ACTA ORDINARIA 26-2020. Acta número veintiséis correspondiente a la sesión ordinaria celebrada por la Junta Directiva de la Junta de Protección Social de manera virtual mediante la plataforma tecnológica TEAMS, a las dieciséis horas con catorce minutos del día cuatro de mayo del dos mil veinte, presidida por la señora Esmeralda Britton González, Presidenta de la Junta Directiva y con la participación de los siguientes miembros: Arturo Ortiz Sánchez, Vicepresidente; Vertianne Fernández López, Secretaria; Urania Chaves Murillo, Maritza Bustamante Venegas, José Mauricio Alcázar Román, Eva Isabel Torres Marín, Felipe Díaz Miranda y Gerardo Alberto Villalobos Ocampo.

Participan de la sesión virtual los funcionarios: la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, la señora Marcela Sánchez Quesada, Asesora Jurídica, el señor Luis Diego Quesada Varela, en condición de Asesor de Presidencia y la señora Laura Moraga Vargas, Secretaria de Actas.

CAPITULO I. APROBACION ORDEN DEL DIA

ARTÍCULO 1. Lectura y aprobación del orden del día

La señora Marilyn Solano procede a leer el orden del día.

Se excluye la Propuesta de programa para Youtube con el fin de que sea analizada por el Comité Corporativo de Imagen y Comunicación previamente.

Con esta modificación se aprueba el orden del día y se procede a tratar los siguientes temas.

CAPÍTULO II. APROBACIÓN DEL ACTA DE CONSULTA FORMAL 22, ACTA ORDINARIA 24 Y ACTA EXTRAORDINARIA 23

ARTÍCULO 2. Lectura y aprobación de las actas de Consulta Formal No. 22, acta extraordinaria No. 23 y acta ordinaria No. 24.

Se procede con la revisión del acta extraordinaria No. 23.

Indica la señora Presidenta que en el acta se indica que las caretas que se entregaran a los vendedores tienen un costo de ₡19.000.00 (diecinueve mil colones); sin embargo, se le consultó a la señora Evelyn Blanco Montero e indicó que esa fue una primera cotización, pero que las cotizaciones en este momento rondan los ₡3.000.00 (tres mil colones).

Manifiesta el señor José Mauricio Alcázar que existen protocolos para utilizar los implementos que se entregaran a los vendedores, por lo que sugiere se les brinde la información necesaria para que los utilicen de la manera correcta.

Se aprueba sin observaciones.

Se procede con la revisión del acta extraordinaria No. 24.

Indica la señora Presidenta que el Consorcio solicitó una aclaración con respecto al acuerdo JD-303, ya que no se indica que se debe de seguir el debido proceso para determinar que un Punto Max está vendiendo lotería ilegal o que no cambian premios.

La señora Urania Chaves recomienda la siguiente redacción: *De acuerdo con lo estipulado por la normativa y en apego al debido proceso, en caso de comprobar que algún Punto Max está realizando venta de lotería ilegal o no está prestando el servicio de cambio de premios, se le comunicará al Consorcio para que cumpla con las cláusulas contractuales y cartelarias y proceda con el cierre del punto inmediatamente.*

Se acoge la recomendación de aclaración y ampliación propuesta por la señora Urania Chaves.

Sugiere la señora Maritza Bustamante que en el acuerdo JD-307 se solicite al Comité de Camposantos priorizar las tareas para hacer durante este año. Se acoge la recomendación y se amplia el acuerdo en ese sentido.

Con estas modificaciones, se aprueba el acta ordinaria No. 24-2020-

Se procede con la revisión del acta de Consulta Formal No. 22. Se aprueba sin modificaciones.

ACUERDO JD-322
Se aprueba el Acta de la Sesión Extraordinaria No. 23-2020, celebrada el 16 de abril de 2020. **ACUERDO FIRME**

Ejecútese

ACUERDO JD-323
Se aprueba el Acta de la Sesión Ordinaria No. 24-2020, celebrada el 20 de abril de 2020. **ACUERDO FIRME**

Ejecútese

ACUERDO JD-324
Se aprueba el Acta de la Consulta Formal 22, celebrada el 23 de abril de 2020. **ACUERDO FIRME**

Ejecútese

ACUERDO JD-325
Se aclara y se adiciona el acuerdo JD-303 correspondiente al Capítulo III), artículo 4) de la Sesión Ordinaria 24-2020 celebrada el 20 de abril de 2020, para que se lea de la siguiente manera:

De acuerdo con lo estipulado por la normativa y en apego al debido proceso, en caso de comprobar que algún Punto Max está realizando venta de lotería ilegal o no está prestando el servicio de cambio de premios, se le comunicará al Consorcio para que cumpla con las cláusulas contractuales y cartelarias y proceda con el cierre del punto inmediatamente.

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Gerencia General para que comunique este acuerdo al Consorcio. Infórmese a la Unidad Verificadora.

CAPÍTULO III. INFORME SEÑORA PRESIDENTA

ARTÍCULO 3. Recordatorio sobre Declaraciones Juradas.

La señora Presidenta recuerda que ya está abierto el periodo para realizar las Declaraciones Juradas, el cual comprende del 01 de mayo al 18 de mayo, con el fin de que realicen el trámite.

ARTÍCULO 4. Vencimientos de nombramientos de miembros de Junta Directiva

Informa la señora Presidenta que envió un oficio a Consejo de Gobierno con respecto a los tres puestos que vencen el próximo 7 de mayo, le dieron respuesta indicándole que se le envió un listado con las propuestas con el fin de que brinde su recomendación.

Se solicitó valorar la posibilidad de que al estar en esta situación de crisis se pudiera dar continuidad a los miembros de Junta Directiva que se les vence el nombramiento, ya que el cambio de tres directores podría implicar un atraso en todo el proceso de curva de aprendizaje que requieren las personas si fueran nuevas; sin embargo, le indicaron que no es posible saltarse el procedimiento porque el concurso ya fue publicado, por lo que se debe continuar con el proceso.

Agradece a la señora Urania Chaves, a la señora Vertianne Fernández y al señor Arturo Ortiz todo el trabajo en equipo que se ha venido desarrollando, por los aportes que han realizado a la Junta Directiva.

ARTÍCULO 5. Aclaraciones de acuerdos dirigidos al Consorcio

Manifiesta la señora Presidenta que conversó con el señor Ronald Bolaños de IGT sobre el malestar que existe tanto en el Comité de Ventas como en Junta Directiva con respecto a que cada vez que la Junta Directiva toma algún acuerdo en el que realiza una solicitud al Consorcio, no se recibe lo solicitado, sino que se reciben una serie de observaciones, objeciones y solicitudes de aclaración.

A raíz de esa conversación se determinó establecer que las consultas que tenga el Consorcio con respecto a los acuerdos se realicen a través del Comité de Ventas para agilizar el trámite y cualquier decisión que se tenga que tomar se eleva a Junta Directiva.

Solicita que en los acuerdos que se tomen en adelante dirigidos a Gtech indiquen una observación en el sentido de que cualquier consulta se canalice por medio del Comité Corporativo de Ventas.

La señora Marilyn Solano consulta si esa metodología es procedente de conformidad con el contrato de Lotería Electrónica.

Manifiesta la señora Marcela Sánchez existe inconveniente porque eso no implica que ninguna instancia delegue sus competencias.

Indica la señora Maritza Bustamante que en el Reglamento de Junta Directiva así está estipulado, las comisiones lo que hacen son recomendaciones a la Junta Directiva porque no es facultad de estas tomar decisiones, en ese sentido no ve inconveniente en lo que sugiere la señora Presidenta.

Indica la señora Marcela Sánchez que así está en el reglamento, además existe la unidad verificadora y cada instancia institucional tiene sus responsabilidades definidas y cada una tiene que asumirlas y cumplirlas.

Se incorpora a la sesión la señora Karen Gómez Granados, Jefe a.i. del Departamento de Mercadeo.

ARTÍCULO 6. Acciones de la Gerencia de Producción y Comercialización

La señora Presidenta indica que se le solicitó a la Gerencia de Producción y Comercialización un informe de estado del proyecto antivirus, del comportamiento de retiro de la lotería para el sorteo del viernes 8 de mayo y sobre el comportamiento de la inscripción en la plataforma de vendedores, el cual va a presentar la señora Karen Gómez, jefe a.i. del Departamento de Mercadeo.

La señora Karen Gómez realiza la siguiente presentación sobre las acciones que ha desarrollado la Gerencia de Producción y Comercialización para el sorteo del próximo viernes:

ASPECTOS IMPORTANTES

- SE HAN REGISTRADO 368 VENDEDORES EN LA PLATAFORMA VENDEDORES @JPS.
- 69 HAN DESCARGADO LA CAPACITACIÓN VIRTUAL.
- SE CANCELÓ SATISFACTORIAMENTE EL II SUBSIDIO.
- MARTES 05 DE MAYO SE HABILITA A LOS 23 VENDEDORES EL SUBSIDIO EN EFECTIVO. IMPORTANTE QUE TAMPOCO RETIRARON EL PRIMERO.

- EN EL PRIMER DÍA DE RETIRO SE HA COLOCADO UN 75 % DE LA EMISIÓN:

OC	44,610.00	22.31%
Coopes	49,100.00	24.55%
Agencias	56,550.00	28.28%
	150,260.00	75.13%
Faltan por colocar	49,740.00	
TOTAL	200,000.00	

DEVOLUCIÓN EN SOCIOS COMERCIALES

Cantidad	Zona Devolución	Cantidad	Personal	Puestos
1	Turrialba	21	3	1
2	Guápiles	49	4	1
3	Alajuela	128	7	2
4	Heredia	98	7	2
5	Golfito	40	3	1
6	Nicoya	48	3	1
7	Liberia	38	3	1
8	Cañas	28	3	1
9	PZ	44	3	1
10	San Carlos	77	5	2
11	Puntarenas	84	5	1
12	Palmares	56	4	1
13	San Ramon	55	4	1
		766	54	16

Indica la señora Vertianne Fernández que sería importante comunicarle a las Municipalidad que los sorteos se están reactivando y; por lo tanto, habrá venta de lotería en la calle.

Manifiesta la señora Karen Gómez que se está realizando una campaña para televisión con el objetivo de informar sobre la reactivación de los sorteos, la cuál presenta para conocimiento de los señores directores, así mismo una campaña para radio que indica se les estará remitiendo, estos son los insumos que por medio de la contratación de consumo por demanda para publicidad se gestionó, sin embargo, para el lunes se está trabando con la productora un comercial más elaborado.

Recomienda el señor Felipe Díaz que por medio de los chats con vendedores se brinde comunicación sobre las capacitaciones para que estén más informados y se les pueda incentivar.

Indica la señora Karen Gómez que al respecto hay una campaña para Facebook y WhatsApp dirigida a los vendedores.

Consulta la señora Maritza Bustamante si en esa campaña para los vendedores se está informando sobre los protocolos.

Manifiesta la señora Karen Gómez que en esta campaña no se contempla, pero que ya se les están enviando imágenes informativas con los protocolos que la Junta está implementando.

Los señores directores le realizan observaciones al video para que sean consideradas previo a su publicación.

Se da por conocido el informe.

