



**Informe N°CdS-01-2017**

**Resumen de Plazos  
establecidos para trámites  
Catálogo Nacional de Trámites  
Año 2016**

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

---

Enero, 2017

## 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 07 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) 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) Contraloría de Servicios elaborará la matriz del estado actual de los trámites ya evaluados.

### 2- Inventario de trámite

Con el propósito 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 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)

*Tabla 1*  
**TRÁMITES EVALUADOS**  
 2014 al 2016

<b>Tramites Evaluados</b>					
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

<b>Tramites Evaluados</b>					
Fecha estudio	Nombre del trámite	Departamento Responsable	Tamaño de la muestra	Plazo establecido en el Catalogo	Cumple con el plazo establecido
CdS-11 Dic.-2016	Tramites varios*	Plataforma de Servicios	6	1 a 5 días dependiendo de Trámite	98%

\* Nota: Véase tabla 2

Del inventario de cantidad trámites por departamento según Catálogo<sup>3</sup> Nacional de Trámites del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

*Cuadro 1*  
Cantidad de tramites por Departamento  
Diciembre, 2016

<b>Dependencias</b>	<b>Tramites</b>
Administración de Cementerios	12
Gestión Social	4
Contable presupuestario	1
Inspectores de Lotería	1
Administración de Loterías	8
Revisión y Control	1
Tesorería	14
Gerencia General	1
Plataforma de servicio*	9

Nota: No está contemplado en Catalogo Nacional de Trámites la Plataforma de servicio.

### **3- 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 funcionaria Kimberly Barquero Aguilar, quien presenta la siguiente información:

#### **3.1 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.

<sup>3</sup> Véase anexo 1

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.

*Tabla 2*  
Tramites anteriores y actuales  
Diciembre de 2016

Detalle de Procedimientos	
Anteriormente Ejercidos	Actualmente Ejercidos
Cambio de Premios a Adjudicatarios	Cambio de premios a adjudicatarios
Sellado para retiro de lotería	Sello y despacho de lotería
Despacho de lotería	Actualización de datos a adjudicatarios
Cambio de premios a público	Emisión de certificaciones de ingresos a adjudicatarios
Pago de financiamientos	Pago de financiamientos
Actualización de datos	Adjudicación de excedente
	Emisión e impresión de carnés
	Pago de premios a publico
	Emisión de certificaciones por premios mayores a público

**Especificación de Procesos:**

**Cambio de Premios a Adjudicatarios:**

En cuanto al cambio de premios a adjudicatarios se realizaron grandes mejoras en cuanto a servicio, eficiencia y reducción en tiempo de espera.

*Cuadro 2*  
CANTIDAD DE CAJAS  
CAMBIO DE PREMIOS ADJUDICATARIO  
Diciembre, 2016

Cantidad cajas	ABS
Caja	1
Cajas	8
<b>Total</b>	<b>9</b>

De acuerdo con el cuadro 1, es importante mencionar que anteriormente, para el cambio de premios a adjudicatarios, se encontraba solamente una caja capacitada para atender este servicio; situación que generaba grandes filas y congestión, ya que era la única habilitada para recibir los premios, distribuirlos entre los demás cajeros y seguidamente pagarlos.

Actualmente, el vendedor de lotería puede dirigirse al compañero que esté encargado de la administración de filas, para que este lo ubique con el cajero que

