



**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



se desocupe más prontamente; en este trámite, el cliente podrá solicitar cualquiera de los tipos de pago disponibles (transferencia electrónica, autorización de retiro o efectivo) sin requerir de un intermediario, situación que genera una gran satisfacción en el cliente, debido a la reducción del tiempo de espera.

**Sello y Despacho de Lotería:**

*Cuadro 3*  
**PROCESOS SELLO Y DESPACHO DE LOTERIA**  
 Diciembre, 2016

<b>Procesos</b>	<b>Cajas</b>
Una sola caja sello y despacho	8
Sello y despachos	2

Según el cuadro dos, inicialmente estos dos procesos se realizaban individualmente, lo que como resultado se obtenía, la realización de dos filas para trámites distintos. El cambio reflejado con el proyecto de modernización de la Plataforma, consiste en unificar los dos procedimientos así, simplificando al adjudicatario el tiempo invertido en el retiro de lotería y el aumento en venta.

**Cambio de Premios a Público:**

Este proceso se realiza de igual manera, sin embargo, es importante destacar que la variación que resaltó, fue que se eliminó, en el caso de los premios mayores, remitir al cliente favorecido al Mezanine para la adquisición de la certificación de ingresos, como justificante a las entidades financieras en la que se deposite.

*Cuadro 4*  
**CAMBIO DE PREMIOS A PÚBLICO**  
 Diciembre, 2016

<b>Trámites</b>	<b>Antes</b>	<b>Actual</b>
Certificaciones de ingresos	SI	Eliminado
Presentación Cuenta cliente	NO	Solicitado
Firma de acta de aprobación	NO	Solicitado

Ahora el cliente solo tendrá que esperar unos minutos al que el cajero se desplace a realizar dicho trámite.

### **Emisión de certificaciones de ingresos a adjudicatarios:**

La emisión de certificaciones, es un trámite rápido que fue transferido del Departamento de Administración de Loterías, a la Plataforma de Servicio al Cliente, este proceso ha permitido a los solicitantes de dicho documento, no tener que trasladarse al segundo piso del edificio principal, permitiéndoles realizar todas sus diligencias en una sola sección (Planta Baja).

*Cuadro 5*

#### EMISIÓN DE CERTIFICACIONES DE INGRESOS

Diciembre, 2016

<b>Dependencia</b>	<b>Total cajas</b>
Administración de Loterías	1
Plataforma de Servicio al Cliente	8

### **Adjudicación de excedente:**

Este proceso también fue trasladado por Departamento de Administración de Loterías, permite agregar en el sistema según la categoría del vendedor, la lotería que necesita retirar, además, de su cuota. Esto de igual manera, que los procesos anteriores, reduce el tiempo de espera del adjudicatario al no tener que trasladarse al segundo piso, sin embargo; para los sorteos extraordinarios, esta posibilidad queda nula ya que solamente el Departamento de Administración de Loterías puede manipular el excedente en los sorteos de gran demanda.

*Cuadro 6*

#### ADJUDICACIÓN A EXCEDENTE

Diciembre, 2016

<b>Adjudicación</b>	<b>Total cajas</b>
Segundo Piso (Administración de Loterías)	1
Vestíbulo	8

### **Emisión e impresión de carnés:**

El adjudicatario actualmente puede adquirir su carné, en cualquiera de las ventanillas de la Plataforma de Servicio al Cliente, esta función de igual manera fue trasladada, con el único fin de la simplificación y eficiencia en la realización de trámites.



*Cuadro 7*  
**EMISIÓN E IMPRESIÓN DE CARNÉS**  
 Diciembre, 2016

Emisión	Total Cajas
Segundo Piso (Administración Loterías)	1
Vestíbulo (Plataforma Servicio al Cliente)	12

**Nota:**

Es importante mencionar, que los procesos de Actualización de datos a adjudicatarios y Pagos de financiamientos, se realizan de la misma manera ya que, estos pertenecían a la Plataforma y se realizaban con eficiencia y eficacia.