CAPÍTULO IV. TEMAS A TRATAR
ARTÍCULO 7. Sorteos de mayo de junio 2020

Indica la señora Karen Gómez que la Gerencia de Producción y Comercialización requiere una ampliación del acuerdo JD-312, mediante el cual se aprobaron los sorteos a realizar durante el mes de mayo, para que se autorice la destrucción de los que ya estaban impresos, además se requiere que se apruebe el traslado del sorteo que estaba programado para el domingo 24 para el lunes 25 de mayo, debido a la restricción vehicular, con el fin de que a los vendedores no se les complique el tema de la devolución.

La señora Karen Gómez realiza la siguiente presentación:

FECHA	SORTEOS
02 de junio	LOTERÍA POPULAR martes
05 de junio	LOTERÍA POPULAR viernes
09 de junio	LOTERÍA POPULAR martes
12 de junio	LOTERÍA POPULAR viernes
16 de junio	LOTERÍA POPULAR martes
21 de junio	LOTERIA NACIONAL (Día del Padre)
26 de junio	LOTERÍA POPULAR viernes
30 de junio	LOTERÍA POPULAR martes

Manifiesta la señora Gómez que a la Gerencia de Producción se le solicitó analizar cuáles sorteos se realizarían en junio partiendo de las ventas del sorteo de este viernes 8 de mayo, sin embargo, el Departamento de Producción requiere saber los sorteos que se van a realizar debido a que como es conocido los sorteos se llevan de manera adelantada; por lo que se realizó esta propuesta junto con el Departamento de Producción.

Con respecto al sorteo del martes 30 de junio de lotería Popular es importante indicar que no estaba programado porque el sorteo del Gordito de Medio año era el domingo 5 de julio, entonces la semana previa al sorteo del Gordito de Medio Año no se realizan sorteos de chances, sin embargo, como el sorteo del Gordito de Medio Año se está trasladando para setiembre, la recomendación que estamos planteando se realice sorteo el martes 30 de junio, esta es una de las razones por las que el Departamento de Producción le urge saber los sorteos que se van a realizar, porque este sería un sorteo que tendría que producirse desde cero.

Comportamiento de ventas Nuevos Tiempos

Comparativo Promedio ventas Sorteos Nuevos Tiempos por Horario			
Horario	PRE Medidas	En Medidas Covid-19	Variación
T	120.495.685,71	52.970.712,90	-56,04%
N	144.376.530,36	102.417.696,77	-29,06%
Total	**264.872.216,07**	**155.388.409,68**	**-41,33%**

Recomendación volver a los dos sorteos diarios en horarios tarde y noche.

Comenta la señora Gómez que los dos sorteos de Nuevos Tiempos se están realizando en la noche, sin embargo, se analizaron varias variables, por ejemplo, que el sorteo de este viernes 8 de mayo que ya se reanuda chances será transmitido por Canal 13, si se hacen todos los sorteos en la noche conllevaría a un mayor tiempo de transmisión del sorteo y probablemente haya que pagar minutos extra al SINART, entonces se está recomendado volver a que se hagan de manera diferenciada el sorteo de Nuevos Tiempos en la tarde y la noche, además considerando que se analizaron los datos de ventas previo al 23 de marzo, que fue cuando se iniciaron las medidas producto del COVID, datos que se presentan en la diapositiva, en la que se observa un alto el porcentaje de lo que se ha perdido en la venta del sorteo de medio día. Además, se están considerando que en las redes sociales consultan mucho y han habido muchas críticas de que estos dos sorteos se hagan en la noche, otro de los aspectos que los jugadores han manifestado es que cuando pegan al medio día entonces se motivan para jugar por la noche, por lo que se determina que también ha sido uno de los factores que ha incidido en las ventas de estos sorteos.

Se comenta ampliamente las manejo que se hará de los funcionarios para realizar los sorteos al medio día y de noche considerando las medidas establecidas por el Gobierno debido a la situación de emergencia por COVID 19.

Manifiesta la señora Presidenta que la Junta Directiva proceder con el cambio de horario para que sea en el horario regular de lunes a domingo, para lo cual la Administración deberán de considerar los ajustes necesarios con el personal para cumplir con toda la normativa.

Se acoge las solicitudes y se dispone:

ACUERDO JD-326
Se acoge la recomendación de la Gerencia de Producción y Comercialización con respecto a los sorteos de Nuevos Tiempos y se dispone:

Realizar los sorteos de Nuevos Tiempos en el horario que tenían habitualmente, es decir, dos sorteos por día, de lunes a domingo, a las 12:55 p.m. y 7:30 p.m., a partir del viernes 8 de mayo de 2020.

Para lo anterior, se le solicita a la Gerencia de Producción y Comercialización realizar los ajustes correspondientes para cumplir con las restricciones y normativa definida por el Gobierno de la República con respecto al COVID-19 y coordinar con el Consorcio lo que corresponda.

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Gerencia de Producción y Comercialización. Infórmese a la Gerencia General

ACUERDO JD-327
Se acoge la recomendación de la Gerencia de Producción y Comercialización con respecto al sorteo de programado para el 24 de mayo 2020 y se dispone:

Se modifica el acuerdo JD-312 correspondiente al Capítulo IV), artículo 6) de la Sesión Extraordinaria 25-2020 celebrada el 27 de abril de 2020 con el fin de trasladar el sorteo de Lotería Nacional del 24 de mayo de 2020 para el 25 de mayo 2020.

Lo anterior, con el objetivo de que los vendedores puedan trasladarse al proceso de compra de excedentes, debido a la restricción vehicular fijada por el Gobierno de la República para los sábados y domingos a raíz de la emergencia sanitaria por el COVID-19.

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Gerencia de Producción y Comercialización. Infórmese a la Gerencia General

ACUERDO JD-328
La Junta Directiva **considerando:**

La Estrategia de Producto para la reactivación de los sorteos Post Covid-19, presentada por la Gerencia de Producción y Comercialización, que considera la realización de los sorteos de forma intercalada y la recomendación con respecto al calendario de sorteos para el mes de junio 2020.

ACUERDA:

Se aprueba la realización de los siguientes sorteos en el mes de junio 2020, según el siguiente detalle:

FECHA	SORTEO
02 de junio	LOTERÍA POPULAR martes
05 de junio	LOTERÍA POPULAR viernes
09 de junio	LOTERÍA POPULAR martes
12 de junio	LOTERÍA POPULAR viernes
16 de junio	LOTERÍA POPULAR martes
21 de junio	LOTERÍA NACIONAL (Día del Padre)
26 de junio	LOTERÍA POPULAR viernes
30 de junio	LOTERÍA POPULAR martes

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Gerencia de Producción y Comercialización. Infórmese a la Gerencia General

ACUERDO JD-329
La Junta Directiva **considerando**:

Primero: Que mediante acuerdo JD-312 correspondiente al Capítulo IV), artículo 6) de la Sesión Extraordinaria 25-2020 celebrada el 27 de abril de 2020 se aprueba la propuesta de la Gerencia de Producción y Comercialización para realizar los sorteos de forma intercalada y se definen las fechas de los sorteos a realizar durante el mes de mayo 2020.

Segundo: Que mediante acuerdo JD-327 correspondiente al Capítulo IV), artículo 7) de la Sesión Ordinaria 26-2020 celebrada el 04 de mayo de 2020 se modifica el acuerdo JD-312 correspondiente al Capítulo IV), artículo 6) de la Sesión Extraordinaria 25-2020 celebrada el 27 de abril de 2020 con el fin de trasladar el sorteo de Lotería Nacional del 24 de mayo de 2020 para el 25 de mayo 2020.

Tercero: Que mediante oficio JPS-GG-GPC-371-2020 del 30 de abril de 2020, la Gerencia de Producción y Comercialización solicita autorización para destruir los sorteos ya producidos del mes de mayo, los cuales no se van a realizar.

Cuarto: Que mediante acuerdo JD-328 correspondiente al Capítulo IV), artículo 7) de la Sesión Ordinaria 26-2020 celebrada el 04 de mayo de 2020, se aprobaron los sorteos a realizar durante el mes de junio 2020, en atención a la estrategia presentada por la Gerencia de Producción y Comercialización de reactivación de sorteos de manera intermitente.

Quinto: Que la Gerencia de Producción y Comercialización solicita a raíz de la aprobación de los sorteos a realizar en el mes de junio, autorización para la destrucción de los sorteos que no se van a realizar y ya estaban producidos.

Acuerda:
Se autoriza la destrucción de lotería de los sorteos Popular y Nacional que no se llevarán a cabo en los meses de mayo y junio 2020, los cuales estaban producidos previo a la declaratoria de emergencia sanitaria por COVID-19, según el siguiente detalle:

LOTERÍA POPULAR		LOTERÍA NACIONAL	
SORTEO	FECHA	SORTEO	FECHA
6483	01-05-2020	4592	03-05-2020
6484	05-05-2020	4593	10-05-2020
6486	12-05-2020	4594	17-05-2020
6489	22-05-2020	4596	31-05-2020
6490	26-05-2020	4597	07-06-2020
6497	19-06-2020	4598	14-06-2020
6498	23-06-2020	4600	28-06-2020

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Gerencia de Producción y Comercialización. Infórmese a la Gerencia General

ARTÍCULO 8. JPS-GG-0438-2020. Atención punto b) JD-167 sobre la conveniencia de realizar sorteos de Nuevos Tiempos en las fechas donde no se programan sorteos actualmente.

Se presenta oficio JPS-GG-0438-2020 del 29 de abril de 2020, suscrito por la señora Marilyn Solano Chinchilla, en el que indica:

En cumplimiento del punto b) del acuerdo JD-1671, en el que se dispuso:

"b) Se solicita al Departamento de Mercadeo, efectuar un análisis del acuerdo de Junta Directiva JD-856, correspondiente al artículo VIII) de la sesión ordinaria 31-2016 celebrada el 22 de agosto del 2016, con la finalidad de determinar si es viable programar sorteos de Nuevos Tiempos en las fechas en las que actualmente no se están realizando"

Me permito remitir oficio del Departamento de Mercadeo, mediante el se presenta un análisis sobre la conveniencia de incorporar sorteos de Nuevos Tiempos en las fechas que actualmente no se programan para este producto.

Se transcribe oficio JPS.GG-GPC-MER-IDP-072-2020 de fecha 20 de abril, 2020 suscrito por las señoras Karen Gómez Granados, Jefe a.i. del Departamento de Mercadeo y Evelyn Blanco Montero, Gerente Gerencia de Producción y Comercialización, en el que indican:

Para su conocimiento y valoración, se remite informe realizado con la finalidad de dar a conocer a la Junta Directiva el análisis de la conveniencia de realizar sorteos de Nuevos Tiempos en las fechas donde no se programan sorteos actualmente.

Lo anterior, en cumplimiento al acuerdo de Junta Directiva JD-167 correspondiente al Capítulo II), artículo 5) de la Sesión Ordinaria 13-2020 celebrada el 02 de marzo de 2020, que literalmente indica:

a) Se aprueba el Calendario de Sorteos para el juego 3 Monazos, de abril 2020 a setiembre 2020, para el cual aplican los mismos criterios para la no programación de sorteos que para el producto Nuevos Tiempos, a excepción del sorteo del 29 de mayo, 2020 (sorteo lotería Popular Gran Chance) donde se programó efectuar sorteo de 3 Monazos al medio día.

b) Se solicita al Departamento de Mercadeo, efectuar un análisis del acuerdo de Junta Directiva JD-856, correspondiente al artículo VIII) de la sesión ordinaria 31-2016 celebrada el 22 de agosto del 2016, con la finalidad de determinar si es viable programar sorteos de Nuevos Tiempos en las fechas en las que actualmente no se están realizando.

