y de Albergue Temporal para Mujeres Afectadas por Violencia (CEAAM)	Gubernamental	Destinados a proteger a mujeres que enfrentan situaciones de violencia, cuya vida e integridad física se encuentran amenazadas y que no cuentan con otro tipo de espacio donde buscar seguridad. Los CEAAM también cuentan con una psicóloga de niñas/os para la atención de las hijas e hijos de las usuarias del servicio.	9.934132919358003, - 84.0580113202839
Centro Feminista de Información y	Organización de la Sociedad	Grupos de Autoayuda: Recuperación del protagonismo de la sobreviviente de violencia de género.	San José:

Acción (Ce-femina)	Civil	Se trata de una de las organizaciones pioneras de Centroamérica en desarrollar programas de atención a mujeres vulnerables a violencia y discriminación. Cuenta entre otros con el programa denominado Mujer no estás sola, que tiene como eje central el apoyo y acompañamiento a mujeres con la intención de que puedan acceder a una vida libre de violencia y exigir sus derechos.	9.936654337989104, - 84.05709024467215
CEPIA Asociación	Organización de la Sociedad Civil	Asesoría legal y apoyo psicológico gratuitos.	10.369881739507528, - 85.77427628814509
Coalición Nacional contra la trata y tráfico de personas (CONATT)	Gubernamental	Atención a personas sobrevivientes de trata y tráfico.	9.93861963678435, - 84.11203830290032
Colectiva Mujeres de Tamarindo	Organización de la Sociedad Civil	Capacitación sobre Protocolos de Actuación ante la Violencia Sexual.	10.298988489349128, - 85.83860635534924
Colectiva Nicoya Feminista	Organización de la Sociedad Civil	Digitalización como herramienta de progreso y prevención de la violencia contra las mujeres.	10.144605211059327, - 85.45299058933834
Colectiva por el Derecho a Decidir	Organización de la Sociedad Civil	Investigación, alianzas y capacitación.	Coordenadas de la ciudad de San José: 9.928780288180292, - 84.09257490595716
Colectiva Sámará Empoderada	Organización de la Sociedad Civil	Campañas	9.882787029881614, - 85.52228811997654
Comités Locales para la Atención Inmediata y el Seguimiento de casos de alto riesgo por	Gubernamental	Servicio jurídico y de acompañamiento Servicio de orientación y apoyo	Heredia, Heredia: 9.99879586722343, - 84.11899476476377 Sarapiquí, Heredia: 10.459315592888762, - 84.04694445428089

Violencia contra las Mujeres (CLAIS)			La Cruz, Guanacaste: 11.07093897766726, - 85.63031698421713 Santa Cruz, Guanacaste: 10.262238279233648, - 85.58289553013356 Cañas, Guanacaste: 10.427767320295203, - 85.09824181882172 Turrialbada, Cartago: 9.906827154527457, - 83.68204612688552 Juan Viñas: 9.893521182479299, - 83.7441016358382 Coto Brus, Puntarenas: 8.961626837778491, - 83.09414283678132 Puntarenas, Puntarenas: 9.977451369975707, - 84.82900180891468 Corredores, Puntarenas: 8.569179271120252, - 82.931131415103 Golfito, Puntarenas: 8.614418363979572, - 83.13702379246764
---	--	--	--

			Puerto Jiménez, Puntarenas: 8.537989505187884, - 83.30215932831373 Garabito, Puntarenas: 9.61032605702946, - 84.62138385156705 Alajuela, Alajuela: 10.01688102918563, -84.21321549981724 Upala, Alajuela: 10.899979948240283, - 85.02042546856707 Los Chiles, Alajuela: 11.032716269458517, - 84.71116666481704 San Carlos, Alajuela: 10.65975370412865, - 84.35439053696754 Limón, Limón: 9.99386800683508, - 83.0412359794516 Pococí, Limón: 10.205219591745635, - 83.7889605739553
Consultorios Jurídicos de la Facultad de Derecho de la Universidad de	Universidad	Consultorio Jurídico para oblación que se presenta a consulta o remitida por el INAMU del Gran Área Metropolitana en temas de violencia de género. Brinda asesoría legal gratuita no penal a las mujeres víctimas sobrevivientes de violencia.	9.93389361855821, - 84.05339611643613

