



## **INFORME N° JPS-CdS-08-2022**

---

Informe de quejas, reclamos, consultas,  
denuncias, sugerencias y agradecimientos

(III Trimestre 2022)

---

Contraloría de Servicios

Julio - setiembre del 2022

## Tabla de Contenido

Introducción.....	1
<b>1- Metodología aplicada.....</b>	<b>2</b>
1.1 Objetivo General .....	2
1.2 Alcance .....	2
1.3 Tipo de investigación .....	2
1.4 Población .....	3
1.5 Marco muestral .....	3
1.6 Recopilación de los datos .....	4
1.7 Elaboración y aplicación de instrumentos .....	6
<b>2- Estadísticas de resultados obtenidos .....</b>	<b>8</b>
2.1 Clientes atendidos .....	8
2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio .....	8
2.3 Clasificación de los casos .....	9
2.4 Consultas o información generadas por áreas de servicio .....	10
2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades .....	14
2.6 Sugerencias .....	20
2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios .....	21
2.8 Estado actual de los casos .....	22
<b>3- Consideraciones .....</b>	<b>23</b>
3.1 Conclusiones .....	23
<b>4- Sugerencias .....</b>	<b>27</b>
4.1 Unidad de Pago de Premios... ..	27
4.2 Tecnologías de la Información .....	27
4.3 Gerencia de Producción y Comercialización.....	28

<b>5- Anexos</b> .....	29
Propuesta de Plan de Mejora .....	30
Cronograma del Plan de Mejora .....	31
Oficio JPS-PRES-285-2020 .....	32
Formulario .....	34
<b>6- Bibliografía</b> .....	35

## Índice de tablas, cuadros y gráficos estadísticos

Casos Recibidos ( <b>Tabla 1</b> ) .....	3
<b>Cuadro 1</b> Tipo de cliente atendido .....	8
<b>Cuadro 2</b> Gestiones de acuerdo al medio .....	8
<b>Cuadro 3</b> Clasificación de los casos .....	9
<b>Cuadro 4</b> Unidades Organizacionales que originan consultas.....	10
<b>Tabla 2</b> Sub-dimensión de información (Depto. de Mercadeo) .....	11
<b>Tabla 3</b> Sub-dimensión de información (Depto. de Sorteos).....	11
<b>Tabla 4</b> Sub-dimensión de información (Gerencia de Prod. y Com.) .....	12
<b>Tabla 5</b> Sub-dimensión de información (Administración de Loterías) .....	12
<b>Tabla 6</b> Sub-dimensión de información (Unid. Pago Premios) .....	12
<b>Tabla 7</b> Sub-dimensión de información (Plataforma de Servicios) .....	13
<b>Tabla 8</b> Sub-dimensión de información (Gestión Social) .....	13
<b>Cuadro 5</b> Principales unidades organizacionales que originan inconformidades	14
<b>Tabla 9</b> Sub-dimensión Atención al Usuario .....	15
<b>Tabla 10</b> Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos .....	19
<b>Cuadro 6</b> Sugerencias recibidas por el público .....	20
<b>Cuadro 7</b> Principales servicios brindados por esta Contraloría de Servicios .....	21
<b>Cuadro 8</b> Estado actual de los casos .....	22

## **I PARTE**

---

### **Introducción**

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones presentadas por los clientes ante la Contraloría de Servicios y de los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva de las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos; recibidos durante el tercer trimestre del 2022, de acuerdo con lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios).

Los resultados que se exponen, permiten proponer programas de trabajo, establecer estrategias apropiadas por parte de la Contraloría de Servicios y de otras dependencias administrativas, orientadas al mejoramiento de los servicios, por lo cual, se consideran factores como: calidad, oportunidad, tiempo, atención, insumos, eficiencia, comunicación, talento humano, responsabilidad e innovación.

Asimismo, las recomendaciones exteriorizadas por los clientes permitirán a la administración retroalimentarse y tener conocimiento de aquellos aspectos que son susceptibles a la implementación de mejoras donde permite promover con la participación de las personas usuarias, oportunidades de mejora continua e implementación de mecanismos de innovación y estándares de calidad a los servicios que brinda la Junta de Protección Social.

# **1 Metodología Aplicada**

## **1.1 Objetivo general**

Examinar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de julio a setiembre del 2022, de acuerdo con el registro interno implementado en la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

### **1.1.2 Objetivo específico**

Indagar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente e identificar oportunidades de mejora, durante el tercer trimestre del año 2022.

## **1.2 Alcance**

El informe contempla los datos recopilados en el sistema de control y registro de gestiones recibidas por la Contraloría de Servicios (Consola de Aplicaciones Corporativas), mediante correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios y atención presencial de clientes internos y externos; clasificada en quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, durante el período comprendido entre los meses de julio a setiembre del 2022.

## **1.3 Tipo de Investigación**

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno, que lleva la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas permitiendo identificar hechos relevantes que sirvan como parámetro y base; con el fin de evaluar los resultados de la gestión y dar el respectivo seguimiento, principalmente de las áreas de servicio al cliente. Según el Diccionario Océano (2002) se define cliente: “que ejerce alguna profesión, persona que utiliza sus servicios (p. 379)”; por consiguiente, que reflejen necesidades de mejora hacia el servicio.

La información obtenida será presentada en datos resumidos numéricamente, mediante cuadros estadísticos y exposición descriptiva sobre las denuncias, quejas, consultas y agradecimientos, establecidos en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios del año 2022.

#### **1.4 Población**

Según Gómez (2003) la población: “conjunto de unidades de estudio que pueden ser personas, [...] objetos, etc.” (p.7); como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, quienes se presentaron a realizar alguna gestión institucional y utilizaron algún medio para presentar su queja, consulta, denuncia, sugerencia, servicio o ayuda y agradecimiento en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

#### **1.5 Marco muestral**

El marco muestral está conformado por las quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos externados por usuarios de los servicios de la institución, a través de diferentes medios, tales como: presencial, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros; gestionadas durante el tercer trimestre del 2022.

