



Congreso nacional
Dialoguemos
sobre
innovación
para los
territorios
y las comunidades

Govtech: simplificación y digitalización de trámites

Melissa Hernández



UCR TEC UNA

UNED

UTN
Universidad
Técnica Nacional

neXo
Universidad Tecnológica
Consejo Nacional de Rectores

EAP Escuela de
Administración
Pública

Innovaap UCR



¿Qué es Innovapap ?

UCR

“Somos una plataforma de co-creación entre la academia, la Administración Pública y otros actores sociales, enfocada en la resolución de problemas públicos, a través de alternativas sostenibles y de alto valor para la ciudadanía.”

EAP Escuela de
Administración
Pública

Proyecto de Acción Social
UCR: ED-3316

**Innovar en el sector público,
la realidad que construimos**

Innovaap
UCR

Nuestras áreas



Datos para el desarrollo

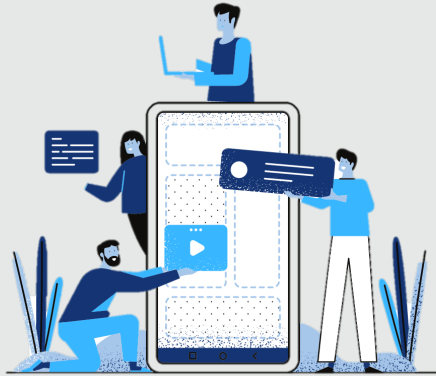
Tiene como propósito el desarrollo y uso de metodologías y herramientas de analítica de datos, para la mejora de toma de decisiones, la transparencia y la política pública basada en evidencia



Innovación social

Promueve el desarrollo de capacidades ciudadanas **como co-creación**, desarrollo de proyectos y consolidación de empresas autosostenibles con enfoque de solución a problemas públicos

Nuestras áreas



Innovación del servicio público

Promueve un cambio en las culturas de las organizaciones públicas, al impulsar procesos de valor con enfoque de usuario en bienes y servicios. Desarrolla metodologías de consulta y verificación de requerimientos ciudadanos. Brinda acompañamiento en procesos de cambio.



Comunicación

Organiza los hallazgos de las otras áreas de Innovaap, crea en materiales y metodologías, y divulga los conocimientos y experiencias generadas con otros actores.



**¿De qué trata nuestro
proyecto Govtech?**

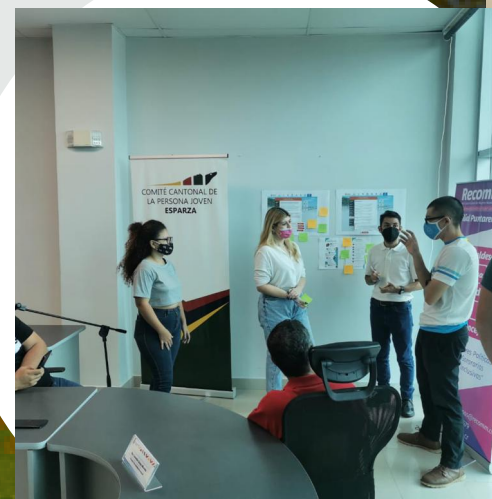
Innovaap
UCR

Simplificar y digitalizar trámites municipales, por medio de una metodología colaborativa y centrada en la experiencia de la persona usuaria.