Costa Rica		Cuenta con diez consultorios jurídicos. La asesoría legal que brinda este servicio universitario a las víctimas de violencia de género se rige por la Ley de Consultorios Jurídicos o Trabajo Comunal (1971) e incluye orientarlas sobre los derechos que les asisten, representar a las partes e incluso comparecer a las diligencias de prueba en los juicios (art. 4).	
Consultorio Jurídico La Salle	Universidad	Brindan apoyo a las personas refugiadas y solicitantes de la condición de refugio en las gestiones necesarias para acceder efectivamente a sus derechos	9.931314963761524, - 84.10884583340683
Cruz Roja Costarricense	Organismo Internacional	Servicios de salud.	9.932116747684693, - 84.08582419420257
Defensa de Niñas y Niños Internacional - DNI Costa Rica	Organización de la Sociedad Civil	Apoya en la promoción de los derechos humanos, el bienestar y la protección de la niñez refugiada y solicitante de esa condición.	9.97031379996924, - 84.04229398232674
Fiscalías \ Ministerio Público (Fiscalía Adjunta Especializada en Asuntos de Género)	Gubernamental	Fiscalía de flagrancias, justicia restaurativa. Atención psicológica individual y grupal, asistencia social, asesoría jurídica en cuanto al proceso penal, derechos de las víctimas y el estado de sus casos, acompañamientos a distintas diligencias judiciales, contacto con redes sociales de apoyo, referencias a otras instituciones de ayuda médica y social y protección. Así como todas las medidas extraprocesales necesarias para garantizar la integridad física de las personas y sus familiares incluidos dentro del Programa de Protección.	San José: 9.928423768870918, - 84.06769874037144

			Upala: 10.901631473780025, - 85.01758986223513 Puntarenas: 9.985043844933823, - 84.72662364202873 Heredia: 10.002192114868103, - 84.15315402115749 Alajuela: 10.08828468748466, - 84.4745339197624
Fundación Arias para la Paz y el Progreso Humano	Organización de la Sociedad Civil	Proyectos en temas de violencia y reducción de la vulnerabilidad.	San José: 9.935009755779399, - 84.06609261890918
Fundación Justicia y Género	Organización de la Sociedad Civil	La incorporación de los derechos humanos con perspectiva de género en la administración de justicia nacional e interna. Trabajo con *Mujeres *Personas con Discapacidad *Personas Adultas Mayores *Población LGBTI *Población Migrante *Población Indígena *Población Privada de libertad	9.928597159250366, - 84.04842380695843
Fundación Mujer	Organización de la Sociedad Civil	Apoyo en emprendimientos. (Gratis)	9.94107310433494, - 84.05293839248434
Fundación Paniamor	Organización de la Sociedad Civil	Empoderamiento de adolescentes y mujeres en derechos sexuales y reproductivos.	San José: 9.932039369286294, - 84.06446047412032
Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU)	Gubernamental	Delegación de la Mujer (instancia del INAMU que brinda atención especializada legal, social y psicológica a mujeres que enfrentan situaciones de violencia). Centro de Información y Orientación Sistema Nacional de Atención y Prevención de la Violencia intrafamiliar y Violencia Contra las Mujeres	San José: 9.934200017108138, - 84.05782610981697 9.930353730680508, - 84.06763526189053 9.929355944639727, - 84.06439901169473