La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la siguiente tabla:

**Tabla 1**  
**CASOS RECIBIDOS**  
**julio a setiembre, 2022**

<b>Oficina que brinda el servicio</b>	<b>Cantidad</b>
Junta de Protección Social	722
Administración de Cementerios	1
<b>Total</b>	<b>723</b>

## **1.6 Recopilación de los datos**

La recopilación de datos se establece acorde con lo indicado en la Ley N° 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), en su artículo 39: “Se entenderá por gestión de la persona usuaria ante la Contraloría de Servicios toda inconformidad, reclamo, consulta, denuncia, sugerencia o felicitación respecto de la forma o contenido en la que se brinda un servicio”.

Por lo anterior, se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación o agradecimiento; los cuales se citan seguidamente:

### **a- Buzones de sugerencias:**

Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y en los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación o agradecimiento; además se le solicita al interesado indicar su nombre, número de cédula y lugar para notificaciones, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Contralorías de Servicios, Decreto, N°39096-PLAN, art. 34, “Requisitos para la presentación de gestiones ante la Contraloría”.

### **b- Atención presencial para servicio de denuncias:**

El usuario tiene una comunicación directa (cara a cara) con el personal de la Contraloría de Servicios; asimismo, para cada caso recibido se mantiene un expediente físico y electrónico, el cual contiene toda la documentación donde constan las gestiones realizadas por esta dependencia e igualmente los clientes deben indicar sus datos personales y firmar el documento.



**c- Sistema de registro de atención al usuario (Consola de Aplicaciones Corporativas):**

Es un registro de casos recibidos, referentes a quejas y consultas, mismas que son resueltas en forma inmediata por esta Contraloría de Servicios; en dicho registro se anota la fecha, el nombre del usuario, número de cédula, tipo de servicio, número telefónico, columna de queja o consulta, casilla de resultados de la gestión y fecha en que la inconformidad o solicitud fue resuelta, de acuerdo con lo establecido en el Reglamento Contralorías de Servicios, Decreto, N°39096-PLAN, art. 34.

**d- Acceso desde página Web Institucional:**

Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias o agradecimientos del público externo o interno mediante el uso de un espacio en la página Web de la Junta de Protección Social, donde los clientes también pueden presentar sus inconformidades, consultas o sugerencias, con la siguiente ruta <http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios><sup>1</sup>.

**e- Correo electrónico:**

El usuario tiene la opción de enviar vía correo electrónico a la dirección de la Contraloría de Servicios **contraloría\_servicios@jps.go.cr**; consultas, denuncias, quejas o agradecimientos. Dicho correo es revisado diariamente por los funcionarios asignados.

---

<sup>1</sup> Véase anexo formato de presentación de gestiones página 34.

## **1.7- Elaboración y aplicación de instrumentos**

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios de acuerdo con el art. 15, Cap. II, Sec. II de la Ley Contraloría de Servicios, sobre Impulso de las actuaciones de la Contraloría de Servicios que dice:

La contraloría de servicios podrá actuar de oficio en procura del mejoramiento continuo e innovación de los servicios o a petición de parte, para realizar investigaciones, visitar las dependencias y requerir la información pertinente para el cumplimiento de sus funciones.

Cuando una gestión no se refiera a las competencias propias de las contralorías de servicios o cuando se trate de asuntos propios de la auditoría interna, serán trasladados a los órganos o unidades competentes.

Por consiguiente, las gestiones son remitidas a las jefaturas de las áreas en las que se presenta la inconformidad, sugerencia o agradecimiento por el servicio, con el fin de que se realice el estudio respectivo, se analicen las recomendaciones, se establezcan las acciones de mejora requeridas e informen lo pertinente a esta Contraloría de Servicios.

Además, en cada oficio se agrega una leyenda de acuerdo con lo establecido en la Ley N°9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), artículo N°43, sobre el plazo de entrega y como sugerencia se debe tomar en cuenta lo siguiente:

- Brindar la información solicitada dentro del plazo establecido.
- Si no es posible brindar la información, dentro del plazo señalado, se debe argumentar adecuadamente la negativa e indicar en forma puntual el plazo en que se va a atender la gestión.

Igualmente, según se establece en la Ley N° 9097 (Ley de Regulación del Derecho de Petición) según artículos 12 y 13, en ningún momento se debe dejar una gestión sin atender y el incumplimiento de la gestión puede generar demandas judiciales a la Institución y eventualmente sanciones para el funcionario que no cumpla.

Por último, MIDEPLAN (2021) señala:

Se establece la siguiente guía metodológica como un elemento de orientación hacia las Contralorías de Servicios -en adelante CS-, con la finalidad de coadyuvar con lo definido en la normativa jurídica que regula el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios –en adelante SNCS-, de acuerdo con lo señalado en la Ley N°9158, *Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*, publicada en La Gaceta N°173 del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento, Decreto N°39096-PLAN, publicado en La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015 (p 4).

De lo anterior, se utilizó la Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de la Contraloría de Servicios; que consiste en una dimensión denominada Calidad del Servicio, que comprende seis sub-dimensiones, una destinada a la Sub-dimensión de información y en el caso de las inconformidades, para facilitar su proceso se estableció cinco sub-dimensiones presentadas por las personas usuarias a saber:

- Atención a la persona usuaria.
- Tramitología y gestión de procesos.
- Uso inadecuado de los recursos institucionales.
- Instalaciones.
- Otras.

Estas sub-dimensiones atienden a los lineamientos girados por la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios, MIDEPLAN (2021, p.7), para elaboración de informes.