ANTECEDENTES

En el año 2016 la Junta Directiva mediante acuerdo JD-856 del 22 de agosto 2016, aprobó la no calendarización anual de sorteos del juego Nuevos Tiempos en las siguientes fechas:

Detalle de sorteos excluidos Nuevos Tiempos desde 2017	
Cantidad de Sorteos	**Sorteos Eliminados de Nuevos Tiempos**
2	1 de enero
8	jueves, viernes, sábado y domingo santo
2	2 viernes previo a Gran Chance, 2 sorteos medio día
13	semana previa a Gordito Medio Año
2	15 de agosto
1	Viernes Negro, sorteo previo medio día
13	semana previa Gordo Navideño
2	Navidad, 25 diciembre
1	Sorteo Extraordinario de Consolación I: medio día
1	Sorteo Extraordinario de Consolación II: medio día

Mediante acuerdo, JD-524 correspondiente al Capítulo IV), artículo 7) de la Sesión Ordinaria 41-2019 celebrada el 08 de julio de 2019, se indica lo siguiente:

> *"Se solicita a la Gerencia de Producción y Comercialización valorar cuáles sorteos de nuevos tiempos se pueden implementar durante la semana previa a los sorteos de Gordito de Medio Año y Navideña. ACUERDO FIRME".*

Dicho acuerdo, es atendido con nota JPS-GG-GPC-MER-IDP-147-2019 del 29 de julio, 2019, en el cual se recomienda lo siguiente:

a) Se recomienda mantener el acuerdo JD-856 del 22 de agosto 2016, para lo que resta del 2019. b) Se plantea para el 2020 habilitar en la semana previa al sorteo Gordito Medio Año los siguientes sorteos:

- *Lunes medio día*
- *Martes medio día*
- *Miércoles medio día*

b) Lo anterior, con el objetivo de realizar una prueba de mercado y así analizar el efecto que se pueda presentar en las ventas del sorteo Gordito Medio Año 2020.

Sin embargo, mediante acuerdo JD-805 correspondiente al Capítulo II), artículo 7) de la Sesión Extraordinaria 60-2019 celebrada el 10 de octubre de 2019, se autoriza lo siguiente:

> *"Se rechaza la propuesta presentada para realizar el plan piloto en el Sorteo del Gordito de medio año, y en su lugar se modifica el acuerdo JD-856 del 22 de agosto 2016 en el sentido de que se realizarán los sorteos de medio día de Nuevos tiempos durante la semana previa al sorteo del Gordo Navideño. Asimismo, se dispone mantener los sorteos de "Tres Monazos" en dicha semana".*

Mediante acuerdo JD-167 correspondiente al Capítulo II), artículo 5) de la Sesión Ordinaria 13-2020 celebrada el 02 de marzo de 2020, se aprueba lo siguiente:

> *a) Se aprueba el Calendario de Sorteos para el juego 3 Monazos, de abril 2020 a setiembre 2020, para el cual aplican los mismos criterios para la no programación de sorteos que para el producto Nuevos Tiempos, a excepción del sorteo del 29 de mayo, 2020 (sorteo lotería Popular Gran Chance) donde se programó efectuar sorteo de 3 Monazos al medio día.*
> *b) Se solicita al Departamento de Mercadeo, efectuar un análisis del acuerdo de Junta Directiva JD-856, correspondiente al artículo VIII) de la sesión ordinaria 31-2016 celebrada el 22 de agosto del 2016, con la finalidad de determinar si es viable programar sorteos de Nuevos Tiempos en las fechas en las que actualmente no se están realizando.*

JUSTIFICACIÓN DEL INFORME

Este informe presenta un análisis sobre la conveniencia de programar sorteos de Nuevos Tiempos en fechas donde actualmente no se programan sorteos.

ALCANCE DEL INFORME

El presente informe tiene como finalidad dar a conocer a la Junta Directiva un análisis de la conveniencia de programar sorteos de Nuevos Tiempos en las fechas donde no se realizan sorteos actualmente.

OBJETIVO GENERAL

Analizar si hay factibilidad de incorporar algunos sorteos de Nuevos Tiempos, en fechas donde actualmente no se programan sorteos.

OBJETIVOS ESPECIFÍCOS

a) Presentar resultados de ventas de sorteos de Gran Chance y Consolación en los cuales se han eliminado los sorteos de Nuevos Tiempos al mediodía.
b) Presentar un análisis individual de todas las fechas donde actualmente no se programan sorteos y proponer en caso de ser factible programar fechas para sorteos de Nuevos Tiempos.

DESARROLLO DEL INFORME

A continuación, se indican las fechas donde no se están programando sorteos de Nuevos Tiempos en el 2020:

- 1 Enero (feriado Año nuevo)
- Jueves a Domingo Santo (feriados Semana Santa)
- Viernes 29 de mayo, sorteo mediodía previo a Sorteo de Gran Chance
- Domingo 05 de julio, sorteo mediodía previo a sorteo Gordito Medio Año

- Sábado 15 de agosto (feriado día de la Madre)
- Viernes 30 de octubre, sorteo mediodía previo a Sorteo Gran Chance
- Viernes 27 de noviembre, sorteo mediodía previo a Sorteo Viernes Negro
- Semana previa al sorteo Gordo Navideño (pendiente análisis en setiembre 2020, según lo acordado en acuerdo JD-205 correspondiente al Capítulo IV), artículo 7) de la Sesión Ordinaria 15-2020 celebrada el 09 de marzo de 2020)
- Domingo 20 de diciembre, sorteo mediodía previo a sorteo Consolación 1
- Viernes 25 de diciembre (feriado Navidad)
- Domingo 27 de diciembre, sorteo mediodía previo a sorteo Consolación 2

Respecto a los días donde no se programan sorteos por ser feriados, esto se realiza por la naturaleza de estos días en los cuales se respeta el día feriado a las personas que comercializan el producto, sin embargo, se aclara que no hay ninguna razón de índole estratégico-comercial de fondo en mantener estas fechas sin sorteos.

En lo referente a los días jueves, viernes, sábado y domingo santo, se considera prudente mantener estos días sin programar sorteos de ningún tipo por motivo de la celebración de la Semana Santa, incluso se considera que programar sorteos en esas fechas no sería visto de manera positiva ante la imagen pública.

En cuanto a los sorteos de Nuevos Tiempos mediodía previos a un sorteo de Gran Chance y Viernes Negro, esta medida se realiza con el fin de liberar el día completo de ventas para estos sorteos extraordinarios de Lotería Popular, a continuación, se presenta el resultado de los sorteos de Gran Chance realizados en el 2019:

Cuadro N°.1

Ventas Efectivas Sorteos Gran Chance 2019				
Sorteo	Fecha	Venta Efectiva	% Venta efectiva	Sorteos Eliminados Nuevos Tiempos
6368	2/1/2019	1.591.308.000,00	79,57%	0
6376	3/1/2019	1.685.612.000,00	84,28%	0
6400	5/31/2019	1.557.037.000,00	77,85%	0
6412	7/19/2019	1.520.371.000,00	76,02%	1
6442	11/1/2019	1.441.638.000,00	72,08%	1

Fuente: Sistemas Institucionales

Se puede apreciar en el cuadro No.1, que las ventas de los sorteos de Gran Chance no se vieron afectadas en el 2019 por el sorteo previo de Nuevos Tiempos del mediodía, por el contrario, los sorteos de Gran Chance que tuvieron un sorteo de Nuevos Tiempos para el mediodía, presentaron mejores niveles de venta.

En lo respectivo al análisis de los sorteos de Nuevos Tiempos que se eliminan al mediodía previo a los sorteos Extraordinarios de Consolación, se presentan los datos de ventas del porcentaje de venta efectiva de los sorteos de Consolación desde el 2013 hasta el 2019:

Cuadro N°2

Venta Efectiva Sorteos Consolación Lotería Nacional 2015-2019		
Año	Consolación 1	Consolación 2
2013	95,59%	94,71%
2014	98,54%	96,03%
2015	97,93%	94,48%
2016	98,38%	100,00%
2017	95,40%	97,66%
2018	91,81%	79,24%
2019	94,89%	79,98%

Fuente: Sistemas Institucionales

Se puede apreciar que el sorteo de Consolación 1, ha mantenido niveles de ventas altos, en el 2013, 2014, 2015, no se eliminaron los sorteos de mediodía de Nuevos Tiempos. En el caso de los sorteos de Consolación 2 se puede apreciar que hasta el 2017 los niveles de venta efectiva fueron muy altos, el efecto presentado en el 2018 y 2019 se debe al aumento de la emisión de este sorteo que pasó de 3 a 4 emisiones.

En cuanto a los sorteos que se eliminan previo a la semana del sorteo Gordito de Medio Año y Gordo Navideño, actualmente, se encuentra aprobado como prueba de mercado, realizar los sorteos de Nuevos Tiempos previo a la semana del Gordito Medio Año en julio 2020, excepto el sorteo del domingo al mediodía, esta prueba de mercado servirá para decidir, si es conveniente eliminar estos sorteos previo a los sorteos más grandes del año de Lotería Nacional, de conformidad con lo acuerdo mediante acuerdo JD-205 correspondiente al Capítulo IV), artículo 7) de la Sesión Ordinaria 15-2020 celebrada el 09 de marzo de 2020.

CONCLUSIONES

a) Respecto a los sorteos de Nuevos Tiempos que se eliminan por ser días feriados, se realiza con la finalidad de conmemorar la celebración, no hay ninguna razón de carácter estratégico comercial de fondo.
b) Los días en los cuales se han eliminado sorteos de Nuevos Tiempos previo a sorteos extraordinarios de Gran Chance de Lotería Popular, no han presentado mejores resultados en venta con respecto a los días de sorteos donde sí se han eliminado sorteos de Nuevos Tiempos previo al sorteo extraordinario de Lotería Popular.
c) Los sorteos Extraordinarios de Consolación siempre han presentado niveles de porcentaje de venta efectiva altas, independientemente si se eliminan o se programan sorteos de Nuevos Tiempos al mediodía previo al sorteo.

RECOMENDACIONES

a) Se recomienda mantener sin programar sorteos de Nuevos Tiempos los días feriados de Semana Santa.
b) En cuanto al resto de días feriados en los cuales se eliminan sorteos de Nuevos Tiempos se sugiere mantener esos días sin programar sorteos, estos días serían: 1 de enero, 15 de agosto y 25 de diciembre.
c) En lo correspondiente a los sorteos que se eliminan previo a un Gran Chance y Viernes Negro, se recomienda para el transcurso del año, programar sorteos de Nuevos Tiempos al mediodía y analizar los resultados de estos sorteos, con el fin de determinar para el calendario de sorteos del 2021, si esta medida se toma como permanente.
d) Se recomienda programar el sorteo de Nuevos Tiempos del mediodía previo al sorteo Gordito de Medio año, de manera que, se jueguen todos los sorteos de esa semana, como prueba de mercado.
e) Se recomienda programar sorteos de Nuevos Tiempos los medios días previos a los sorteos Extraordinarios de Consolación de Lotería Nacional.
f) Se recomienda programar sorteos del producto 3 Monazos, en las fechas que se están recomendando programar sorteos de Nuevos Tiempos (no hay sorteo programado el 05 de julio al medio día según el calendario de sorteos aprobado para los meses de abril a setiembre, 2020).

