



Institución Benemérita

**Informe N°CdS-06-2017**

**Simplificación de Trámites  
Verificación de Cumplimiento de las Cartas de  
Compromiso 2015 y 2016**

**Junta de Protección Social  
Contraloría de Servicios**

---

Julio, 2017



## CONTENIDOS

### I PARTE

1.1 Antecedentes .....	3
1.2 Objetivos del informe .....	3
1.3 Alcances .....	4
1.4 Tamaño de la muestra .....	5
1.5 Inventario de trámites a verificar .....	5
1.6 Evaluación .....	6

### II PARTE

1- Conclusiones .....	10
2- Sugerencias .....	10

### ANEXOS

Anexo 1- Oficio GG-GDS-150-2017 .....	12
Anexo 2- Oficio CS-222-2017 .....	14
Anexo 3- Oficio CS-224-2017 .....	16
Anexo 4- Oficio GG-GO-PSC-337-2017 .....	18
Anexo 5- Oficio CS 245-2017 .....	20
Anexo 6- Oficio GG-GO-PSC 293-2017 .....	21
Anexo 7- Oficio GG-GO-ALO-661-2017 .....	23
Anexo 8- Oficio GG-GO-PSC-371-217 .....	32

### 1.1 Antecedentes

De conformidad con el Programa de Trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a evaluar el cumplimiento de plazos y requisitos establecidos para la atención de los trámites, según lo establece la Ley N° 8220 y de acuerdo con el oficio GG-GDS-150<sup>1</sup> del 13 de junio del 2017 y con el modelo de gestión de Comisión de Mejora Regulatoria Institucional y de conformidad con la Ley N° 8220, "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos", se procedió a evaluar la puesta en marcha de las Cartas de Compromiso con la ciudadanía del año 2015 y 2016.

Por consiguiente el 08 de junio del 2017, se procedió a enviar los oficios CS-222-2017<sup>2</sup> y CS-224-2017<sup>3</sup>, a la Plataforma de Servicio al Cliente y Administración de Loterías, respectivamente. Esto con el fin de que el Encargado de cada Departamento indique si se cumple o no con lo establecido en cada una de las cartas.

Respecto con la Plataforma de Servicio al Cliente, se recibió el oficio GG-GO-PSC-337-2017<sup>4</sup> el 13 de junio, indicando que los carnés se imprimen en el vestíbulo; sin embargo, se envió el oficio CS-245-2017<sup>5</sup>, solicitando aclarar la situación de la entrega de carnés, esto debido a que se contaba con el oficio GG-GO-PSC-293-2017<sup>6</sup> del 05 de mayo, que indicaba que no se contaba con las impresoras respectivas para la impresión.

### 1.2 Objetivos del informe

Evaluar las gestiones del servicio realizado por la Administración de Loterías del año 2015 y la Plataforma de Servicio al Cliente de año 2016, de acuerdo con las Cartas de Compromiso firmadas por la señora Delia Villalobos Álvarez, Presidenta de Junta Directiva, con el propósito de optimizar y garantizar un servicio eficiente y eficaz de acuerdo con lo estipulado en la Ley N° 8220, "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos".

---

<sup>1</sup> Véase anexo N°1

<sup>2</sup> Véase anexo N°2

<sup>3</sup> Véase anexo N°3

<sup>4</sup> Véase anexo N°4

<sup>5</sup> Véase anexo N°5

<sup>6</sup> Véase anexo N°6





### 1.2.2 Objetivos específicos

- Verificar que los trámites que se realizan en el Departamento de Administración de Lotería, en relación con los servicios de solicitudes de autorizaciones provisionales y financiamiento para el retiro de y venta de loterías para vendedores se cumplen, de acuerdo con las Cartas de Compromiso.
- Verificar que los tramites que se realizan en la Plataforma de Servicio al Cliente, en relación con los servicios que se prestan a los adjudicatarios, en cuanto a cambio de premios, sellos y despacho de lotería, actualización de datos, emisión de certificación de ingresos, pago de financiamiento e impresión de carnés, se cumplen de acuerdo con las Cartas de Compromiso.

### 1.3 Alcances

- a) Trámites realizados por el Departamento de Administración de Loterías:
- Autorizaciones provisionales para el nombramiento de representante al cónyuge o hijo (a), para el retiro y venta de lotería por Artículo 13 de la Ley de Loterías N° 7395 en un plazo de dos días.
  - Autorizaciones provisionales para el nombramiento de representante a no familiares, para el retiro y venta de lotería por artículo 13 de la Ley de Loterías N° 7395 en un plazo de dos días.
  - Financiamiento para el retiro y venta de lotería de acuerdo con la Ley de Loterías No. 7395.
- b) Trámites realizados por la Plataforma de Servicio al Cliente:
- Sello y despacho de lotería.
  - Actualización de datos.
  - Emisión de certificaciones de ingresos a adjudicatarios.
  - Pago de financiamientos.



- Adjudicación de excedente.
- Emisión e impresión de carnés.

#### **1.4 Tamaño de la Muestra**

Para el marco muestral del estudio no aleatorio por conveniencia se utilizó las gestiones del servicio realizadas por la Administración de Loterías del año 2015 y la Plataforma de Servicio al Cliente del año 2016, de acuerdo con las Cartas de Compromiso firmadas por la señora Delia Villalobos Álvarez.

#### **1.5 Inventario de trámites a verificar**

##### **Carta de Compromiso con la ciudadanía 2015**

###### **Administración de Loterías:**

- Autorizaciones provisionales para el nombramiento de representante al cónyuge o hijo (a), para el retiro y venta de lotería por artículo 13 de la Ley de Loterías N° 7395.
- Autorizaciones provisionales para el nombramiento de representante a no familiares, para el retiro y venta de lotería por artículo 13 de la Ley de Loterías N° 7395.
- Solicitudes de financiamiento a la cuota de lotería, Ley de Loterías N° 7395.

##### **Carta de Compromiso con la ciudadanía 2016**

###### **Plataforma de Servicio al Cliente:**

- Sello y despacho de lotería.
- Actualización de datos de vendedores.
- Certificaciones de ingresos a vendedores.
- Pagos de financiamientos.

- Adjudicación de excedente de lotería a los vendedores.
- Emisión e impresión de carnés.
- Cambio de premios.

### 1.6.1 Evaluación

#### Administración de Loterías:

Con el propósito de realizar la evaluación correspondiente se recibió de parte de Administración de Loterías el oficio GG-GO-ALO-661-2017<sup>7</sup> el 11 de julio, en el que se indica lo siguiente:

<b>Cuadro 1</b> <b>Administración de Loterías</b> <b>CUMPLIMIENTO CARTA DE COMPROMISO 2015</b> <b>Julio, 2017</b>	
Trámite	Cumple con lo estipulado
Autorizaciones provisionales para el nombramiento de representante al cónyuge o hijo(a), para el retiro y venta de lotería por artículo 13 de la Ley de Loterías N° 7395.	Sí
Autorizaciones provisionales para el nombramiento de representante a no familiares, para el retiro y venta de lotería por artículo 13 de la Ley de Loterías N° 7395.	Sí
Solicitudes de financiamiento a la cuota de lotería, Ley de Lotería N° 7395.	Sí

<sup>7</sup> Véase anexo N°7