## II PARTE

---

### 2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

#### 2.1 Clientes atendidos

**Cuadro 1**  
**TIPO DE CLIENTE ATENDIDO**  
**Julio a setiembre, 2022**

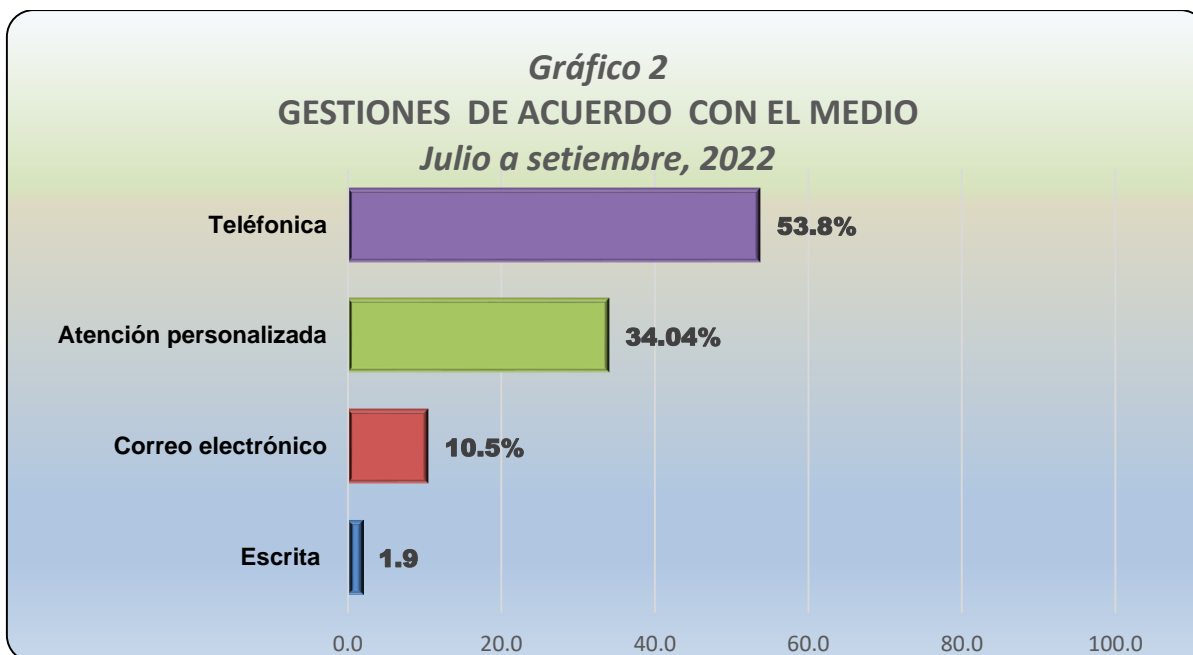
Tipo de Cliente	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	394	99.75	214	99.59	113	100	721	99.72
Externo Adjudicatario	1	0.25	-	-	-	-	1	0.14
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Externo Arrendatario	-	-	1	0.47	-	-	1	0.14
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100</b>	<b>215</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>723</b>	<b>100</b>

Para el tercer trimestre del año 2022, el 100% fueron clientes externos; es decir, un 99.72% corresponden a público en general, un 0.14% a vendedores autorizados, un 0.14% corresponde a Arrendatarios de los Camposantos y no se recibieron gestiones por parte de clientes internos.

#### 2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

**Cuadro 2**  
**GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO**  
**Julio a setiembre, 2022**

Meses	Julio		Agosto		Setiembre		Total	
	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Gestión de acuerdo al medio								
Atención personalizada	104	26.33	91	42.33	51	45.13	246	34.0
Telefónica	254	64.30	90	41.86	45	39.82	389	53.8
Correo electrónico	33	8.35	27	12.56	16	14.16	76	10.5
Escrita	4	1.01	7	3.26	1	0.88	12	1.9
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>100</b>	<b>215</b>	<b>100</b>	<b>113</b>	<b>100</b>	<b>723</b>	<b>100</b>

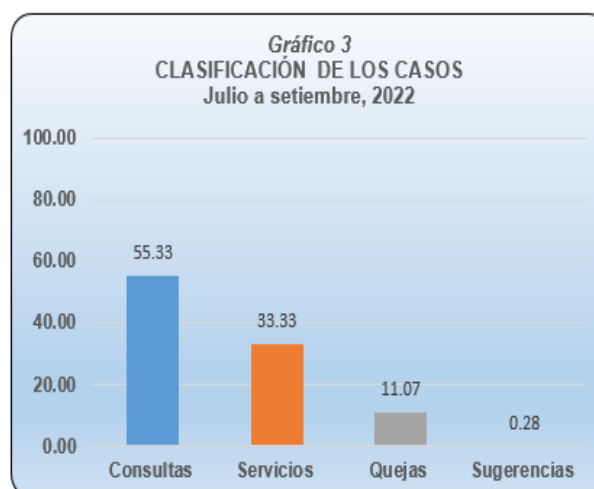


Un 53.8% de las gestiones fueron atendidas vía telefónica, siendo la más utilizada por los clientes, un 34.04% en forma presencial, un 10.5% mediante correo electrónico, un 1.9% por medio escrito y no hubo gestiones en los buzones institucionales (Véase Gráfico 2).