La señora Karen Gómez realiza la siguiente presentación:

CONVENIENCIA DE INCORPORAR SORTEOS DE NUEVOS TIEMPOS EN FECHAS QUE ACTUALMENTE NO SE PROGRAMAN

ANTECEDENTES

Acuerdo JD-856 (22 de agosto, 2016): se aprobó la no calendarización de sorteos de Nuevos Tiempos en unas fechas previamente establecidas.

Acuerdo JD-524 (08 julio, 2019): se solicita a la GPC valorar cuáles sorteos de Nuevos Tiempos se pueden implementar durante la semana previa a los sorteos de Gordito de Medio Año y Navideña.

Este acuerdo se atiende con oficio JPS-GG-GPC-MER-IDP-147-2019 (29 de julio, 2019), donde se recomienda:

(…):

1. Mantener el acuerdo JD-856 para lo que restaba del 2019.
2. Habilitar los siguientes sorteos en el 2020, previo al Gordito de Medio Año (lunes, martes y miércoles al medio día).

Acuerdo JD-805 (10 de octubre, 2019): se rechaza la propuesta presentada para realizar el plan piloto en el Sorteo del Gordito de medio año, y en su lugar se modificó el acuerdo JD-856.

Acuerdo JD-167 (02 de marzo, 2020): se aprobó el calendario de sorteos de 3 Monazos de abril a setiembre, para el cual aplican los mismos criterios para la no programación de sorteos que para el producto Nuevos Tiempos (menos el 29 de mayo).

Además, se solicita al Departamento de Mercadeo efectuar un análisis del acuerdo de Junta Directiva JD-856, con la finalidad de determinar si es viable programar sorteos de Nuevos Tiempos en las fechas en las que actualmente no se están realizando.

Fechas donde no se están programando sorteos de Nuevos Tiempos

- 1 de enero (Año Nuevo)
- Jueves a Domingo Santo (Semana Santa)
- Viernes 29 de mayo, sorteo medio día (Gran Chance)
- Domingo 05 de julio, sorteo medio día (Gordito de Medio Año)
- Sábado 15 de agosto (Día de la Madre)
- Viernes 30 de octubre, sorteo medio día (Gran Chance)
-
- Viernes 27 de noviembre, sorteo medio día (Viernes Negro)
- Semana previa al Gordo Navideño
- Domingo 20 de diciembre, sorteo medio día (Consolación 1)
- Viernes 25 de diciembre (Navidad)
- Domingo 27 de diciembre, sorteo medio día (Consolación 2)
- **Días feriados** (se respeta el día feriado a las personas que comercializan el producto).
- **Jueves a Domingo Santo** (programar sorteos en esas fechas no sería visto de manera positiva ante la imagen pública).
- **Sorteos previos del medio día – Gran Chance y Viernes Negro** (liberar el día completo de ventas para estos sorteos extraordinarios de Lotería Popular)

Ventas Efectivas Sorteos Gran Chance 2019				
Sorteo	**Fecha**	**Venta Efectiva**	**% Venta efectiva**	**Sorteos Eliminados Nuevos Tiempos**
6368	2/1/2019	1.591.308.000,00	79,57%	0
6376	3/1/2019	1.685.612.000,00	84,28%	0
6400	5/31/2019	1.557.037.000,00	77,85%	0
6412	7/19/2019	1.520.371.000,00	76,02%	1
6442	11/1/2019	1.441.638.000,00	72,08%	1

- **Sorteos previos del medio día – Consolación 1 y 2**

Venta Efectiva Sorteos Consolación Lotería Nacional 2015-2019		
Año	**Consolación 1**	**Consolación 2**
2013	95,59%	94,71%
2014	98,54%	96,03%
2015	97,93%	94,48%
2016	98,38%	100,00%
2017	95,40%	97,66%
2018	91,81%	79,24%
2019	94,89%	79,98%

- **Gordito de Medio Año y Gordo Navideño:** se encuentra aprobado como prueba de mercado, realizar los sorteos de Nuevos Tiempos previo a la semana del Gordito Medio Año en julio 2020, excepto el sorteo del domingo al mediodía, esta prueba de mercado servirá para decidir, si es conveniente eliminar estos sorteos previo a los sorteos más grandes del año de Lotería Nacional

- **Gordito de Medio Año y Gordo Navideño:** se encuentra aprobado como prueba de mercado, realizar los sorteos de Nuevos Tiempos previo a la semana del Gordito Medio Año en julio 2020, excepto el sorteo del domingo al mediodía, esta prueba de mercado servirá para decidir, si es conveniente eliminar estos sorteos previo a los sorteos más grandes del año de Lotería Nacional

Consulta la señora Marcela Sánchez si el análisis que se está presentando se realizó considerando la coyuntura de este momento o antes de la pandemia por COVID-19. Consulta si eventualmente esa recomendación podría variar con la situación actual que estamos viviendo, no solamente desde el punto de vista de los sorteos de preimpresa sino con respecto a los resultados de venta actuales de la lotería electrónica.

Manifiesta la señora Presidenta que también hay que tomar en cuenta que se van a tener ventas digitales, que también si la gente no los puede comprar en la calle los va a poder comprar por internet, lo que podría eventualmente tener un impacto negativo en la lotería electrónica porque los jugadores no salen de la casa y no compraría los productos electrónicos.

Manifiesta la señora Karen Gómez que el análisis se realizó datos reales de los sorteos que se están recomendando incorporar: Gran Chance, Viernes Negro y Consolación; se compararon entonces lo sorteos de años anteriores cuando había sorteos de Nuevos Tiempos medio día y noche y ahora que se eliminó.

Se acoge la recomendación presentada por el Departamento de Mercadeo.

ACUERDO JD-330
Visto el oficio JPS-GG-0438-2020 del 29 de abril de 2020, de la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General que anexa JPS-GG-GPC-MER-IDP-072-2020 de fecha 20 de abril, 2020 suscrito por las señoras Karen Gómez Granados, Jefe a.i. del Departamento de Mercadeo y Evelyn Blanco Montero, Gerente Gerencia de Producción y Comercialización, respecto a los sorteos de Nuevos Tiempos, se acuerda:

- No programar sorteos de Nuevos Tiempos los días feriados de Semana Santa, ni los feriados del 1 de enero, 15 de agosto y 25 de diciembre.
- En lo correspondiente a los sorteos de Nuevos Tiempos que se eliminan previo a un Gran Chance y Viernes Negro, se aprueba para el transcurso del año, programar estos al mediodía y analizar los resultados con el fin de determinar para el calendario de sorteos del 2021, si esta medida se toma como permanente
- Programar sorteo de Nuevos Tiempos de medio día previo al Gordito de Medio Año.
- Programar sorteos de Nuevos Tiempos de medio día previos a los sorteos de Consolación.
- Programar sorteos de 3 Monazos en las fechas que se están recomendando programar sorteos de Nuevos Tiempos.

ACUERDO FIRME

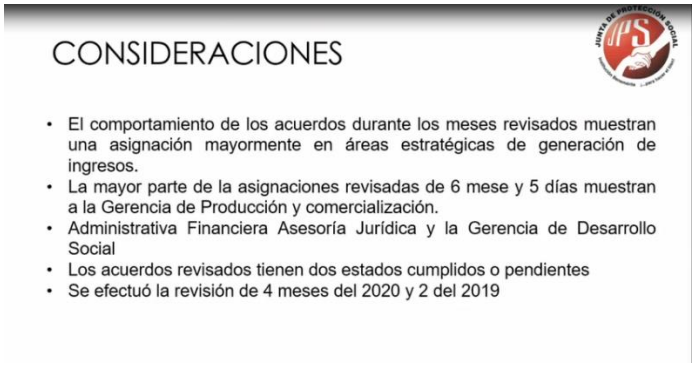
Comuníquese a la Gerencia de Producción y Comercialización. Infórmese a la Gerencia General

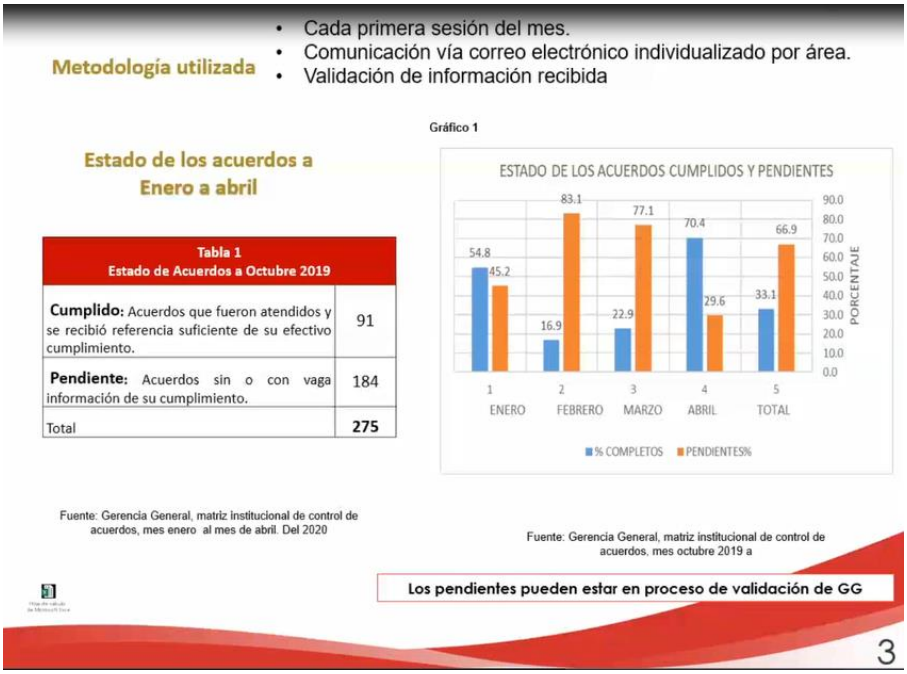
Se retira de la sesión la señora Karen Gómez. Se incorpora el señor Persi Herrera Bolaños, Asistente de la Gerencia General

ARTÍCULO 9. Informe de Seguimiento de Acuerdos

El señor Persi Herrera realiza la siguiente presentación:

CONTROL DE ACUERDOS DE JUNTA DIRECTIVA





COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022

JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
¡175 Años de hacer el bien!

