

10 Elementos Claves de las Buenas Prácticas en Permisos de Construcción

La investigación de experiencias de éxito en varios países permitió identificar buenas prácticas que promueven la eficiencia, la efectividad y la transparencia en los trámites municipales de permisos de construcción.

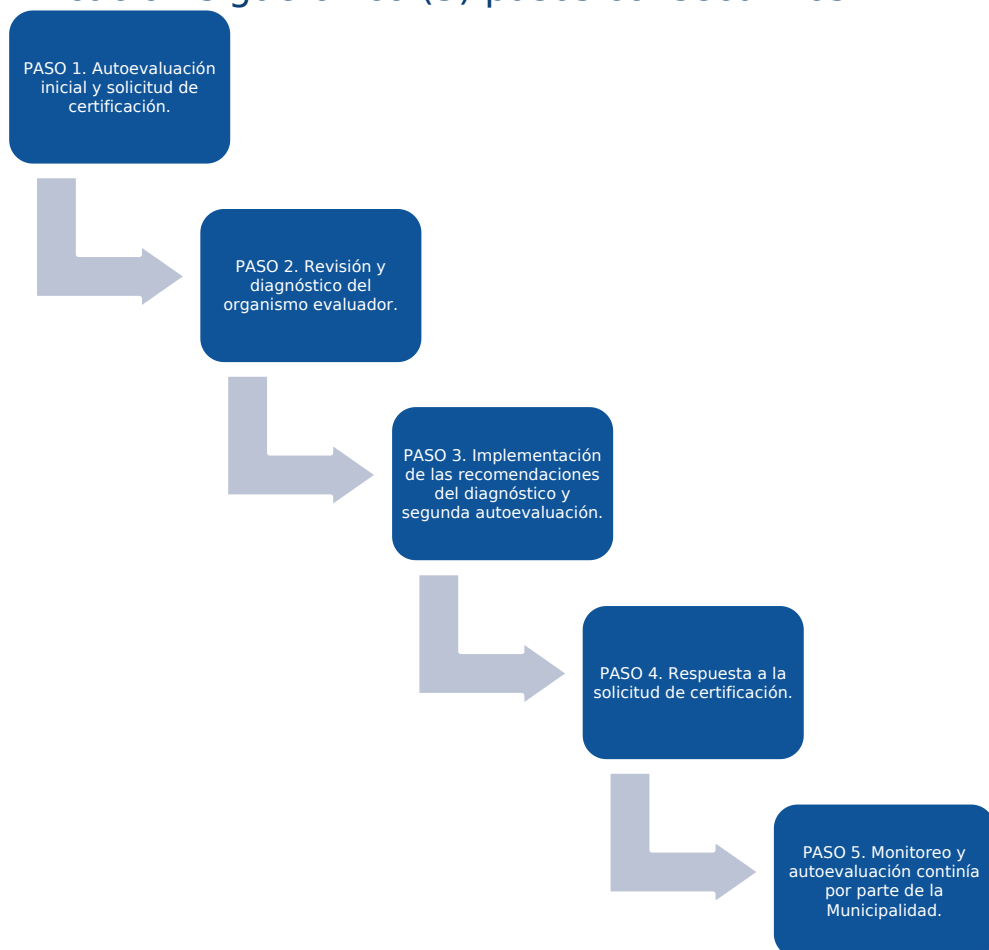
Estas buenas practicas se resumen en 10 elementos claves:

1. Información clara y precisa sobre el trámite, disponible a distancia para funcionarios y usuarios.
2. Eliminación de pasos y/o requisitos redundantes o innecesarios.
3. Simplificación del trámite para solicitudes de bajo riesgo.
4. Formulario único para iniciar las solicitudes.
5. Manejo de expediente único para cada uno de los procesos de solicitud.
6. Ventanilla única de atención al usuario.
7. Digitalización de procesos.
8. Evaluación continua de los procesos y rendición de cuentas.
9. Capacitación del personal.
10. Inspecciones efectivas y transparentes y con opción a realizarse a través de terceros privados autorizados.

Programa de Certificación Municipal de Permisos de Construcción

El Programa de Certificación Municipal de Permisos de Construcción busca promover estos diez elementos claves a través de un proceso de certificación objetivo, concreto y sencillo. Esta certificación puede lograrse en cualquier Municipalidad que tenga la voluntad firme de mejorar sus trámites de permisos de construcción, independientemente de su nivel de sofisticación o de los recursos con los que cuente inicialmente.

La certificación sigue cinco (5) pasos consecutivos:



PASO 1. Autoevaluación inicial y solicitud de certificación por parte de la Municipalidad

El proceso de certificación inicia con una autoevaluación que debe ser realizada por la misma Municipalidad. Para esta tarea, la Municipalidad debe utilizar el Cuestionario de Certificación que se ha desarrollado para tal fin.

El Cuestionario de Certificación incluye cuarenta (40) preguntas distribuidas en dos secciones. Las preguntas son de respuesta concreta con dos únicas posibilidades: “sí” o “no”, y se refieren a dimensiones necesarias dentro de los diez elementos claves identificados en las buenas prácticas internacionales.

La primera sección del Cuestionario de Certificación consta de diez (10) preguntas. Para optar a la certificación en su nivel básico (Nivel 1), la Municipalidad debe estar en la capacidad de poder responder “sí” a todas y cada una de estas 10 preguntas iniciales. En la página siguiente, se presentan estas 10 preguntas iniciales .