### 2.3 Clasificación de los casos

**Cuadro 3**  
**CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS**  
**Julio a setiembre, 2022**

Clasificación	ABS	%
Consultas	400	55.33
Servicios	241	33.33
Quejas	80	11.07
Sugerencias	2	0.28
Denuncias	-	-
Agradecimientos	-	-
Reclamos	-	-
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>100</b>



## 2.4 Consultas o información generada por áreas de servicio

La Contraloría de Servicios atendió un total de 357 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, a saber:

**Cuadro 4**  
**Unidades Organizacionales**  
**QUE ORIGINAN CONSULTAS**  
**Julio a setiembre, 2022**

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	180	45.00
Departamento de Sorteos	152	38.00
Gerencia de Producción y Comercialización	24	6.00
Administración de Loterías	17	4.25
Unidad de Pago Premios	7	1.75
Gestión Social	5	1.25
Presidencia de Junta Directiva	5	1.25
Plataforma de Servicio al Cliente	4	1.00
Departamento de Talento Humano	3	0.75
Relaciones Públicas y Comunicación	1	0.25
Supervisión de Ventas	1	0.25
Contraloría de Servicios	1	0.25
<b>Total</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

**Observaciones:** Se mencionan las principales consultas generadas por las unidades administrativas con mayor porcentaje:

- a- Según los datos obtenidos y que son expuestos en el cuadro 4, los mayores porcentajes de consultas son referentes a los servicios que brinda el Departamento de Mercadeo con un **45.00%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

<b>Tabla 2</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo</b>				
<b>Julio a setiembre, 2022</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Metodología de la promoción Lluvia de Premios	118	118	100
2	Clientes requieren saber cuáles fracciones son ganadores de la promoción Lluvia de Premios.	29	29	100
3	Clientes solicitan indicar donde aparece la lista de ganadores del programa televisión de la Rueda de la Fortuna.	17	17	100
4	Mecánica para poder activar las promociones en la app JPS A SU ALCANCE.	12	12	100
5	Información de la ubicación del reglamento de la Lluvia de Premios en el sitio Web-Institucional.	2	2	100
6	Fecha límite para activar la promoción del Gordito de Medio Año.	1	1	100
7	Reglamentos de los Nuevos Tiempos, con sus diferentes modalidades	1	1	100
<b>Total</b>		<b>180</b>	<b>180</b>	<b>100</b>

b- El **38.00%** corresponde a consultas al Departamento de Sorteos:

<b>Tabla 3</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos</b>				
<b>Julio a setiembre, 2022</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	149	149	100
2	Clientes consultan si fueron favorecidos para participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.	2	2	100
3	Clientes solicitan cuáles son las aplicaciones para poder verificar un premio de los diferentes productos que tiene la Junta de Protección Social.	1	1	100
<b>Total</b>		<b>152</b>	<b>152</b>	<b>100</b>

- c) El **6.00%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Gerencia de Producción y Comercialización:

<b>Tabla 4</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas Gerencia de Producción y Comercialización</b>				
<b>Julio a setiembre, 2022</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes solicitan información cómo comprar lotería en línea por medio del sitio Web-Institucional.	23	23	100%
2	Clientes consultan cómo solicitar un reenvió del comprobante de compra de la lotería en línea.	1	1	100%
<b>Total</b>		<b>24</b>	<b>24</b>	<b>100%</b>

- d) Otras consultas realizadas por los clientes:

<b>Tabla 5</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para el Departamento Administración de Loterías</b>				
<b>Julio a setiembre, 2022</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes solicitan donde pueden adquirir una serie específica para la lotería pre-impresa, se le indica al cliente el lugar aproximado, por protección al vendedor de lotería.	17	17	100%
<b>Total</b>		<b>17</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>

<b>Tabla 6</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago Premios</b>				
<b>Julio a setiembre, 2022</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes consultan cómo va el procedimiento para el pago de un premio de la lotería en línea para Chances y Lotería Nacional.	6	6	100%
2	Cliente consulta sobre un puesto autorizado puede deducir una cantidad de dinero de un premio.	1	1	100%
<b>Total</b>		<b>7</b>	<b>7</b>	<b>100%</b>



<b>Tabla 7</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas Plataforma de Servicios</b>				
<b>Julio a setiembre, 2022</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes consultan cómo se procede para realizar un cambio de la promoción de Lluvia de Premios	2	2	100%
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>

<b>Tabla 8</b>				
<b>Cantidad de consultas registradas Departamento de Gestión Social</b>				
<b>Julio a setiembre, 2022</b>				
<b>No.</b>	<b>Detalle de la consulta</b>	<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Porcentaje de Consultas Resueltas</b>
1	Clientes consultan correo electrónico y número de teléfono de Gestión Social.	5	5	100%
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>

## 2.5 Unidades organizacionales que generan inconformidades

**Cuadro 5**  
**PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES**  
**QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES (Quejas)**  
**Sub-dimensiones de Quejas**  
**Julio a setiembre, 2022**

<b>Unidades Organizacionales</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentajes</b>
Gerencia de Producción y Com.	28	35.00
Tecnología de Información	20	25.00
Unidad de Pago de Premios	13	16.25
Departamento de Mercadeo	6	7.50
Plataforma de Servicios	4	5.00
Gestión Social	3	3.75
Departamento de Sorteos	2	2.50
Servicios Administrativos	1	1.25
Seguridad y vigilancia	1	1.25
Administración de Cementerios	1	1.25
Talento Humano	1	1.25
<b>Total</b>	<b>80</b>	<b>100</b>

### **Observaciones:**

De acuerdo con los datos del cuadro 5, seguidamente se citan las inconformidades externadas por los clientes de la Junta de Protección Social por sub-dimensión.

Tabla 9										
Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Atención a la persona usuaria)										
Julio a setiembre, 2022										
No.	Detalle de la inconformidad en forma concreta	Unidad Organizacional	Producto o Servicio Institucional	Términos Absolutos				Términos Relativos		
				Total Recibidas	Total Resueltas	Total en Proceso	Total que No fueron Resueltas	Porcentaje Resueltas	Porcentaje en Proceso	Porcentaje que No fueron Resueltas
1	Líneas telefónicas (2521-6005 o 2521-6002) destinadas para activar las loterías pre-impresa e instantánea, con el propósito de participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna no están funcionando.	Departamento Tecnologías de Información	Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna	14	14	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
2	Calculadora de pago de premios de la Web-Institucional no está funcionando, y que podrían ser víctimas de algún cambiador inescrupuloso.	Departamento Tecnologías de Información	Lotería Pre-impresa	6	6	0	0	100.0%	2.38%	0.00%
3	Clientes ganadores de las loterías electrónicas molestos a causa de que las terminales Puntos Max, informan a los ganadores (clientes) que no disponen de efectivo para cambiar premios.	Departamento de Mercadeo	Lotería electrónica	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
4	Clientes molestos por recibir mensajes promocionales y solicitan no recibir más mensajes.	Departamento de Mercadeo	Promociones	2	2	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
5	Cliente indicó que la aplicación JPS a su alcance no permite ingresar su correo electrónico.	Departamento de Mercadeo	Promociones	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