		Centros Especializados de Atención y de Albergue Temporal para Mujeres Afectadas por Violencia; Atención, orientación y referencia individual a mujeres, que demandan respuesta a sus situaciones de violencia intrafamiliar, violación de sus derechos laborales, derechos de salud, derechos de familia, entre otros.	Río Claro, Golfito, Puntarenas: 8.680863248300673, - 83.06740592285061 Alajuela: 10.10291130565421, - 84.46173259202463 10.003283679005927, - 84.18678314845378 San Carlos: 10.333347014502944, - 84.43249881419828 Guanacaste: 10.635735448396437, - 85.43216020981144 Limón: 9.978578077965741, - 83.03790024115692 9.982587226856769, - 83.03724289222616 Las Playitas, Puntarenas: 10.025571710384476, - 84.8372571491058 El Roble, Puntarenas: 9.9811984469759, -84.7340723085925
--	--	---	---

Línea AQUÍ ESTOY del Colegio de Profesionales en Psicología de Costa Rica (CPPCR)	Gremio	Servicio gratuito para la atención de urgencias psicológicas y emocionales como ira, burnout, estrés, ansiedad, depresión, situaciones de violencia intrafamiliar o pareja entre otras, así como, abordaje de ideación suicida o riesgo de comportamiento suicida.	9.91240910388529, - 84.02123084589718
Ministerio de Salud	Gubernamental	Velar por el reporte oportuno y seguimiento a las situaciones de violencia que se presenten contra niño, niñas, adolescentes y personas adultas y que son detectadas por los servicios de salud, seguridad, Educación, Seguridad Pública y otras instancias. Atención de víctimas de la violencia en forma oportuna y eficiente de conformidad a las normas y políticas nacionales. Apoyar en la vigilancia de la garantía del acceso a los servicios de salud en lo que a atención a la violencia se refiere de manera articulada con los diferentes actores sociales.	San José: 9.932003714986733, - 84.08620082619957 Alajuela: 10.019893830697917, - 84.21337096795531 11.035296242046305, - 84.71672420180158 Heredia: 10.002109120313776, - 84.12316062690397 Cartago: 9.862556406876722, - 83.92611513154239 Guanacaste: 10.65981128198733, - 85.45017549579279 Puntarenas: 10.002339073249868, - 84.81187442993652 Limón: 9.997850562795243, - 83.02775908641969
Ministerio de Seguridad Pública	Gubernamental	Brindar auxilio y cooperación, dentro del marco de sus competencias, a gobiernos locales, instituciones del Estado, entidades de servicio público y en general a las comunidades. Elaborar los registros necesarios para hacer constar las operaciones policiales, sus responsables, el personal que intervenga en el operativo, patrullaje o acción policial, así como el nombre completo y demás calidades de las personas detenidas, sus horas de ingreso y egreso de la unidad policial. Cuidar y proteger la salud física y mental de las personas bajo su custodia.	Principal San José: 9.919188502416679, - 84.06720857088293 Policía de Fronteras Los Chiles, Alajuela: 11.032905819224233, - 84.71240048089648

			Los Chiles, Alajuela: 11.032779452723446, - 84.7172713722736 Alajuela: 10.019897792565295, - 84.21337499110739 Heredia: 10.009340902632882, - 84.15286011139669 Puntarenas: 10.054470876113406, - 84.81615165440444 Dirección Fuerza Pública Limón: 9.992099313199544, - 83.03327217475405
Mujeres Unidas en Salud y Desarrollo	Organización de la Sociedad Civil	Atención psicológica Trabajo social Asesoría legal Atención grupal Construcción de nuevas masculinidades. Atienden hombres y mujeres.	San Ramón, Alajuela: 10.0915002378368, - 84.47006207804841
Oficinas Municipales de la Mujer	Gubernamental	Brindar atención y seguimiento psicológico y social a las personas afectadas por la violencia intrafamiliar. Abrir grupos especializados y de apoyo para las personas afectadas por la violencia intrafamiliar: grupo para mujeres sobrevivientes de violencia intrafamiliar, grupo para mujeres adultas sobrevivientes de abuso sexual infantil, grupo para madres educadoras de salud, grupo para niños y niñas testigos de violencia intrafamiliar. Brindar información y orientación en el ámbito empresarial de acuerdo a los procesos productivos de cada una de las personas consultantes.	SAN JOSÉ San José 9.931592649890922, - 84.09479136054999