Luego de finalizada su autoevaluación, y habiendo obtenido los resultados positivos mínimos necesarios para optar por algún nivel de la certificación, la Municipalidad debe canalizar su solicitud formal, junto a los resultados de su Cuestionario de Certificación, al organismo evaluador.

El organismo evaluador será una coalición (por definir) de entidades en la que muy probablemente estará una Universidad local. El organismo evaluador estará compuesto por expertos nacionales e internacionales en el tema, y será previamente seleccionada por la Organización de los Estados Americanos como administrador del Programa de Certificación de Permisos de Construcción.

Cuestionario de Certificación: Las 10 preguntas iniciales

Información y coordinación previa.

Pregunta	Sí	No
1. ¿La Municipalidad ofrece información clara y precisa sobre los procedimientos y requisitos para los permisos de construcción, al alcance de los usuarios sea de manera física y/o de manera electrónica (Teléfono o Internet)?		
2. ¿Los usuarios tienen acceso previo a un estimado de las tarifas que debe pagar por su trámite en la Municipalidad según el tipo de construcción?		
3. ¿Los usuarios tienen acceso previo a un estimado del tiempo de espera de su trámite según el tipo de construcción?		

Eliminación de pasos y/o requisitos redundantes.

Pregunta	Sí	No
4. ¿Ninguno de los documentos y demás requisitos para tramitar un permiso de construcción son solicitados más de una vez por la Municipalidad?		

Simplificación para solicitudes de bajo riesgo.

Pregunta	Sí	No
5. ¿La Municipalidad clasifica los proyectos que solicitan permisos de construcción según su escala, impacto y/o riesgo, e implementa un proceso simplificado/abreviado para los permisos de construcción de proyectos de menor escala, menor impacto y/o menor riesgo?		

Ventanilla única de atención al usuario.

Pregunta	Sí	No
6. ¿El usuario inicia y procesa la parte municipal de su trámite de permisos de construcción en una única oficina o sitio de atención, sea de manera física o por internet?		
7. ¿El usuario puede dar seguimiento a su trámite de permisos de construcción en una única oficina o sitio de atención, sea de manera física o por internet?		

Digitalización de procesos.

Pregunta	Sí	No
8. ¿Las tarifas municipales del trámite de permisos de construcción pueden ser pagadas por el usuario de forma electrónica y a distancia?		

Evaluación de los procesos, transparencia y rendición de cuentas.

Pregunta	Sí	No
9. ¿La Municipalidad cuenta con medios físicos y/o digitales (teléfono y/o Internet) para canalizar de manera confidencial las quejas y denuncias de los usuarios?		
10. ¿La Municipalidad hace públicas de manera detallada, completa y transparente las medidas de mitigación de impacto cuando este tipo de medidas le son exigidas a los proyectos de construcción como condición para el otorgamiento de su respectivo permiso de construcción?		

PASO 2. Revisión y diagnóstico del organismo evaluador

El organismo evaluador recibe y revisa la solicitud y la autoevaluación de la Municipalidad por vía electrónica. Luego, coordina una visita a la Municipalidad para verificar los resultados de la autoevaluación y realizar un diagnóstico de los procesos de permisos de construcción. Si todo está correcto, se emite la certificación.

El diagnóstico busca identificar recomendaciones concretas de mejora junto a un cronograma de trabajo para su implementación. En este caso, la Municipalidad debe implementar estas recomendaciones para poder optar a la certificación.

PASO 3. Implementación de las recomendaciones del diagnóstico y segunda autoevaluación

La Municipalidad implementa las recomendaciones resultantes del diagnóstico, siguiendo el plan de trabajo propuesto por el organismo evaluador. Luego de terminada esta implementación, la Municipalidad realiza una nueva autoevaluación siguiendo el mismo Cuestionario de Certificación

PASO 4. Respuesta a la solicitud de certificación

El organismo evaluador recibe la nueva autoevaluación y realiza una segunda visita de revisión a la Municipalidad. Si la visita confirma los resultados de la autoevaluación, se emite la certificación por un plazo renovable determinado.

La obtención de la certificación de permisos de construcción en alguno de sus tres niveles dependerá de la cantidad de elementos que sean atendidos y cubiertos por la Municipalidad en su evaluación. Siguiendo la experiencia de CONAMER en México, la certificación se otorgará por una cierta cantidad de tiempo que se extenderá a medida que su nivel sea mayor, iniciando con un (1) año para el Nivel 1 de la certificación, pasando a dos (2) años para el Nivel 2, y culminando con tres (3) años para el Nivel 3.

PASO 5. Monitoreo y autoevaluación continua por parte de la Municipalidad

La certificación de permisos de construcción propuesta se plantea como un proceso de mejora continua. Por esto, se espera que las Municipalidades monitoreen regularmente sus procesos y resultados en cuanto a procedimientos administrativos, manejo de personal y organización. Esto debe ser adelantado de manera paulatina y evaluando cada una de las etapas con el fin de poder verificar el buen funcionamiento del proceso, a la vez que se abre la posibilidad de identificar oportunidades de mejora.

CONTACTO

Para mayor información, favor comunicarse con el Centro Latinoamericano para la Competitividad y el Desarrollo Sostenible (CLACDS) del INCAE Business School.

Correo: clacds@incae.edu

Teléfono: +506 2437-2200

Alajuela, Costa Rica