Metodología utilizada

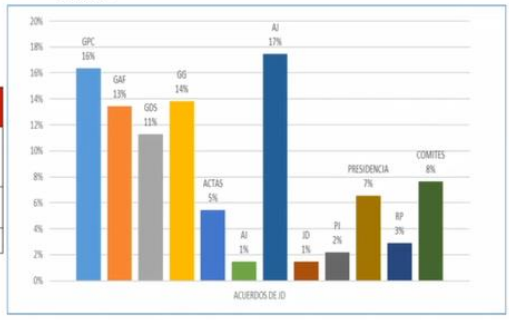
- Cada primera sesión del mes.
- Comunicación vía correo electrónico individualizado por área.
- Validación de información recibida

Estado de los acuerdos a Enero a abril

Tabla 1 Estado de Acuerdos a abril 2020	
Cumplido: Acuerdos que fueron atendidos y se recibió referencia suficiente de su efectivo cumplimiento.	91
Pendiente: Acuerdos sin o con vaga información de su cumplimiento.	184
Total	**275**

Fuente: Gerencia General, matriz institucional de control de acuerdos, mes enero al mes de abril. Del 2020

Gráfico 2



Fuente: Gerencia General, matriz institucional de control de acuerdos

Los pendientes pueden estar en proceso de validación de GG

4

Metodología utilizada

- Acuerdos pendientes del 2019 revisión de GG
- Estos acuerdos están en proceso de ser enviados a revisión

Estado de los acuerdos a Octubre a Diciembre 2019

MES	GPC	GAF	GDS	GG	ACTAS	AI	AJ	JD	PI	PRESIDEN	RP	COMITE	TOTALES
OCT/NOV/DIC	36	32	21	19	1	18	24	0	0	11	8	6	176

Fuente: Gerencia General, matriz institucional de control de acuerdos, mes enero al mes octubre a diciembre 2019

Fuente: Gerencia General, matriz institucional de control de acuerdos

Los pendientes pueden estar en proceso de validación de GG

5

Gráfico 2

COMITÉS Y UNIDADES

Presentaron solamente 31 acuerdos de los meses revisados

ENERO	4
FEBRERO	4
MARZO	23
ABRIL	0

*Abril se reviso hasta la primera semana.

Fuente: Gerencia General, matriz institucional de control de acuerdos.

6

JD-SJD-165 02-03-2020	JD-163	S.O. 12-2020 27-02-2020	Unidad Verificadora	Se traslada a la Unidad Verificadora el oficio JPS-OC-0205-2020 de fecha
JD-SJD-188 10-03-2020	JD-148 a) punto 1	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comisión de Actividades Sociales y la Subcomité de Asuntos Sociales	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-190 10-03-2020	JD-148 a) punto 3	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo de Camposantos	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-191 10-03-2020	JD-148 a) punto 4	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo de Seguimiento de proyectos de ley;	a) Se modifica la integración de los comités y
JD-SJD-192 10-03-2020	JD-148 a) punto 5	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo de Ventas	a) Se modifica la integración de los comités y
JD-SJD-193 10-03-2020	JD-148 a) punto 6	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo Formulación PEI	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-194 10-03-2020	JD-148 a) punto 7	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo Gestión Social	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-195 10-03-2020	JD-148 a) punto 8	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo de Imagen Institucional	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-196 10-03-2020	JD-148 a) punto 9	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo de reconocimiento a funcionarios	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-197 10-03-2020	JD-148 a) punto 10	S.O. 11-2020 24-02-2020	10) Comité Corporativo de Auditoría	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-198 10-03-2020	JD-148 a) punto 11	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo de Riesgos	11) Comité Corporativo de Riesgos se clasifica
JD-SJD-199 10-03-2020	JD-148 a) punto 12	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité evaluador de la Junta Directiva	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-200 10-03-2020	JD-148 a) punto 13	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo de Tecnologías de Información y de Innovación	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-201 10-03-2020	JD-148 a) punto 14	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo Nombramientos	modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-202 10-03-2020	JD-148 a) punto 15	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comisión Combate de llegales	a) Se modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-203 10-03-2020	JD-148 a) punto 16	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comisión Convención Colectiva	a) Se modifica la integración de los
JD-SJD-204 10-03-2020	JD-148 a) punto 17	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comisión Edificio	a) Se modifica la integración de los
JD-SJD-205 10-03-2020	JD-148 a) punto 18	S.O. 11-2020 24-02-2020	Comité Corporativo de Crisis	modifica la integración de los comités y comisiones
JD-SJD-208 10-03-2020	JD-181	S.O. 13-2020 02-03-2020	Floribeth Obando Méndez	Se integra a la señora Floribeth Obando Méndez, Profesional 3 en
JD-SJD-212 10-03-2020	JD-140 punto j)	S.E. 10-2020 20-02-2020	Comité de Auditoría	j) Conocido el oficio JPS-AI-080-2020 del 04 de feb. de
JD-SJD-216 13-03-2020	JD-187	S.E.14-2020 04-03-2020	COMITÉ CORPORATIVO DE SEGUIMIENTO DE PROYECTOS DE	Se solicita al Comité corporativo de seguimiento de proyectos de ley una
JD-SJD-224 16-03-2020	JD-213	S.O.15-2020 09-03-2020	COMITÉ CORPORATIVO DE VENTAS	Se solicita al Comité Corporativo de Ventas brindar un
JD-SJD-225 16-03-2020	JD-214	S.O.15-2020 09-03-2020	Auditoría Interna	Conocido el oficio JPS-AI-129-2020 sobre el Seguimiento del cronograma de

Indica el señor Persi Herrera que hay varios acuerdos relacionados al acuerdo de JD-148 son acuerdos enfocados a la integración de los comités, por lo que considera importante analizar que la mayor parte de esos procesos deberían de estar más enfocados a la parte estratégica.

Señala que esta semana se va a retomar los acuerdos de 2019, son 179 acuerdos de Junta Directiva, que posiblemente la mayor parte ya estén cumplidos, pero se deben de validad.

Manifiesta la señora Maritza Bustamante que los comités hasta hace mes y medio están funcionando bajo la normativa que se publicó, por lo que tienen vigencia a partir del momento de la publicación. Sugiere que se refleje el porcentaje de cumplimiento de los acuerdos de al menos las gerencias que tienen más acuerdos asignados y Asesoría Jurídica.

Indica el señor Persi Herrera que va a incluir los datos de resolución, como el proceso se está retomando se tuvo que hacer una revisión de aproximadamente seis meses, sin embargo, una vez se encuentre llegue al punto de equilibrio en el proceso con estos acuerdos o sea que ya se tengan resueltos se incluirán en el informe más datos.

Señala el señor Arturo Ortiz que con respecto a los acuerdos que mencionó sobre la integración de los comités y debido a que el informe se está presentando con estado de cumplidos y pendientes eso haría que esos acuerdos, por ejemplo, no estén en ninguna de esas dos categorías, por lo que ese tipo de acuerdos recomienda se excluyan del informe ya que quedan cumplidos inmediatamente en el acto que se toma el acuerdo.

Sugiere se presenten los acuerdos con algún tipo de factor de tiempo que permita determinar y valorar el grado de incumplimiento o de cumplimiento, porque si hay un acuerdo que apenas tiene una semana digamos es cierto que está pendiente, pero es muy reciente también.

Manifiesta la señora Presidenta que la idea es que se pueda llevar el monitoreo de los acuerdos mes a mes para que se logre disminuir nuevamente la cantidad de acuerdos pendiente y también tener claridad de cuáles son los que se vencen en este mes, por eso la idea era hacerlo en la primera semana del mes para que se le pueda hacer el monitoreo y el seguimiento a esos acuerdos que se vencen ese mes y que no se pasen y que si se pasan es porque pidieron una prórroga. Para la Junta Directiva es muy importante no solo tomar acuerdos, sino darle el seguimiento y que sea oportuno para asegurar que lo que estamos acordando realmente se cumpla.

Solicita la señora Urania Chaves que se incluya en el informe los temas de los acuerdos ya cumplidos y el número de acuerdo y cuáles son los pendientes.

Indica el señor Persi Herrera que esa información está en el archivo de Excel que lleva la Gerencia Genera para llevar el seguimiento, el cual se les puede proporcionar para que lo consulten.

La señora Maritza Bustamante manifiesta, los gráficos ayudan mucho a entender y a ver por dónde van los acuerdos, rescato eso en forma positiva.

Se da por conocido.

Se retira de la sesión el señor Persi Herrera.

ARTÍCULO 10. Presupuesto pago de dietas de comités y comisiones

La señora Marilyn Solano realiza la siguiente presentación sobre el presupuesto que se requiere para gestionar el pago de dietas a los señores directores por la participación en las sesiones de comités y comisiones.

PRESUPUESTO
Dietas por participar en comités corporativos y comisiones de trabajo

FUNDAMENTO LEGAL PARTICIPACION EN COMISIONES DE TRABAJO

Legislación Anterior

- JD-454 **sesión ordinaria Nº 21-2018** celebrada el 12 de abril del 2018, se aprueba la propuesta de reglamento anexa al oficio JPS-AJ-386-2018 del 12 de abril del 2018, en su artículo No. 24 indica:

"***Comisiones de trabajo.*** La Junta podrá crear comisiones de trabajo, de carácter temporal, para que atiendan asuntos especiales, complejos o urgentes. Estas comisiones no constituyen órganos de la administración activa, no pueden emitir directrices y, por su participación en ellas, **los miembros de Junta no devengarán dietas.** Su existencia tiene como objeto una labor de facilitación del ejercicio de las competencias y potestades deliberativas y resolutivas de la Junta."

Legislación Actual

- Reformado el capítulo anterior en sesión N° 06 del 27 de enero de 2020) Artículo 24, indica: " Los Directores propietarios y suplentes de la Junta Directiva, **percibirán dietas por su participación en comités corporativos y comisiones de trabajo.** Solamente **podrán recibir dietas por la participación en tres comités o comisiones de trabajo**, siempre y cuando no exista superposición horaria entre ellas o con las sesiones de la Junta Directiva. **Se pagará un máximo de cuatro reuniones mensuales por comité o comisión**. El monto de la dieta será igual al monto de la dieta por sesión de Junta Directiva. El pago de la dieta se hará cuando el Director haya participado en la totalidad de la reunión.

PRESUPUESTO REQUERIDO PARA CUBRIR LA ASISTENCIA A COMICIONES
TRBAJO VRS PRESUPUESTO DIETAS

MONTO POR ASISTENCIA A COMISIONES ¢51.029,62						
DIRECTORES	Monto por asistencia a comision	miembros	Reuniones mensuales x director en caso asistir a todas las sesiones	TOTAL PAGO DE ASISTENCIA MENSUAL DE TODOS MIEMBROS A 12 SESIONES	ANUAL MAXIMO DE ABRIL A DICIEMBRE	MONTO A PRESUPUESTAR
7 MIEMBROS TITULARES	₡51 029,62	9	12	108	972	₡ 49 600 790,64
2 SUPLENTES						
TOTAL MIEMBROS 9						

DIETAS

DIRECTORES	Monto por dieta asistencia a sesiones de JD	Pago maximo por mes sesiones	Monto a pagar por sesion	total pago mensual de todos miembros a las 6 sesiones	ANUAL MAXIMO DE ABRIL A DIC	MONTO TOTAL
7 MIEMBROS		6	₡51 029,62	42	378	₡ 19 289 196,36

SITUACION ACTUAL

- Ante la emergencia nacional sanitaria producto del COVID -19, la Junta ha sufrido un impacto en las finanzas, debido a la suspensión de sorteos de Lotería Nacional y Popular.
- Donación de 600 millones colones a la Comisión Nacional de Emergencia.
- Subsidio otorgado 1911 vendedores de lotería por un monto de 200.000 mensuales, en abril, mayo y junio 2020.