6	Cliente molesto porque la Junta de Protección Social dio dinero a los participantes del programa televisivo Dance With The Star.	Departamento de Mercadeo	Publicidad	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
7	Vendedora de lotería indicó el nombre de un vendedor, quien vendió el premio mayor del sorteo 6692, pero no señaló que el adjudicatario es de la provincia de Limón, por consiguiente, su molestia es la institución no motiva al cliente de la zona a comprar las diferentes loterías.	Departamento de Sorteos	Loterías pre-impresas	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
8	Cliente molesto porque la institución no promociona el horario establecido de los sorteos del mediodía, tarde y noche de los Tres Monazos.	Departamento de Sorteos	Loterías electrónicas	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
9	Ganadores de la lotería venta en línea molestos, ya no reciben las transferencias de premios realizados por la institución.	Unidad de Pago Premios	Loterías electrónicas	6	2	4	0	33.33%	66.67%	0.00%
10	Cliente molesto con el Banco de Costa Rica en cantón de Turrialba, el cual cobró comisión por realizar un cambio de premio de la lotería pre-impresa.	Unidad de Pago Premios	Loterías pre-impresas	1	1	0	0	0.00%	100.00%	0.00%
11	Puestos autorizados del cantón central de Limón y Gravilias del Cantón de Desamparados con publicidad de la Junta de Protección Social condicionan la venta y cambio de premios de las loterías pre-impresas.	Unidad de Pago Premios	Loterías pre-impresas	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%

12	Clientes molestos al presentarse a los Bancos de Costa Rica de Terramall, la Unión de Cartago y San Rafael de Heredia señalan los clientes que no cuentan con sistema para realizar un cambio de premios ya que no pueden comunicarse con la Junta de Protección Social.	Unidad de Pago Premios	Loterías pre-impresas	3	3	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
13	Clientes se presentan al Mezzanine, para ver qué pasó con el pago de premios en venta en línea, ya no reciben las transferencias.	Plataforma de Servicios	Loterías electrónicas	4	4	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
14	Cliente con discapacidad manifestó que en el área de Mezzanine de la Junta de Protección Social no está cumpliendo con lo establecido por la Ley N° 7600.	Servicios Administrativos	Tramite	1	0	1	0	0.00%	100.00%	0.00%
15	Cliente trató de comunicarse vía telefónica con el servicio al cliente del cementerio; pero nadie responde, se presentó personalmente; sin embargo, el funcionario estaba en su tiempo de almuerzo y el oficial indicó que el sistema de cómputo estaba dañado.	Administración del Cementerio	Trámite	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
16	Cliente molesto porque no atienden el número telefónico asignado para la atención al cliente en el Departamento de Gestión Social.	Gestión Social	Servicio al Cliente	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
17	Clientes señalan que hay centros que reciben donaciones de la Junta de Protección Social y tienen anomalías.	Gestión Social	Apoyo a la Gestión	2	0	2	0	0.00%	100.00%	0.00%

18	Cliente molesto, ya que hubo un agente de seguridad que no le permitió grabar en vestíbulo, por la gran fila que hubo en plataforma de servicio para la entrega de productos.	Seguridad y Vigilancia	Entrega de productos pre-impresos	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
19	Cliente señaló que presentó un oficio aproximadamente tres semanas y a la fecha no ha recibido la respuesta, según normativa vigente de 10 días hábiles.	Talento Humano	Tramite	1	1	0	0	100.00%	0.00%	0.00%
<b>TOTAL</b>				<b>52</b>	<b>49</b>	<b>7</b>	<b>0</b>	<b>94.23%</b>	<b>13.46%</b>	<b>0.00%</b>

<b>Tabla 10</b>										
<b>Cantidad de inconformidades presentadas por las personas usuarias externas (Sub-dimensión Tramitología y gestión de procesos)</b>										
<b>Julio a setiembre, 2022</b>										
<b>No.</b>	<b>Detalle de la inconformidad en forma concreta</b>	<b>Unidad Organizacional*</b>	<b>Producto o Servicio Institucional**</b>	<b>Términos Absolutos</b>				<b>Términos Relativos</b>		
				<b>Total Recibidas</b>	<b>Total Resueltas</b>	<b>Total en Proceso</b>	<b>Total que No fueron Resueltas</b>	<b>Porcentaje Resueltas</b>	<b>Porcentaje en Proceso</b>	<b>Porcentaje que No fueron Resueltas</b>
1	Clientes manifiestan que realizan la compra de la lotería Nacional y Chances en línea, reciben la confirmación, el rebajo en la tarjeta de crédito o débito, y no reciben el comprobante de pago, pero cuando revisa el estado de cuenta bancario, aparece el rebajo, por lo que deben realizar el reclamo para que le reintegren el dinero.	Gerencia de Producción y Comercialización	Lotería-en línea	28	27	1	0	96.43%	3.57%	0.00%
<b>TOTAL</b>				<b>28</b>	<b>27</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>96.43%</b>	<b>3.57%</b>	<b>0.00%</b>

## 2.6 Sugerencias

**Cuadro 6**  
**SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO**  
**Julio a setiembre, 2022**

Sugerencias recibidas...	Dependencia	ABS	%
Valorar la posibilidad de qué en el momento de estar realizando alguna gestión en el vestíbulo de la institución, se pueda utilizar el teléfono celular; con el propósito de realizar cualquier consulta o algún problema que se le presente.	Seguridad y Vigilancia	1	50
Cliente con discapacidad sugiere se valore la posibilidad que las loterías electrónicas tales como: Monazos, Lotto y Nuevos Tiempos se pudiera apostar con la aplicación APP y él considera que la Junta de Protección Social tendría más ganancias.	Gerencia Producción y Comercialización	1	50
<b>Total</b>		<b>2</b>	<b>100</b>

**Nota:** Las sugerencias fueron remitidas a las unidades administrativas respectivas, para su correspondiente atención y respuesta al cliente según normativa vigente.