2020

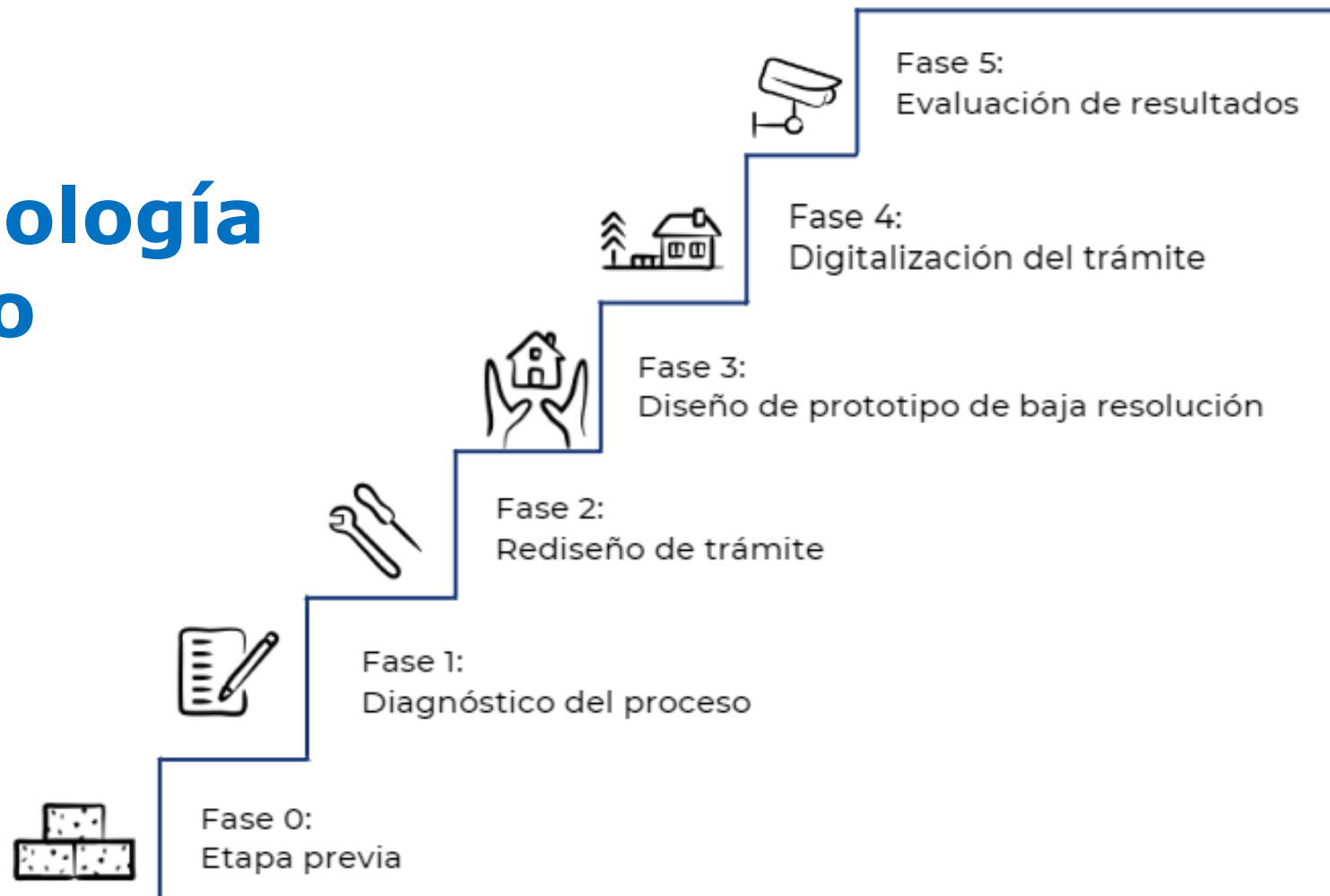


2022



Innovaap
UCR

Nuestra metodología de trabajo



Nuestros actores y aliados



Nuestros actores y aliados



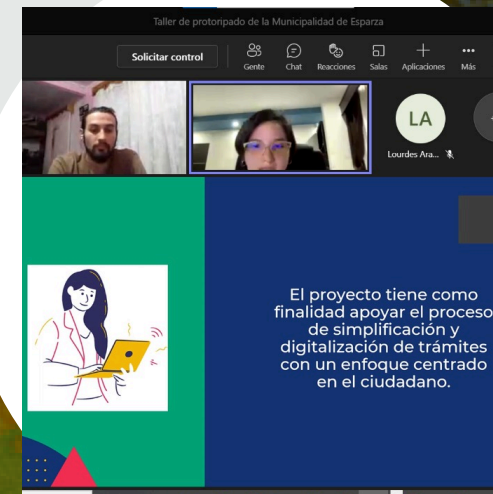
TEC | Tecnológico
de Costa Rica



**¿Cuáles han sido
nuestros resultados?**

Innovaap
UCR

- ✓ 3 consultas ciudadanas sobre experiencia de trámites
- ✓ 4 talleres de experiencia de usuario
- ✓ 4 talleres de reingeniería de procesos colaborativos
- ✓ 4 talleres de prototipado y testeo de procedimientos digitales
- ✓ 3 trámites y sus procesos mapeados con sus respectivos responsables, acciones e insumos
- ✓ 3 propuestas de trámites simplificados y digitalizados
- ✓ Validación de la metodología de trabajo (en proceso de publicación Enero 2023)
- ✓



Ambiente de integración y prueba



Ambiente de Integración



Municipalidad de Acosta

Enlaces de Integración



Trámite de Certificado de Uso de Suelo

TramiteSuelos x +

No es seguro | acosta.munidigital.cr:4002

MUNICIPALIDAD DE ACOSTA

Iniciar Sesión Registrarse

SOLICITUD DE USO DE SUELO

Proceso

Fase 1	Fase 2	Fase 3
Requisitos <ul style="list-style-type: none">Reunir la lista de requisitos.Realizar el pago.Completar el formulario.	Revisión de la solicitud <ul style="list-style-type: none">Confirmación del número de solicitud vía correo electrónico.Identificar en qué paso está el trámite.Inspección o no del terreno.	Estado de la resolución <ul style="list-style-type: none">Emisión del certificado.Envío del trámite por correo electrónico y/o emisión física.



Exoneración de bienes inmuebles

Solicitud de exoneración de bien único

El siguiente formulario recopilará la información esencial para dar inicio al proceso de exoneración, de tipo bien único, según la ley 7509 en la Municipalidad de Sarchí. Para completar el presente formulario son necesarios los siguientes requisitos:

- 1- **Estar al día con los pagos municipales.**
- 2- **Contar con un único bien a nivel nacional.**
- 3- **Adjuntar certificación del Registro Público Nacional donde indica que posee un único bien inmueble a nivel nacional:** <https://www.rnpdigital.com/shopping/login.jspx> / Si tiene duda de como adquirirlo de [click](#) aqui
- 4- **Adjuntar la siguiente declaración jurada firmada y escaneada:** [Declaración](#)

1. Nombre completo:*

2. Número de identificación física:*

3. Correo electrónico para notificaciones:*
 ?



**¿Cuáles han sido
nuestros aprendizajes?**

Innovaap
UCR



Metodología colaborativa



Diseño de servicios centrado en la persona usuaria



TWITTER

@ap_innova



FACEBOOK

Innovaap



INSTAGRAM

@innovaap

Prototipo disponible en:

<http://munidigital.cr/>

Innovaap
UCR