POSIBLES FUENTES FINANCIAMIENTO

- Ante esta situación es difícil buscar el financiamiento, considerando que se solicitó a las diferentes unidades administrativas hacer una revisión de las posibles partidas a rebajar. Por lo que las opciones a considerar recomendados por el Departamento Contable son:

a) **Partidas de Servicios Jurídicos** de la Gerencia General ya que se dispone de ¢92.481.254,19. Sin embargo la Junta Directiva aprobó recientemente la contratación de dos abogados (uno especialista en contratación administrativa) y otro para un procedimiento administrativo.

b) **Subpartida de suplencias** que en este momento al 29 de abril de 2020 cuentan con recursos disponibles por la suma de ¢226.165.095,42,

COMPARATIVO GASTO SUPLENCIAS 2019-2020

COMPARATIVO GASTO SUPLENCIAS 2019-2020		
	2019	2020
Presupuestado	104 070 000,00	246 477 000,00
Modificado	73 137 000,00	0,00
Ejecución en 4 Meses	14 258 511,42	9 626 496,00
Reservado al 04-05-2020	0,00	10 685 408,58
Ejecución Total 2019	38 071 781,28	0,00
Disponible	35065218,72	226 165 095,42

Indica la señora Marilyn Solano que requiere la autorización de la Junta Directiva para incluir los recursos que se calcularon son necesarios para el pago de dietas por asistencia a comités, en la próxima modificación presupuestaria. Señala que en un inicio ella comprendió que el monto por comités y comisiones no iba a ser mayor al monto que recibían por dietas, sin embargo, analizando la redacción del reglamento de Junta Directiva, el monto que se requiere es mucho mayor, de ahí la necesidad de presentarlo ante Junta Directiva.

Manifiesta la señora Maritza Bustamante que entiende la preocupación de la señora Marilyn Solano en el sentido de que antes no existían estas comisiones; sin embargo, como resultado de la nueva formación desde el punto de vista del Gobierno Corporativo, estas comisiones salieron a la luz y se vio la necesidad de que existieran, lógicamente que con la correspondiente remuneración, la participación en los comités no es solo llegar al momento de la comisión, por ejemplo, en el de Auditoria hay que estudiar mucho, sobre todo cuando uno no tiene formación de Auditor, hay que leer mucho para poder guiar y presidir la comisión, igualmente me di a la tarea de nombrar un secretario que es también miembro de junta directiva y esta persona tiene que sacar su tiempo para hacer su minuta y los informes, etc., igual todos tenemos que estudiar el documento, no es solo llegar y sentarse, tenemos que compartir con los compañeros funcionarios que también nos ilustran afortunadamente. En principio también había entendido que la comisiones se iban a reunir ocasionalmente, pero cuando uno ve que en el caso de auditoria, siempre hay acuerdos que refieren al comité de auditoría, no se pueden dejar un mes o en el caso de imagen institucional donde estamos en una situación donde la Junta tiene que estar en una constante exposición a los medios tampoco. Se entiende la preocupación pero creo que hay suficiente justificación para que estos comités sean remunerados debidamente y como lo

estableció el reglamento, igual que en las sesiones de junta directiva, en ese sentido no se está pasando ni incurriendo tampoco en un manejo indebido de los fondos porque esas son cosas muy delicadas, la Junta Directiva es consciente y por lo menos yo estoy consciente del manejo de eso y totalmente entiendo la preocupación de la señora Marilyn Solano, pero sí me siento como muy comprometida con el trabajo que estamos haciendo desde las comisiones y me parece que es necesario su remuneración.

Consulta la señora Vertianne Fernández con respecto al tema de la superposición horaria: Yo tendría que entregarle a usted los comprobantes de vacaciones, porque yo creo que yo soy muy responsable en ese sentido y yo estoy dando mi colaboración, mi aporte sin caer en una parte ilegal, en todas las comisiones que formo parte nos reunimos después de la jornada laboral, nos reunimos después de las tres de la tarde y ya no hay esa conexión con la municipalidad y cuando son temprano lo que hago es sacar vacaciones.

Indica la señora Marilyn Solano que no se está menospreciando el trabajo que se hace en los comités. Con respecto a la superposición horaria hay una responsabilidad administrativa que cualquier gerente tiene a nivel institucional, no es un tema de personas, lo único que se pretende es que existan esos documentos por cualquier situación porque se debe de recordar que la institución está sujeta a la Contraloría General de la República.

Manifiesta la señora Presidenta que ese tema se puede manejar por excepción, como miembros de junta directiva hay una responsabilidad sobre cada uno de nosotros, se debe trabajar a nivel de confianza, si en alguna oportunidad alguien hace una denuncia se presentan los comprobantes de vacaciones en ese momento y no que para cada sesión de comité haya que presentar un comprobante del trabajo de que no está trabajando.

Indica que está bien que se presente el tema para que quede claro para todos cómo estamos funcionando, porque el acuerdo es clarísimo, son cuatro sesiones máximo por comité y máximo tres comités, eso da doce sesiones por comités, incluso puede ser que no se realicen esas cuatro sesiones al mes por comité, va a depender de las situaciones que se presenten.

Señala la señora Marilyn Solano que el reglamento en cuanto a la superposición horaria no dice específicamente cual es el procedimiento.

Indica la señora Marcela Sánchez que efectivamente el reglamento tal cual la señora Marilyn Solano lo planteó, esa fue la reforma y esa fue la cantidad de sesiones máximas que se aprobaron en su momento para el comité. Con respecto a superposición horaria y cantidad de sesiones y demás, se me había solicitado redactar un procedimiento con base en lo que la Presidencia había establecido, queda a cargo de cada miembro de Junta Directiva que presidia los comités documentar las diferentes sesiones e ir llevando el pulso de la cantidad de sesiones que se llevaban en adelante, se les había enviado una propuesta de procedimiento donde queda claro qué responsabilidad tiene cada uno, cómo es que se va a manejar la cantidad y el reporte para verificar la cantidad de sesiones y cómo es que se pasa ese reporte a efectos de que la Gerencia pueda proceder con los tramites de pagos y me parece que ahí está claro todo eso, hay un miembro de junta directiva que preside cada

comité que es el responsable de llevarle el pulso y levantar una minuta y documentando qué hace cada uno para efectos de pago, entonces en ese sentido queda cubierta la inquietud, yo no vería el tema de estar presentando los comprobantes más que saber cuáles son las responsabilidades que cada uno tiene.

Señala la señora Presidenta que se definió un documento en Excel consolidado por cada uno de los que presidimos comités de manera que sea más claro la fecha, hora, número de sesión, hora de inicio, hora de finalización y ahí se genera un cuadro de cuántas comisiones asistió cada uno de los señores directores y esa información es la que la señora Laura Moraga va a utilizar para montar el pago y de respaldo queda el documento firmado por cada uno de los que presidimos los comités; yo hago las minutas de los comités que presido, pero todas las minutas están debidamente guardadas pero no se le trasladan a nadie.

Indica la señora Marcela Sánchez que se pasa el reporte, pero cada comité debe tener sus minutas.

Comenta la señora Presidenta ella preside cuatro comités y participa en un quinto, la cantidad de sesiones por mes son como siete, le queda la duda, en este caso cómo se manejaría, porque no se llegaron a las doce sesiones, pero son cuatro comités, por lo que le solicita a la señora Marcela Sánchez un presentar un criterio legal al respecto.

Manifiesta la señora Marcela Sanchez que va a realizar el criterio retomando uno que se había redactado con respecto al pago de dietas por asistencia a sesiones de Junta Directiva.

Recomienda la señora Maritza Bustamante que en el caso de los compañeros que tienen algún problema de que haya interferencia en sus trabajos cada quien tiene que asumir esa responsabilidad en el sentido de si facilita un documento o no, ellos tendrían que valorarlo, es un asunto de responsabilidad de cada persona, yo no podría creer que haya alguien que pueda faltar a la verdad porque eso significa una responsabilidad posterior.

Comenta que hay momentos en que habrá que reunirse más y otros momentos que a lo mejor no habrá que reunirse porque depende de la circunstancia o de la cantidad de actividades que haya que realizar, pero no tiene sentido que se vaya a reunir nada más por reunirse porque eso sería una forma de obtener un enriquecimiento que no es correcto.

Indica el señor José Mauricio Alcázar una observación con respecto al presupuesto, el cálculo basado en que se dé el 100% de las reuniones; no obstante, hay comités como el que lidero de PEI y el de Riesgo que generalmente son dos reuniones al mes, recomienda afinar el presupuesto considerando que ese presupuesto vaya a estar si acaso en un 80 o 85% puede ser que hasta mucho menos.

Manifiesta la señora Marilyn Solano que por el momento recomienda que se apruebe ese monto y se monitoree el comportamiento, si es necesario posteriormente se realizaría una modificación y no que por el contrario luego se deba buscar otra vez recursos para reforzar la partida.

Se acoge la solicitud.

ACUERDO JD-331
Conocido el informe presentado por la Gerencia General con respecto al presupuesto para pago de dietas a miembros de Junta Directiva por asistencia a reuniones de comités corporativos y comisiones de trabajo a partir de mayo 2020, se dispone:

Aprobar para que por medio de modificación presupuestaria se realice el ajuste de aumento en la subpartida 205 "Dietas" por un aumento de ¢49.601.000,00 (cuarenta y nueve millones seiscientos un mil colones exactos), los cuales serán financiados por medio de un rebajo de recursos en la subpartida 105 "Suplencias" de aquellas dependencias cuyos recursos disponibles así lo permitan y de forma proporcional, según revisión que lleve a cabo el departamento de Desarrollo del Talento Humano. **ACUERDO FIRME**

Comuníquese a la Gerencia General. Infórmese a Presidencia de Junta Directiva y a la Gerencia Administrativa Financiera.

ARTÍCULO 11. JPS-CS-075-2020. Informe N° JPS-CdS-01-2020 "Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos".
Se presenta oficio JPS-CS-075-2020 del 9 de marzo de 2020, suscrito por la señora Gina Ramírez Mora, Contralora de Servicios, en el que indica:

Para su información adjunto el **Informe N° JPS-CdS-01-2020** correspondiente a **"Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos",** recibidas y tramitadas en la Contraloría de Servicios, durante el cuarto trimestre del año 2019.

INFORME N° JPS-CdS-01-2020

"Informe de quejas, reclamos, denuncias y agradecimientos"
(Cuarto trimestre 2019)

Junta de Protección Social
Contraloría de Servicios

I PARTE

1 Metodología Aplicada

1.1 Introducción

El presente documento tiene como propósito informar sobre las gestiones cursadas por los clientes ante la Contraloría de Servicios y referente a 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 y/o ayudas y agradecimientos recibidos durante el cuarto trimestre del 2019.

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.

1.2 Objetivo

1.2.1 Objetivo general

Evaluar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios y/o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de octubre a diciembre del 2019, de acuerdo con el registro interno que cuenta la Contraloría de Servicios por medio de la Consola de Aplicaciones Corporativas.

1.2.2 Objetivo especifico

Analizar los resultados de la gestión de las áreas de servicio al cliente que reflejen necesidades de mejora, durante el cuarto trimestre del año 2019.