## 2.7 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

**Cuadro 7**  
**PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA**  
**CONTRALORIA DE SERVICIOS**  
**Julio a setiembre, 2022**

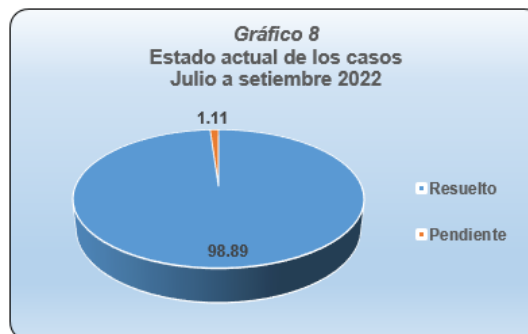
Principales ayudas	Dependencia	ABS	ABS	Porcentaje
Cientes se presentan la Contraloría de Servicios ya que no puede conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula. Si presenta algún error de información, se llama al Depto. de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (El cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).	Departamento de Mercadeo		33	13.69
Cientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo.	Departamento de Mercadeo		19	7.88
Recepción de documentos con plazos de atención, dirigidos a otras áreas administrativas que se encuentran laborando 100% en teletrabajo. <sup>2</sup>	Asesoría Jurídica	7		
	Presidencia	5	14	5.81
	Gestión Social	2		
Cientes llaman vía telefónica a la Contraloría de Servicios para que le indiquen, cuáles son las fracciones que debe presentar para que le entreguen un premio de la promoción de lluvia de premios.	Departamento de Mercadeo		173	71.78
Cientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, sobre cómo comprar lotería en línea en la Web-Institucional.	Gerencia Prod. y Comercialización		2	0.82
<b>TOTAL</b>			<b>241</b>	<b>100</b>

<sup>2</sup> **Nota:** Se colabora con las áreas Administrativas que expresamente le han solicitado a la Contraloría de Servicios la colaboración; como lo son: Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva, Fiscalización de Recursos Transferidos, Gerencia General, Relaciones Públicas y Comunicación y en algunas ocasiones Gestión Social. Cabe mencionar que se reciben los documentos, los cuales algunos son escaneados y enviados a las respectivas dependencias administrativas por correo electrónico en la medida de lo posible, ya que en este momento se encuentran en teletrabajo, por la pandemia nacional.

## 2.8 Estado actual de los casos

**Cuadro 8**  
**Estado ACTUAL DE LOS CASOS**  
**Julio a setiembre, 2022**

<b>Estado actual</b>	<b>ABS</b>	<b>Porcentaje</b>
Resuelto	715	98.89
Pendiente	8	1.11
<b>Total</b>	<b>723</b>	<b>100.00</b>



En el cuadro 8 y gráfico 8, se exponen los porcentajes de casos resueltos y pendientes, siendo que:

- Un **98.89%** se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención a la gestión.
- Un **1.11%** de las gestiones se encuentran pendientes<sup>3</sup> y no han sido concluidas por parte de las unidades y/o departamentos administrativos, el cual se debe por diversas razones; entre las cuales están:
  - Trámites internos dentro de esta área.
  - En proceso de recolección de información.
  - Consultas a otras dependencias, entre otros.

<sup>3</sup> Para cotejar la información sobre los 8 casos pendientes, véase tabla 9 y 10.

### **III PARTE**

---

## **3 Consideraciones**

### **3.1 Conclusiones**

- a. Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de julio a setiembre del 2022, que se detallan en el presente informe, ascienden a 723 casos en total, de los cuales 246 se les brindó atención personalizada inmediata, 389 trámites telefónicos, 76 por medios electrónicos, 12 gestiones escritas y no se recibieron gestiones a través del buzón de sugerencias.
  
- b. Del total de gestiones recibidas en este tercer trimestre 2022, 715 gestiones tramitadas, se encuentran en estado atendido, esto quiere decir que esta Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y resolución del caso por parte de la administración activa y que fueron debidamente comunicadas a los clientes.

Las gestiones que a la fecha se encuentran pendientes de resolver correspondientes al tercer trimestre 2022, suman un total de 8 y atienden a varias razones que se mencionan seguidamente:

- 1) Trámites y consultas de índole legal, para fundamentar las respuestas que se brindan a los clientes.
  
  - 2) Valoración de procedimientos por parte de la administración activa.
- c. Para la variable de servicios o ayudas brindadas a los clientes, por parte de la Contraloría de Servicios se atendieron en un mayor porcentaje:

- 1) Clientes llaman vía telefónica para que le indiquen, cuáles son las fracciones que debe presentar para que le entreguen un retribuyo de la promoción de lluvia de premios.
  - 2) Clientes se presentan a la Contraloría de Servicios ya que no pueden conectarse a JPS a su alcance; por consiguiente, esta instancia verifica en la Consola Corporativa con el número de cédula, si presenta algún error de información, se llama vía telefónica al Departamento de Mercadeo para corregir y se procede a ayudar al cliente activando el APP (el cliente debe de contar con internet y correo electrónico en su teléfono).
  - 3) Clientes reciben inducción sobre la mecánica para activar el APP (JPS a su Alcance) y la posibilidad de poder participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.
  - 4) Recepción de documentación, dirigida a dependencias administrativas que se encuentran en un 100% laborando bajo la modalidad de Teletrabajo (Asesoría Jurídica, Presidencia de Junta Directiva y Gestión Social).
  - 5) Clientes requieren saber cuándo se les realiza el depósito de un premio, se procede a consultar con la Unidad de Pago de Premios.
- d. Del total de casos atendidos, 80 se refieren a inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria, y tramitología y gestión de procesos) presentadas por clientes, vendedores de lotería, colaboradores, arrendatarios y público en general, correspondiendo en su mayoría a:
- 1) Inconsistencias presentadas en la modalidad de compra en línea

de la Lotería Nacional y Chances, tales como: compra de lotería, pago con tarjetas de débito o crédito, no aparece el comprobante, pero se realizó el respectivo rebajo y hay una unidad administrativa asignada para atención a los clientes de los jugadores ganadores que no responden o no dan soluciones e igualmente con el correo electrónico establecido por la Junta de Protección Social.