A continuación, se presenta una tabla con todos los procesos realizados actualmente por la Plataforma de Servicio al Cliente, donde especifica, si dicho trámite fue trasladado o si es mantenido por esta dependencia. Además, es de suma importancia recalcar, que anteriormente todos los procesos eran asignados al Departamento de Tesorería, situación que cambió con la creación de la Plataforma de Servicio al Cliente como unidad independiente.

*Tabla 3*  
**PROCEDENCIA DE LOS TRÁMITES**  
 Diciembre de 2016

Procedencia del Trámite		
Trámite	Procedencia	Simplificación
Cambio de premios a adjudicatarios	Plataforma de Servicio al Cliente	✓
Sello y despacho de lotería	Plataforma de Servicio al Cliente	✓
Actualización de datos a adjudicatarios	Departamento de Administración de Loterías	
Emisión de certificaciones de ingresos a adjudicatarios	Departamento de Administración de Loterías	✓
Pago de financiamientos	Plataforma de Servicio al Cliente	
Adjudicación de excedente	Departamento de Administración de Loterías	✓
Emisión e impresión de carnés	Departamento de Administración de Loterías	✓
Pago de premios a público	Plataforma de Servicio al Cliente	✓
Emisión de certificaciones por premios mayores a público	Plataforma de Servicio al Cliente	✓



## Tiempos de Espera

La siguiente información, resume en una pequeña muestra a algunos adjudicatarios que han hecho uso del servicio, que brinda la Plataforma de Servicio al Cliente. Cabe destacar, que dicha información fue facilitada por la Contraloría de Servicios.

*Cuadro 8*  
**TIEMPO DE ESPERA PARA RETIRAR**  
**PRODUCTOS COMPARATIVOS**  
 Febrero 2016 y octubre 2016  
 (Comparativo)

Lunes 22 de febrero, 2016					Lunes 31 de octubre de 2016					
Cedula	Hora que inicio de fila	Hora de llegada a la cajas	Duración	Cantidad de cajeros	Cedula	Hora que inicio de fila	Hora de llegada a la cajas	Duración	Cantidad de cajeros	
2-0396-0059	8:43:00	11:09:27	2:26:27	5	1-1105-0199	9:43:00	10:21:35	0:38:35	6	
9-0085-0588	8:43:00	11:09:43	2:26:43	5	1-0927-0570	9:43:00	10:14:45	0:31:45	6	
9-0067-0415	8:43:00	11:27:27	2:44:27	5	3-0344-0869	10:00:00	10:21:35	0:21:35	6	
1-0873-0300	9:24:00	12:19:20	2:55:20	5	1-0913-0753	10:00:00	10:45:40	0:45:40	6	
5-0375-0001	9:24:00	12:22:31	2:58:31	5	2-0407-0734	11:17:00	11:49:06	0:32:06	6	
1-0610-0320	9:24:00	12:32:50	3:08:50	5	1-0780-0182	11:17:00	11:45:37	0:28:37	6	
<b>Promedio</b>			<b>2:46:43</b>		<b>Promedio</b>			<b>0:33:03</b>		

Nota: En el mes de febrero el vendedor tenía que realizar tres procesos y octubre se realiza un solo proceso

## II PARTE

---

### Conclusiones


Con fundamento al documento, se puede concluir lo siguiente:

- La Comisión Mejora Regulatoria Institucional solicita a la Contraloría de Servicios un inventario de tramites correspondiente al año 2016 y este es presentado el 02 de noviembre del 2016, por tanto; se cumple según Guía Metodológica para planes de Mejora Regulatoria y Cartas de Compromiso con la Ciudadanía, página 17 que dice “ [...] *la comisión cuenta con todo el inventario de trámites o servicios actualizados, como primer paso realizará un filtro para seleccionar aquellos tramites o servicios que son más demandados [...]*”.
- La Contraloría de Servicios entrega Matriz de trámites evaluados del año 2014 al 2016.
- Para el año 2016 se realizó un inventario de 51 gestiones y se seleccionó a la Plataforma de Servicio al Cliente, el cual tiene nueve procesos.
- Para la atención de cambio de premios dirigida a los vendedores se aumentó de una caja a ochos cajas.
- En el proceso de depósitos y retiro de productos en el despacho se aumentó de dos cajas a ocho cajas.
- Para la atención de cambio de premios se tenía tres procesos y se eliminó uno.
- Para la impresión de carné, el vendedor debía presentarse en el segundo piso; con el nuevo proceso el vendedor lo puede solicitar en el vestíbulo; sin embargo, este proceso se sigue realizando en el segundo piso ya que no se cuenta con material para imprimir los carnés de los vendedores, por lo tanto, se les está extendiendo una autorización provisional en papel bond.
- La Comisión Mejora Regulatoria Institucional solicita a la Plataforma de Servicio al Cliente una propuesta de mejora de su área y este es presentado vía correo electrónico 18 de noviembre del 2016 de acuerdo con la Guía Metodológica del MIDEPLAN.



## Sugerencias

- Velar según oficio GG-GDS-436 del 08 de diciembre de 2014, recibido en esta instancia asesora el 12 de diciembre de 2016, el cual solicita que se realice un plan para evaluar por cierto periodo, el cumplimiento de acuerdo con la Carta Compromiso según lo solicitado por la Presidencia de la Junta Directiva de la Junta de Protección Social.

  
Elaborado por  
Lic. Clifferrd Barrios Rodríguez, MSc.  
**Contraloría de Servicios**



CONTRALORIA DE SERVICIOS

## **ANEXOS**



## **MINUTA DE REUNION**

**Fecha:** Miércoles 07 de setiembre del 2016  
**Lugar:** Oficina de Gerencia de Desarrollo Social  
**Hora inicio:** 2:05 p.m.  
**Hora finalización:** 3:20 p.m.

**Tema a tratar:**

Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites

<b>Asistentes:</b>
Sr. Julio Canales Guillén, Oficial Simplificación de Trámites
Sr. Miguel Quesada Vidal, Gerencia Desarrollo Social
Sr. Cliffer Barrios Rodríguez, Contraloría de Servicios
Sr. Adrián Vega Ortiz, Contraloría de Servicios
Sr. Marco Bustamante Ugalde, Jefe Planificación Institucional
Sra. Ninoska Espinoza Marín, Planificación Institucional

**Acuerdos tomados:**

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.
3. Próxima reunión el día martes 20 de setiembre de 2016.

-Última línea-

09 de setiembre del 2016  
**XXX-xxx-2016**

Señor  
XXXXXXX, Encargado, Jefe, Gerente  
**Área administrativa**

Estimado señor:

En atención a lo establecido en la Ley N° 8220 "Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos"; la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional, requiere actualizar los trámites incluidos en el catálogo nacional de trámites del Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

Al respecto me permito solicitarle cordialmente la revisión y actualización de los trámites asignados a su área (nombre del trámite, requisitos, plazos, costos, etc.) e informar a esta comisión en un plazo de ocho días hábiles lo que corresponda.

La información solicitada podrá consultarla en el siguiente enlace:  
<http://www.tramites.go.cr/catalogotramites/Resultado.aspx>

Para consultas puede comunicarse al 2522-2008 de la Contraloría de Servicios con el Sr. Adrián Vega Ortiz.

**Atentamente,**

Julio Canales Guillén,  
**Oficial de Simplificación de Trámites**

avo/jcg

**Anexo**

c. Contraloría de Servicios



## **MINUTA DE REUNION**

**Fecha:** Miércoles 02 de noviembre del 2016  
**Lugar:** Oficina de Gerencia de Desarrollo Social  
**Hora inicio:** 1:45 p.m.  
**Hora finalización:** 2:30 p.m.