		Abrir un espacio participativo que permita al grupo de mujeres emprendedoras compartir sus experiencias en el ámbito empresarial. Identificar alternativas que logren dar respuesta a las necesidades existentes de las mujeres en el ámbito empresarial.	Tibás 9.962713533928474, - 84.07856403356806 Goicoechea 9.951591949215283, - 84.04895797564961 Coronado 9.977653391186774, - 84.00644875713371 Pérez Zeledón 9.37332959061217, - 83.70274746055492 Santa Ana 9.935195392540637, - 84.18111292654962 Aserrí 9.862893798351577, - 84.09330534705977 Curridabat 9.937491142877713, - 84.05242309543137 Mora 9.88089507178298, - 83.91212713312427 Alajuelita 9.903546465286903, - 84.10015785869551 San Marcos de Tarrazú 9.856546161910465, - 83.91199447777424 Acosta 9.799099632990954, - 84.16138177218726 Puriscal
--	--	---	---

			9.847583008176299, - 84.31448904520518 Desamparados 9.90017471975718, - 84.0594233163683 ALAJUELA Alajuela 9.948945523165579, - 84.05448880365496 Grecia 10.0735760519679, - 84.31208883356705 Naranjo 10.097626699726087, - 84.37817768963872 Atenas 9.979523056968352, - 84.38045853171317 Poás 10.076426749190036, - 84.24531961636671 Upala 10.8983411282477, - 85.01185334519533 Sarchí 10.089556165757706, - 84.34831868938495 San Ramón 10.089410219701614, - 84.4699263693171 Guatuso 10.056500356852803, - 84.43321901451218 Zarcero
--	--	--	--

			10.18517746735974, - 84.39260634705686 HEREDIA Heredia 10.00639549059268, - 84.11696111154063 Santo Domingo 10.006028109566527, - 84.11696153954666 Belén 10.003467457628355, - 84.22683339365646 Santa Barbara 10.037690660579146, - 84.15970558753072 San Pablo Flores 10.003214267816533, - 84.15212870287655 San Isidro 10.03718963733619, - 84.06128584538214 LIMÓN Limón 10.06711724252168, - 83.05828666853496 Guácimo 10.221444937714855, - 83.68396594152453 Talamanca 9.625685593429862, - 82.85141911822552 Sarapiquí
--	--	--	--

			CARTAGO Paraíso 9.839532458221107, - 83.86567754335054 Oreamuno Turrialba 9.925120333747367, - 83.68857085162666 El Guarco 9.845392651253794, - 83.9388859452052 GUANACASTE Abangares 10.280168168171421, - 84.95832913356513 Nandayure 10.005375497597203, - 85.24988027755232 Cañas 10.428066566965219, - 85.09125566054543 Bagaces 10.52656581903415, - 85.25530107799861 Santa Cruz 10.269130446124386, - 85.57117469123807 Tilarán 10.471725996358817, - 84.96918976054499 Nicoya 10.14234581045102, - 85.45340360869334
--	--	--	--

			Hojancha 10.058968035123758, - 85.4178455163669 La Cruz 11.074153840811888, - 85.63444467402998 PUNTARENAS Garabito (Jacó) 9.610230849938159, - 84.62208475869814 Esparza 9.991452346583943, - 84.66737404686131 Buenos Aires 9.97667589165657, - 84.83339437404045 Osa 8.981391530048246, - 83.5334733337971 Corredores 8.649409157459441, - 82.94190716241552 Coto Brus 9.981395955347914, - 84.80274741822232
Patronato Nacional de la Infancia	Gubernamental	Unidad Regional de Atención Inmediata 24/7 Centro de Orientación e Información (COI): recibe denuncias, atiende consultas y brinda orientación a personas menores de edad y adultos en situaciones relacionadas a la violación de derechos de niños, niñas y adolescentes. Consultas y denuncias por Internet. PANI 9-1-1	San José: 9.926041460910438, - 84.06945345517934 9.931702675145049, - 84.08510636167252 9.931229103377344, -