- 2) Problemas en las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002, las cuáles no están funcionando, causando que un segmento de clientes que no utilizan la tecnología, no pueda activar las loterías pre-impresas y lotería instantánea y, por ende, no puedan participar en el programa televisivo de la Rueda de la Fortuna.
- 3) Clientes manifestaron que la página Web-Institucional no está funcionando, la calculadora para revisar la lotería y las listas de lotería no funciona el link, por lo tanto, no se pueden visualizar.
- 4) Ganadores de la Lotería Compra en Línea molestos, porque no reciben los pagos de los premios en los tiempos estipulados o realizados por la institución.
- 5) Oficinas del Banco de Costa Rica de Terramall, La Unión de Cartago y San Rafael de Heredia señalan los clientes que no cuentan con sistema para realizar el cambio de premios, ya que no pueden comunicarse con la Junta de Protección Social.

- e. Principales sugerencias presentadas por los clientes:
  - a) Cliente sugiere que se valore la posibilidad, en el momento de estar realizando alguna gestión en el vestíbulo de la institución, cualquier usuario pueda utilizar el teléfono celular; con el propósito de realizar cualquier consulta o algún problema que se le presente.
  - b) Cliente con discapacidad sugiere se valore la posibilidad que las loterías electrónicas tales como: Monazos, Lotto y Nuevos Tiempos se pudiera apostar con la aplicación APP y él considera que la Junta de Protección Social tendría más ganancias.

Para finalizar, es importante destacar que la Ley N°-9158 (Ley Reguladora de Contralorías de Servicios) y Ley N°-9097 (Ley Reguladora del Derecho de Petición), otorga un plazo determinado para trámite y respuesta a los clientes de sus gestiones; donde las unidades administrativas tienen 10 días hábiles para responder y en caso de requerir un plazo mayor según la complejidad del caso, pueden solicitar prórrogas.

No obstante, es necesario estar recordando a las diferentes dependencias administrativas, la necesidad de brindar respuesta oportuna al cliente, evitando de esta manera otro tipo de acciones contra la institución, a nivel judicial (Recursos de Amparo), también ante la Defensoría de los Habitantes y Defensoría del Consumidor. Lo anterior en atención a lo instruido mediante oficio JPS-PRES-285-2020<sup>4</sup> del 21 de julio del 2020, dirigido a Gerencia General, Gerencias de Área, Departamentos y Unidades Administrativas, sobre el deber de atender los plazos de respuesta establecidos en la normativa vigente.

---

<sup>4</sup> Véase anexo página No. 32

## **IV PARTE**

---

### **4. Sugerencias**

#### **4.1 Unidad de Pago de Premios**

Valorar la posibilidad que la Unidad de Pagos de Premios esté monitoreando y evaluando según convenio las diferentes oficinas del Banco de Costa Rica en el país, con el propósito de implementar estrategias y optimizar el servicio en atención al cliente según se requiera, tomando en consideración lo externado referente a que en apariencia los cajeros del banco argumentan la falta de comunicación fluida con la plataforma Citrix (Junta de Protección Social) para realizar el respectivo trámite de cambio de premio de la lotería pre-impresa e instantánea.

#### **4.2. Departamento de Tecnologías de la Información**

Se mantiene la sugerencia externada en informes anteriores, de verificar e implementar las mejoras que correspondan, en cuanto a que las líneas telefónicas 2521-6005 y 2521-6002 destinadas para las activaciones para participar en el Programa televisivo de la Rueda de la Fortuna tienen aproximadamente un año de no estar funcionando.

No obstante, en el oficio JPS-GG-TI-269-2022, con fecha del 31 de agosto de 2022, señala textualmente lo siguiente:

[...] principios del año 2021 ampliar la memoria de los servidores y se generó la decisión inicial; no obstante, no fue aprobada por la Gerencia General, tal y como se informó mediante oficio JPS-GG-TI-401-2021 del pasado mes de agosto 2021. El proceso se retomó posteriormente con la Gerencia de Producción y se concretó la orden de compra para las mejoras en el mes de diciembre 2021, por lo cual, desde esa fecha se encuentra funcionando correctamente.

De lo anterior, se han enviado tres correos vía electrónica con fecha del 24 de octubre, 28 de octubre y 3 de noviembre de 2022, informando sobre el mal funcionamiento, sin obtener respuesta a la gestión

#### **4.3. Gerencia de Producción y Comercialización**

Se mantienen la sugerencia externa en informes anteriores de coordinar con el Departamento de Tecnologías de la Información y la Unidad de Pago de Premios, la posibilidad de establecer algún mecanismo que permita validar las cuentas que ingresan los clientes para el depósito de premios, con las respectivas entidades bancarias; a fin de que, en el momento que se generen los pagos de premios se proceda en tiempo y forma según lo establecido.

Por último, se agradece la valoración que se brinde a las recomendaciones expuestas, y se agradece remitir a la Contraloría de Servicios la propuesta de plan de mejora y el respectivo cronograma (los formatos se adjuntan en el anexo del presente informe).