**Tema a tratar:**

Mejora Regulatoria y Simplificación de Trámites

<b>Asistentes:</b>
Sr. Miguel Quesada Vidal, Gerencia Desarrollo Social
Sr. Cliffer Barrios Rodríguez, Contraloría de Servicios
Sr. Adrián Vega Ortiz, Contraloría de Servicios
Sr. Marco Bustamante Ugalde, Jefe Planificación Institucional
Sra. Ninoska Espinoza Marín, Planificación Institucional

**Acuerdos tomados:**

4. Dar por finalizado el proceso de las Cartas de compromiso del 2015, para ello:
  - a. 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 09/11/2016 con representante de la Plataforma de Servicio al Cliente para seleccionar 2 ó 3 trámites para formalizar la Carta de Compromiso del 2016.
5. El señor Marco Bustamante en representación de Planificación Institucional preparará el Plan para trabajar el 2017.

6. Tener todo listo para el 23/11/2016 para remitirlo a la Gerencia General.

-Última línea-

b-  
c-



MEJORA REGULATORIA  
REGLAMENTACION TE  
equilibrio, claridad y efi

# Instituciones autónomas y semiautónomas



## Junta de Protección Social (JPS)

### Administración de Cementerios

1. Alquiler de Nichos
2. Arriendos de Propiedades (Cementerio Metropolitano)
3. Certificaciones de Propiedades
4. Exhumaciones Dentro del cementerio (para trasladar restos)
5. Exhumaciones Fuera del Cementerio
6. Nombrar o cambiar Autorizados
7. Nombrar o cambiar beneficiarios
8. Permiso para pegar placas
9. Permiso para reparar bóvedas
10. Reclamación de derechos
11. Traspaso según Ley No. 704
12. Traspasos de Propiedades mediante Trámite Administrativo y Escritura

### Departamento de Acción Social

1. Incapacidad permanente del Adjudicatario
2. Programa Apoyo a la Gestión
3. Programa de Atención de Proyectos
4. Requisitos para los beneficiarios de Ayudas Técnicas o directas por convenio marco
5. Solicitud de cuota por defunción o incapacidad permanente de un adjudicatario o socio de cooperativa
6. Solicitud de ingreso al Registro de Elegibles y posible adjudicación de cuota de lotería
7. Solicitud de reajuste de Cuota

### Departamento de Contabilidad

1. Constancias de retención del 2% del Impuesto sobre la renta

### Departamento de Inspectores

1. Constancias

### Departamento de Loterías

1. Adjudicaciones temporales (por fallecimiento del adjudicatario)



2. Autorizaciones provisionales para el nombramiento de un representante para el retiro y venta de la lotería (si se trata del cónyuge, compañero (a) e hijos( as )
3. Autorizaciones provisionales que requieren del visto bueno de la Gerencia ( si el representante no es hijo (a), cónyuge ó compañero (a) del adjudicatario )
4. Cambio de representante
5. Financiamiento a vendedores de loterías
6. Renuncias de Adjudicatarios y Socios de Cooperativas
7. Solicitudes de arreglo de Pago
8. Trámite de Cobro Judicial

#### **Departamento de Revisión y Control**

1. Revisión de Liquidaciones a Donaciones de la Junta de Protección Social
2. Revisión de Proyectos Específicos

#### **Departamento de Tesorería**

1. Cambio de Premios a Adjudicatarios
2. Cambio de Premios al Público
3. Cheques Comerciales
4. Cheques Personas Físicas
5. Compra de Excedentes
6. Control de envíos de Lotería a las Agencias Bancarias
7. Emisión de Certificaciones
8. Matrícula de cuentas corrientes para transferencias electrónicas de fondos
9. Recepción de Pagos por Compra de Lotería
10. Reclamo por extravío de Depósitos Bancarios
11. Reclamo por Lotería mal pagada
12. Reclamos de Lotería con Rotura Superior a ¢10.000 (del Público y de Adjudicatarios de Lotería)
13. Reclamos por Dinero mal acreditado en cuenta corriente
14. Reclamos por extravío de Documentos Registrados en el Sistema y emitidos internamente
15. Reintegro de Dinero por documentos pendientes a aplicar (fallecimiento de algún adjudicatario)

#### **Gerencia General**

1. Autorización de rifas efectuadas por asociaciones, fundaciones y entidades de bien social