			84.06997920681366 9.959472182046797, - 84.08203562215512 9.897613378357802, - 84.10525560006668 Cartago: 9.921906451634998, - 83.91832827532357 Heredia: 9.99377599062255, - 84.1001945000667 Guanacaste: 10.14356562388709, - 85.45518249776752 Limón: 9.993044748195734, - 83.03437609007347 10.220424332365761, - 83.78827392847482 Puntarenas: 8.646513766363148, - 83.17552340357571 9.543889545079836, - 84.16462190454976
Poder Judicial	Gubernamental	Oficinas de ayuda a la Mujer. Cámaras Gessel. Observatorio de Violencia de Género contra las Mujeres y Acceso a la Justicia. Atención al Hostigamiento Sexual. Atención, asesoría y representación legal Atención psicológica.	Observatorio de Violencia de género contra las Mujeres y Acceso a la Justicia de San José: 9.962412665643187, - 84.0724024788997 Secretaría Técnica de Género y Acceso a la Justicia: 9.930614829453882, - 84.06999355924619 San José: 9.941866734118346, - 84.12219644494724

		Programa Equipos de Respuesta Rápida para la Atención Integral a Víctimas de Violación y Delitos Sexuales. Ayuda Social. Programa de Protección. Programas de atención infantojuvenil del Departamento de Trabajo Social y Psicología del Organismo de Investigación Judicial en los casos de menores de edad víctimas de delitos sexuales.	9.931264854253328, - 84.07204667106579 PJ San José: 9.95005792074693, - 84.05955449447366 Defensa Pública San José: 9.932551846452917, - 84.07373567023599 Defensoría Pública del Poder Judicial: 9.932321001042151, - 84.07368001442649 Alajuela: 10.084167347151599, - 84.47012355635106 Organismo de Investigación Judicial de San Ramón, Alajuela: 10.082777687956595, - 84.47092899874262 Heredia: 9.979121176931612, - 84.09080052629278 10.452251388152966, - 84.01157667844133 Cartago: 9.86306388747092, - 83.91741648212107 9.900528428635539, - 83.67356640430947 9.839332269567558, - 83.86636016634264 Oficina de Defensa Civil de las Víctimas, Justicia Restaurativa y Fiscalía de Impugnaciones de Cartago:
--	--	---	--

			9.863126318083525, - 83.91784228282484 Guanacaste: 11.234980309203092, - 85.65490716538774 10.626488725003234, - 85.44171820306518 Puntarenas: 9.977116423867814, - 84.83610520073752 9.976757818551512, - 84.83605692759859 9.982027582087703, - 84.73405628803837 Limón: 9.994344761219915, - 83.02723441591411 9.997329671712475, - 83.03304523270705 Plataforma Integrada de Servicios de Atención a la Víctima (PISAV) Limón : 10.099966146177797, - 83.50508328397729
Red de Mujeres para el Desarrollo	Organización de la Sociedad Civil	Un espacio para la comunicación y el intercambio entre grupos y organizaciones de mujeres de sector	9.9405815415669, - 84.02971323355439
RET	Organización de la Sociedad Civil	Promover el apoyo de la población refugiada y solicitante de refugio, muy especialmente en el área vinculada a la prevención y detección del VIH – ITS.	9.928921361629044, - 84.0597103767073
Servicio Jesuita para los Refugiados (SJR)	Organización de la Sociedad Civil	Información honesta y clara, Visitas comunitarias, Orientación para denuncias por violaciones de derechos, talleres de capacitación y cursos de formación.	9.932264444519246, - 84.04090421508643
SISTEMA DE EMERGENCIAS	Gubernamental	Atención a emergencias. Atención telefónica las 24 horas del día.	9.941146806503868, - 84.07488069183664

9-1-1		Se accede al Centro Operativo de Atención a la Violencia Intrafamiliar (COAVIF) por medio del Sistema Nacional de Emergencias 9-1-1, y se debe solicitar que se traslade la llamada a las operadoras de violencia intrafamiliar.	9.933243579231059, - 84.07123939980752
-------	--	--	---