---

Elaborado por:  
Clifferd Rodríguez Barrios  
**Contraloría de Servicios**

---

Revisado y aprobado por:  
Gina Ramírez Mora, Contralora  
**Contraloría de Servicios**



# ANEXOS

Para cualquier consulta sobre la Propuesta de Plan de Mejora y cronograma debe de llamar al 2522-2010 y hablar con el señor Clifferd Rodríguez Barrios o con la Señora Gina Ramírez Mora.

### **Propuesta de Plan de Mejora**

Junta de Protección Social

UNIDAD:

FECHA DE ELABORACION DEL INFORME:

MACHOTE DE PLAN DE MEJORA

<b>INDICADOR DEL OBJETIVO</b>	<b>TAREAS (Usar verbos infinitivos)</b>	<b>RESULTADOS PROPUESTOS</b>	<b>PLAZO</b>	<b>RECURSOS ECONOMICOS NECESARIOS</b>	<b>RESPONSABLE</b>

Firma de responsable

Firma de responsable de parte de la Contraloría de Servicios

**Propuesta de Cronograma**

**Junta de Protección Social**

Unidad administrativa:

Fecha de elaboración del informe:

	MES				MES				MES			
ACTIVIDADES	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4

Firma del responsable:

Firma del responsable de la Contraloría de Servicios:



JPS-PRES-285-2020  
21 de julio del 2020

Señores  
Gerencia General  
Gerencias de Área  
Departamentos y Unidades Administrativas

Estimados señores:

De manera frecuente la Institución es notificada por parte de la Sala Constitucional, de Recursos de Amparo debido a que las solicitudes y peticiones de información por parte de los administrados que no son atendidas dentro de los plazos de ley. Ello ocasiona la declaratoria con lugar de recursos de amparo y la condenatoria en costas, daños y perjuicios.

Con la finalidad de ajustar las conductas administrativas y evitar tales condenatorias, se recuerda que:

- a) Las solicitudes y peticiones de información puras y simples, deben ser atendidas dentro del plazo de diez días hábiles, contados a partir del día siguiente de su recepción.
- b) Las solicitudes y peticiones de información complejas, pueden ser atendidas en un plazo mayor, siempre y cuando éste sea razonable. Para tales efectos, se debe hacer acuse de recibo de la solicitud e indicar de manera exacta el plazo dentro del cual se atenderá.
- c) En caso de ausencia temporal del funcionario, que tenga asignada una dirección de correo electrónico dispuesta y definida para la recepción de solicitudes de información, gestiones y peticiones de los administrados, se incorpore un mensaje automático que haga saber esa situación y direcciona la gestión a otra cuenta de correo. Se aclara que la ausencia temporal, se refiere a vacaciones, permisos, licencias e incapacidades, que hagan que el funcionario se ausente del ejercicio de sus labores e imposibilite el adecuado trámite de las solicitudes y peticiones del administrado dentro del plazo definido por ley.

Con mayor razón aplica la actualización y cambio de direcciones de correo definidas y publicadas para la recepción de información, gestiones y peticiones, cuando el funcionario deje de laborar en la Institución.

- d) Se entiende por solicitud "pura y simple", la que consiste en un mero derecho a ser informado, la obtención de una certificación o constancia o bien datos que ya están procesados, compilados o disponibles. Se debe entender por solicitud "compleja",



---

aquella que requiere la revisión de archivos, datos, estadísticas o bien la obtención y realización de dictámenes, peritajes, e informes técnicos similares.

- e) La falta de atención de este tipo de solicitudes, implica una infracción a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, Ley N° 8220 y su Reglamento y el administrado podrá exigir responsabilidad tanto a la Administración Pública como al funcionario público y a su superior jerárquico, por el incumplimiento de las disposiciones y los principios de esa ley. También se puede infringir la Ley de Regulación del Derecho de Petición No. 9097. Esta última establece que el funcionario que no responda en el plazo establecido ante una petición pura y simple de un ciudadano, será sancionado con el cinco por ciento (5%) del salario base mensual.

Por lo anterior, respetuosamente se les solicita su colaboración para que los requerimientos de información sean atendidos en el plazo establecido.

Atentamente,

SADIE ESMERALDA BRITTON GONZALEZ (FIRMA)  
Firmado digitalmente por  
SADIE ESMERALDA BRITTON  
GONZALEZ (FIRMA)  
Fecha: 2020.07.21 19:56:54  
-06'00'

Esmeralda Britton González  
**PRESIDENTA DE JUNTA DIRECTIVA**

Msq



## Formulario

Estimados clientes, complete el formulario con la información solicitada y luego haga clic de "ENVIAR". Los espacios marcados con un (\*) son requisitos obligatorios para notificarle de acuerdo con su gestión, según lo establece la Ley No. 9158 (Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios) y su reglamento en el artículo 34 (Reglamento publicado La Gaceta No. 154 del 10 de agosto de 2015, según Decreto No. 390996-PLAN .

**Asunto \***

**Cédula \***

**Nombre \***

**Teléfono \***

**Email \***

**Observaciones \***

Enviar

## **VI PARTE**

---

### **6- Bibliográfica**

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. Ley Reguladora del Sistema nacional de Contralorías de Servicios.  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=75606&strTipM=TC](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param2=NRTC&nValor1=1&nValor2=75606&strTipM=TC)

Gómez, B. (2003). Elementos de Estadística Descriptiva. EUNED

Fernández, R. (2002). Método de Investigación de Mercados. México Thomson.

MIDEPLAN (2021). Guía Metodológica para la elaboración del Informe Anual de Labores de las Contralorías de Servicios. Área de Modernización del Estado, Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS)

Océano (2002). Diccionario Enciclopédico. Océano Uno Color Edición del Milenio. España.

Reglamento a la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, N<sup>o</sup> 39096-PLAN. Recuperado de:  
[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_texto\\_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79882&nValor3=101201&strTipM=](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_texto_completo.aspx?param1=NRTC&nValor1=1&nValor2=79882&nValor3=101201&strTipM=)