



**Informe N°CdS-11-2016**

**Informe sobre evaluación al cumplimiento  
de Plazos establecidos para trámites**

**Junta de Protección Social (JPS)  
Contraloría de Servicios**

---

Diciembre, 2016

# ÍNDICE

## **I Parte**

1. Antecedentes.....	3
2. Inventario de trámites.....	3
3. Matriz del estado actual de los trámites del 2014 al 205.....	4
4. Segunda reunión de la comisión.....	5
5. Representante de la plataforma.....	5
6. Últimos procesos de la comisión.....	10

## **II Parte**

Conclusiones.....	15
Sugerencias.....	15
<b>Anexo</b> .....	20

## I PARTE

---

### 1- Antecedentes

De conformidad con el Programa de Trabajo de la Contraloría de Servicios y de acuerdo con el modelo de gestión de Comisión de Mejora Regulatoria Institucional se procedió a evaluar el cumplimiento de plazos y requisitos establecidos para la atención de los trámites que se detallan, según lo establece la ley N°8220, "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos", con el propósito de mantener actualizado el catálogo Nacional de Trámites, el cual está constituido por todos los trámites, requisitos y procedimientos de la Junta de Protección Social, con el objetivo de que el ciudadano conozca los requisitos y procedimientos necesarios para la gestión de un trámite y está disponible en la página de Web de la institución.

Por consiguiente el 7 de setiembre de 2016<sup>1</sup>, se procedió a evaluar en conjunto con la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional el estado de plazos y requisitos establecidos para la atención de los trámites y otros detalles:

A- La Comisión de Mejora Regulatoria Institucional solicita a la Contraloría de Servicios lo siguiente:

- 1) La Contraloría de Servicios redactará oficio solicitando el inventario de trámites a las Gerencias para actualizar página del Catálogo Nacional, este oficio lo firmará el Oficial de Simplificación de Trámites.
- 2) La Contraloría de Servicios elaborará la matriz del estado actual de los trámites ya evaluados.

### 2- Inventario de trámite

Con el propósito de cumplir con lo establecido por la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional, se elaboró un oficio<sup>2</sup>; el cual se solicita cordialmente a las diferentes dependencias lo siguiente: la revisión de tramites, enlace según área administrativa (<http://www.tramites.go.cr/catalogotramites/Resultado.aspx>) y actualización de los trámites asignados a su dependencia (nombre del trámite, requisitos, plazos, costos, etc.) e informar a esta comisión en un plazo de ocho días hábiles lo que corresponda y para cualquier consulta se puede comunicar con un colaborador de esta Contraloría de Servicios, al teléfono 2522-2008.

De lo anterior, toda la información fue recibida a la Gerencia de Gestión Administración y en este caso al Oficial de Simplificación de Trámites.

---

<sup>1</sup> Véase anexo 1 (Minuta del 7 de setiembre de 2016)

<sup>2</sup> Véase anexo 1 (Machote, el cual es firmado por el Oficial de Simplificación de trámites)

### 3- Matriz del estado actual de los trámites del 2014 al 2015

Tramites Evaluados					
Fecha del estudio	Nombre del Trámite	Departamento responsable	Tamaño de la muestra	Plazo establecido en el Catálogo Nacional de Trámites	Cumple el plazo establecido
CdS-09 Oct-14	Financiamiento a Vendedores de Lotería	Administración de Loterías	72 solicitudes que representan el 50% de los casos durante el 2013	5 días hábiles	el 97% no cumple
CdS-09 Oct-14	Contrato para la venta de Loterías por artículo n°10	Administración de Loterías	104 solicitudes que representan el 15% de los casos durante el 2013	10 días hábiles	el 91% si cumple
CdS-09 Oct-14	Autorizaciones provisionales para el nombramiento de un representante para el retiro y venta de lotería	Administración de Loterías	62 solicitudes que representan el 30% de los casos durante el 2013	3 días hábiles	el 67% no cumple
CdS-09 Oct-14	Renuncias de Adjudicatarios y Socios Comerciales	Administración de Loterías	47 solicitudes que representan el 40% de los casos durante el 2013	15 días hábiles	el 85% no cumple
Cds-09 Set-15	Renuncias de Adjudicatarios y Socios de Cooperativa	Administración de Loterías	27 por artículo n°3 del I semestre 2015	15 días hábiles	el 78% si cumple
			59 por artículo N°10 del I semestre 2015		el 88% si cumple
			10 socios cooperativas del I semestre 2015		el 100% no cumple
Cds-09 Set-15	Autorización de rifas efectuadas por asociaciones, fundaciones y entidades de bien social	Gerencia General	17 solicitudes realizadas durante el 2015	30 días naturales	el 71% si cumple

#### **4- Segunda reunión de la Comisión**

La Comisión de Mejora Regulatoria Institucional<sup>3</sup> convoca para el miércoles 2 de noviembre de 2016 y se realiza con los siguientes acuerdos:

- a) Dar por finalizado el proceso de las Cartas de compromiso del 2015, para ello: El señor Marco Bustamante se encargará de conseguir la firma de doña Delia Villalobos de la Carta de Compromiso 2015.
- b) La Comisión se reunirá el viernes 09 de noviembre del 2016 con el representante de la Plataforma de Servicio al Cliente para seleccionar dos o tres trámites para formalizar la Carta de Compromiso del 2016.
- c) El señor Marco Bustamante en representación de Planificación Institucional preparará el Plan para trabajar el 2017.

#### **5- Representante de la plataforma**

La Comisión de Mejora Regulatoria Institucional solicita a la Plataforma de Servicio al cliente, que nombre algún funcionario, con el propósito de que presente una propuesta de mejora de los procesos que realiza, por tal razón; dicha área nombra a la señorita Kimberly Barquero Aguilar, quien presenta la siguiente información:

##### **Histórico de trámites de la Plataforma de Servicio al Cliente**

A lo largo del servicio que ha brindado la Plataforma de Servicio al Cliente y debido al Proyecto de modernización de la misma, se han realizado cambios en la estructura de atención al cliente externo, tanto operativos como a nivel informático, esto con el fin de obtener a un 100% la satisfacción del cliente y la mejora del servicio especialmente a nuestra fuerza de ventas.

A continuación se presenta una estructura detallada de los procedimientos que anteriormente se prestaban y los que actualmente se ejercen por la Plataforma de Servicio al Cliente, detallando cada una de las modificaciones realizadas.

---

<sup>3</sup> Véase anexo 1