1.3 Alcance

Los datos fueron recopilados mediante registros de información que son ingresados en la Consola de Aplicaciones Corporativas, área destinada a la Contraloría de Servicios donde se ingresa la atención de los usuarios; quienes por medio de boletas en los buzones de sugerencias, correos electrónicos, llamadas telefónicas, oficios recibidos así como la atención presencial clasificada por quejas, consultas, sugerencias y agradecimientos, externadas por clientes internos y externos, durante el período comprendido entre los meses de octubre a diciembre del 2019.

1.4 Tipo de Investigación

Para obtener los resultados se utilizó el método por registro interno que lleva la Contraloría de Servicios 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 que reflejen necesidades de mejora.

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 2019.

1.5 Población

Como elemento primordial se mantiene un registro de usuarios internos y externos mayores de 18 años, que utilizaron algún medio para presentar la queja, consulta, sugerencia, servicio y/o ayudas y agradecimientos en la sede central de la Junta de Protección Social y la Administración de Camposantos.

1.6 Marco muestral

Se contempló el registro de quejas, sugerencias, consultas y agradecimientos de los usuarios que utilizaron diferentes medios tales como: boletas, correo electrónico, llamadas telefónicas, entre otros, gestionadas durante el cuarto trimestre del 2019.

La cantidad de casos atendidos según oficina que brinda el servicio, se presentan en la tabla 1.

Tabla 1
CASOS RECIBIDOS
Octubre a diciembre, 2019

Oficina que brinda el servicio	Cantidad
Junta de Protección Social	551
Administración de Cementerios	7
Total	**558**

1.7 Recopilación de los datos

En la recopilación de datos se utilizan cinco medios para que el usuario presente su denuncia, queja, consulta, recomendación o agradecimiento; los cuales citamos seguidamente:

a- Buzones de sugerencias:
Los buzones para sugerencias están localizados en diferentes áreas de mayor afluencia de público del edificio principal y de los camposantos, lo cual permite que clientes internos y externos hagan una breve descripción sobre la inconformidad, consulta, recomendación y 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 de Contralorías de Servicios, según Decreto No. 39096-PLAN, artículo 34, Requisitos para la presentación de una gestión ante la Contraloría de Servicios.

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.

d- **Acceso desde página Web Institucional:**
Este sistema permite el ingreso de quejas, consulta, ayudas, sugerencias y 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 y/o sugerencias, con la siguiente ruta http://www.jps.go.cr/contraloria-servicios.

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 y agradecimientos. Dicho correo es revisado diariamente por los funcionarios asignados.

1.8- Elaboración y aplicación de instrumentos

Atendiendo el procedimiento establecido para el funcionamiento de la Contraloría de Servicios**,** 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 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, 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 Secretaria Técnica de Contralorías de Servicios (MIDEPLAN), para elaboración de informes.

II PARTE

2 Estadísticas de Resultados Obtenidos

2.1 Clientes atendidos

Cuadro 1

TIPO DE CLIENTE ATENDIDO

Octubre a diciembre, 2019

Meses	**Octubre**		**Noviembre**		**Diciembre**		**Total**	
Tipo de Cliente	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Externo Público	149	62.61	172	96.63	139	97.89	460	82.44
Externo Adjudicatario	86	36.13	4	2.25	1	0.70	91	16.31
Cliente Interno	-	-	-	-	-	-	-	-
Arrendatario	3	1.26	2	1.00	2	1.41	7	1.25
Total	**238**	**100**	**178**	**100**	**142**	**100**	**558**	**100**

Para el cuarto trimestre del año 2019, el 100% fueron clientes externos, un 82.44% corresponden a público en general, un 16.31% a vendedores autorizados, un 1.25% corresponde a Arrendatarios de los camposantos y no hubo gestiones de los clientes internos (funcionarios de la Junta de Protección Social).

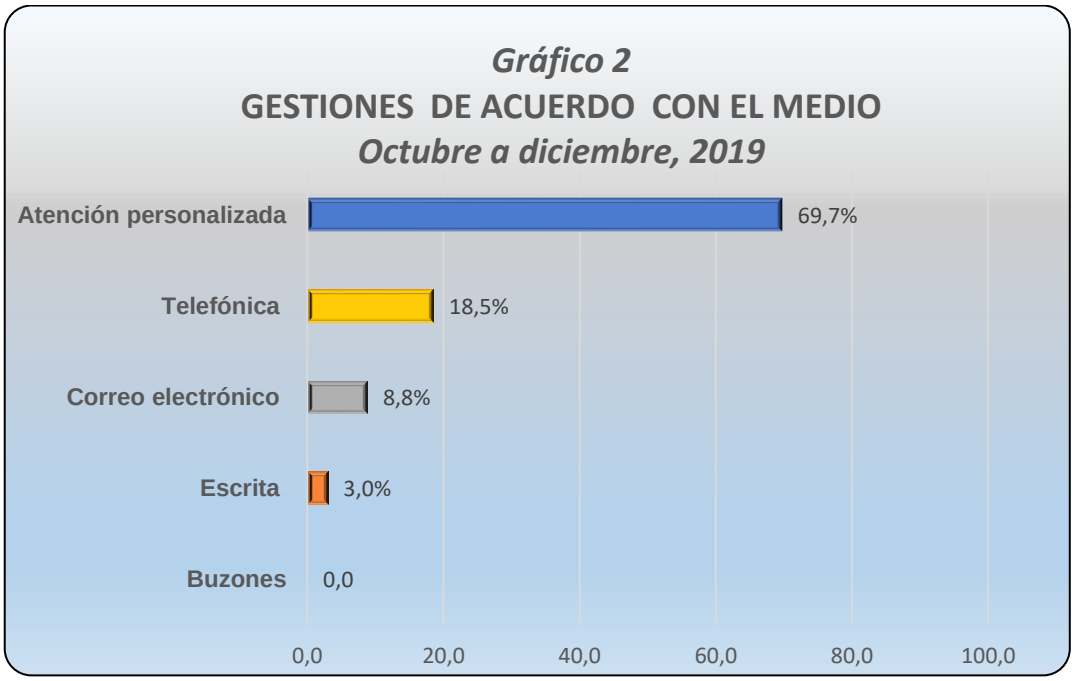
2.2 Cantidad de gestiones de acuerdo al medio

Cuadro 2

GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO

Octubre a diciembre, 2019

eses	**Octubre**		**Noviembre**		**Diciembre**		**Total**	
Gestión de acuerdo al medio	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**	**ABS**	**%**
Atención personalizada	193	81.78	142	80.23	54	37.24	389	69.7
Telefónica	13	5.51	18	10.17	72	49.66	103	18.5
Correo electrónico	25	10.59	12	6.78	12	8.28	49	8.8
Escrita	5	2.12	5	2.82	7	4.83	17	3.0
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**236**	**100**	**177**	**100**	**1291**	**100**	**558**	**100**

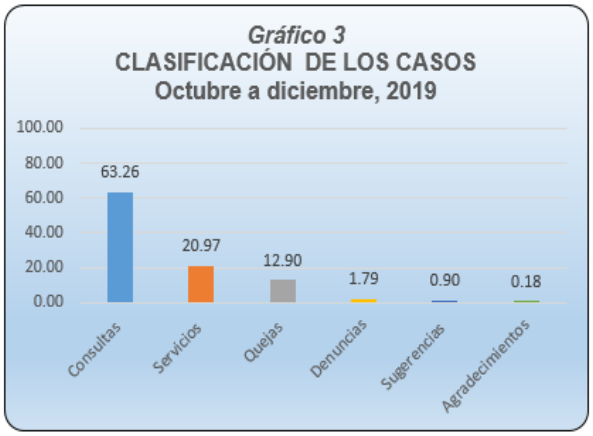


Un 90.1% de las gestiones atendidas fue en forma personal, un 69.7% vía telefónica, un 8.8% mediante correo electrónico y un 3% por medio escrito. (Véase Gráfico 2).

2.3 Clasificación de los casos

Cuadro 3
CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Octubre a diciembre, 2019

Clasificación…	ABS	%
Consultas	353	63.26
Servicios	117	20.97
Quejas (Sub-dimensiones)	72	12.90
Denuncias	10	1.79
Sugerencias	5	0.90
Agradecimientos	1	0.18
Reclamos	-	-
Total	**558**	**100**



2.4 Unidades organizativas que generan consultas o información

La Contraloría de Servicios atendió un total de 353 clientes, quienes recibieron información detallada sobre trámites gestionados en diferentes unidades administrativas de la Institución, entre otros, a saber:

Cuadro 4
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS O INFORMACIÓN
Octubre a diciembre, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	141	39.94
Departamento de Mercadeo	124	35.13
Departamento de Sorteos	64	18.13
Plataforma de Servicios	5	1.42
Administración de Cementerios	4	1.13
Unidad de Pago de Premios	3	0.85
Departamento de Ventas	2	0.57
Tecnologías de la Información	2	0.57
Gestión Social	2	0.57
Supervisión de Ventas	1	0.28
Asesoría Jurídica	1	0.28
Presidencia de Junta Directiva	1	0.28
Comunicación y Relaciones Públicas	1	0.28
Departamento de Tesorería	1	0.28
Departamento de Producción	1	0.28
Total	**353**	**100**

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 Sorteos con un **39.94%**; los cuales se detallan en la siguiente tabla 2:

Tabla 2				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Loterías				
Octubre a diciembre, 2019				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Información referente al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios, Navideña y de consolación.	140	140	100.%
2	Información relativa al Premio Mayor, del sorteo 4573, del 15 de diciembre de 2019.	1	1	100%
	Total	**141**	**141**	**100%**

b) El **35.13%** corresponde a consultas del Departamento de Mercadeo:

Tabla 3				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Mercadeo				
Octubre a diciembre, 2019				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Requisitos para vender la lotería Nuevos Tiempos y LOTTO en la zona donde residen.	7	7	100
2	Metodología par activación de las fracciones para participar de las diferentes promociones de la Lotería Navideña (sorteo No. 4573).	73	73	100
3	Desea saber si fue llamado en algún momento para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna, en virtud de que a veces se le dificulta ver el programa.	7	7	100
4	Metodología del juego tres monazos, puntos de ventas y cambio de premios.	5	5	100
5	Clientes consultan sí su lotería pre-impresa y Lotería Instantánea quedó activada para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	2	2	100
6	Activación de Lotería Popular para participar en el programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna.	1	1	100
7	Información relativa a los ganadores de los dos vehículos de la promoción del Gordo Navideño.	29	29	100
	Total	**124**	**124**	**100**

c) El **18.13%** corresponde a consultas del Departamento de Sorteos:

Tabla 4				
Cantidad de consultas registradas para el Departamento de Sorteos				
Octubre a diciembre, 2019				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Clientes solicitan que le revisen su lotería pre-impresa, con el fin de verificar si tienen premios.	62	62	100%
2	Vendedores de lotería consultan para que fecha del mes de enero 2020, la Junta de Protección Social estará entregando el Calendario de Sorteos 2020.	2	2	100%
	Total	**64**	**64**	**100%**

d) El **1.42%** corresponde a consultas de la dimensión de Información dirigidas a la Plataforma de Servicio:

Tabla 5				
Cantidad de consultas registradas en Plataforma de Servicios				
Octubre a diciembre, 2019				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Vendedor de lotería consulta si puede nombrar a un tercero para que le pueda retirar un certificado de ingresos.	1	1	100%
2	Vendedores de Lotería solicitan información referente a la circular donde se establece un tamaño estándar del sello para cambio premios. (Circular P.S.C 098-2019).	1	1	100%
3	Vendedores de Lotería solicitan información sobre la circular donde se establece un porcentaje para devolución de la Lotería Navideña, Sorteo N°4273 (Circular P.S.C.-078-2019).	3	3	100%
	Total	**5**	**5**	**100%**

e) Otras consultas realizadas por los clientes:

Tabla 6				
Cantidad de consultas registradas en la Administración de Cementerios				
Octubre a diciembre, 2019				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Arrendatarios de los camposantos solicitan información relativa a los números telefónicos de la Administración de Cementerios con el propósito de pagar la cuota de mantenimiento y el horario de atención al cliente.	5	5	100%
	Total	**5**	**5**	**100%**

Tabla 7				
Cantidad de consultas registradas para la Unidad de Pago de Premios				
Octubre a diciembre, 2019				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Vendedores de lotería desean saber si la Lotería Instantánea (Carnaval de la Suerte, Gran Millonario y el Sombrero de la Suerte) están vigentes.	1	1	100%
2	Clientes trataron de cambiar un billete de lotería en el Banco de Costa Rica; pero el cajero del banco indicó que el billete ya aparecía cambiado y, por ende, el cliente consulta cuál es el trámite para que le paguen el premio.	2	2	100%
	Total	**3**	**3**	**100%**

Tabla 8				
Cantidad de consultas registradas en Gestión de Ventas				
Octubre a diciembre, 2019				
No.	**Detalle de la consulta**	**Total Recibidas**	**Total Resueltas**	**Porcentaje de Consultas Resueltas**
1	Información referente a los requisitos para suscribir contratos para la venta de Lotería Electrónica, Nacional, Popular e Instantánea.	2	2	100%
	Total	**2**	**2**	**100%**

2.5. Unidades organizacionales que generan inconformidades

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES
(Sub-dimensiones Persona Usuaria, Gestión de Procesos, Recursos Institucionales, Instalaciones y Otras)
Octubre a diciembre, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	42	58.33
Unidad de Pago de Premios	5	6.94
Servicios Administrativos	5	6.94
Administración de Cementerios	3	4.17
Tecnología de la Información	3	4.17
Plataforma de Servicios	3	4.17
Gestión Social	2	2.78
Seguridad y Vigilancia	2	2.78
Departamento de Sorteos	2	2.78
Administración de Loterías	1	1.39
Gerencia de Operaciones	1	1.39
Servicios Generales	1	1.39
Relaciones Públicas y Comunicación	1	1.39
Gerencia de Producción y Comercialización	1	1.39
Total	**72**	**100**

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 al Usuario

Nº.	Detalle de la gestión	Unidad Organizacional	Producto o Servicio	Total Recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	% NO Resueltas
1	Cliente se presentó a un Punto Max, con el fin de comprar los tres Monazos y leyó la información del reverso del voucher y la información no es clara en lo que se refiere a los números distintos entre sí.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresa	1	1	100%	0.%
2	Cliente indicó las razones del por qué en el Periódico La Nación no aparece la información de los participantes del Programa de la Rueda de la Fortuna, entre otros.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresa	1	1	100%	0.%
3	Clientes molestos porque alguien activo alguna fracción de su lotería navideña para participar en la promoción de medios enteros, enteros, efectivo y vehículos.	Departamento de Mercadeo	Lotería Navideña	39	39	100%	0%
4	Cliente indicó que la información del reverso de la lotería Nacional de pago del posterior o anterior al premio mayor no es clara y no caer en una publicidad engañosa.	Departamento de Mercadeo	Lotería Pre-impresa	1	1	100%	0%

5	Cliente manifestó que al cambiar un entero de lotería en el Banco de Costa Rica; quien firma a lo largo del billete que abarque todos los números, esta entidad lo obligó a firmar cada fracción del entero.	Unidad de Pago de Premios	Lotería Electrónica	1	1	100%	0%
6	Cliente denotó que puesto ubicado en Río Oro de San Ana, Provincia de San José, no le quiso cambiar su lotería, porqué el cliente no lo compró en ese puesto.	Unidad de Pago de Premios	Lotería Pre-impresa	1	1	100%	0%
7	Vendedor de lotería que retira normalmente y cambia lotería pre-impresa en el Banco de Costa Rica en San Carlos no pudo cambiar premios por no contar con sello.	Unidad de Pago de Premios	Lotería Pre-impresa	1	1	100%	0%
8	Clientes manifestaron que Puntos Max, no pueden cambiar sus premios, ya que indicaron que sus boletos fueron cambiados y los clientes tienen los originales.	Unidad de Pago de Premios	Lotería Electrónica	1	1	100%	0%
9	Hogar de Ancianos en Curridabat no cuenta con equipo apropiado para atender adultos mayores y hubo un anciano que sufrió una caída y después de la operación se le dificulta al caminar.	Gestión Social	Recursos que entrega la Junta de Protección Social	1	0	0%	100%
10	Cliente molestó cuando consultó información sobre su cripta y no aparecían registros de familiares autorizados.	Gerencia de Producción Comercialización	Loterías Pre-impresa	1	1	100%	0.%

11	Clientes manifestaron problemas para activar en la página Web de la Junta de Protección Social, donde hay momentos que no se despliega la casilla de sorteos o números, entre otros.	Tecnología de la Información	Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	2	2	100%	0%
12	Cliente adulto mayor dice haber salido favorecido en la llamada del Programa de la Rueda de la Fortuna del sábado 05 de octubre pasado, y en el cual no le dieron suficiente tiempo para buscar la raspa con la que había sido merecedor de su participación.	Departamento de Sorteos	Rueda de la Fortuna	1	0	0%	100%
13	Clientes manifestaron problemas para consultar premios en la página Web de la Junta de Protección Social, donde hay casos que no se despliega la casilla de sorteos o números, entre otros	Tecnología de la Información	Consulta de premios	2	2	100%	0%
14	Cliente indicó su molestia de que se repiten los números en los sorteos, e igualmente no se ven números de 00 al 20.	Departamento de Sorteos	Realización de los Sorteos	2	2	100%	0%
15	Inconformidad con las medidas de control de acceso o ingreso de personas al edificio de la Gerencia General y Presidencia de la Junta Directiva.	Seguridad y Vigilancia	Entrada a la Institución	2	2	100%	0%
16	Inconformidad respecto al control de ingreso a la Junta de Protección Social de vendedores de Lotería.	Seguridad y Vigilancia	Entrada a la Institución	1	0	0%	100%

17	Vendedor de lotería, quien retira su cuota en COOPEALIANZA indicó que sólo le envían la serie 000 o 900.	Departamento de Administración de Loterías	Especulación y estafa de la lotería pre impresa	1	1	100%	0%
18	Vendedora de lotería manifiesta haber tenido problemas el domingo 13 de octubre pasado, para realizar una devolución de Lotería Nacional en la Compra de Excedentes.	Gerencia de Operaciones	Devolución de lotería	1	1	100%	0%
19	Cliente indicó que la línea telefónica 2521-6002 y 25216005 destinada a la activación de las loterías pre-impresas no ésta funcionando.	Servicios Generales	Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna	4	4	100%	0.0%
20	Cliente no considera justa la premiación hecha en la red social Facebook con la premiación de 40 ganadores de medio entero de Lotería Navideña.	Relaciones Públicas	Lotería Navideña	1	1	100%	0%
21	Clientes están disconformes con el procedimiento que tiene la Plataforma de Servicios en cuanto a la venta de lotería Navideña al público; ya que, sólo hay un cajero para la atención de público.	Plataforma de Servicios	Venta de Lotería Navideña	2	2	100%	0%
22	Cliente molesto porque no le cambian cierta cantidad de lotería pre-impresa, si no utiliza el sello de cambio de premios.	Plataforma de Servicios	Lotería Pre-impresa	1	1	100%	0%
23	Cliente expone situación presentada con un Oficial de Seguridad durante la Feria de la Salud de la institución.	Servicios Administrativos		1	1	100%	0%

24	Problema presentado al hacer efectivo el cambio de un premio de la Promoción del "Gordo Navideño", por no activar correctamente el número de fracción.	Gerencia de Producción y Comercialización	Promoción del Gordo Navideña	1	1	100%	0%
25	Cliente indicó que trató de comunicarse con servicio al cliente del cementerio; pero nadie responde.	Administración de Cementerios	Cementerios	1	1	100%	0%
TOTAL				**71**	**68**	**95%**	**5%**

Tabla 10
CANTIDAD DE INCONFORMIDADES PRESENTADAS POR LAS PERSONAS USUARIAS EXTERNAS
(Sub-dimensión Tramitología y Gestión de Procesos)

No.	Detalle de la Gestión	Unidad Organizacional	Producto o Servicio	Total Recibidas	Total Resueltas	% Resueltas	No Resueltas
1	Exceso de burocracia y de trámites administrativos.	Administración de Cementerios	Servicios de Mantenimiento de nichos	1	1	100%	0%
Total				**1**	**1**	**100%**	**0%**

2.6 Denuncias

Cuadro 6
DENUNCIAS PRESENTADAS POR LOS USUARIOS
Octubre - diciembre, 2019

Denuncias ...	**ABS**	**Porcentaje**
Vendedores de lotería especulan y condicionan la venta de lotería.	1	10
Mal trato por parte del vendedor hacia los clientes o jugadores.	3	30
Puestos de venta de lotería utilizan la imagen institucional de la Junta de Protección Social, para vender lotería tradicional, electrónica y especialmente juegos ilegales.	5	50
Vendedores de lotería venden lotería pre-impresa; pero prefieren ofrecer juegos ilegales.	1	10
Total	**10**	**100**

Las denuncias fueron remitidas a la Unidad de Inspectores de Lotería, para su respectiva atención, de conformidad con lo indicado en oficio JPS-GG-GPC-VEN-997-2018 y lo establecido en la Ley de Loterías N° 7395, según el artículo 18, que indica textualmente:

> "...*La Junta podrá nombrar empleados, con el rango de inspectores, cuyas funciones se definirán en el Reglamento de la presente."*

2.7 Sugerencias

Cuadro 7
SUGERENCIAS RECIBIDAS POR EL PÚBLICO
Octubre a diciembre, 2019

Sugerencias recibidas...	ABS	%
Habilitar mayor cantidad de Puntos Max en el país, con el fin de recibir un mejor servicio al cliente.	**1**	**20**
Solicitar al Periódico La Nación S.A., el publicar el anverso y reverso de la lista oficial de Lotería Nacional, con el fin de que los clientes estén mejor informados sobre actividades que realiza la Junta de Protección Social.	**1**	**20**
Que la Junta de Protección Social realice campaña informativa sobre la mecánica de los nuevos tiempos. (las 4 modalidades).	**1**	**20**
Valorar la posibilidad que el consumidor pueda comprar lotería pre-impresa y/o navideña utilizando como medio de pago tarjeta de crédito o débito.	**1**	**20**
Publicar en el sitio Web de la Junta de Protección Social, la lista de ganadores de la promoción de la lotería navideña.	**1**	**20**
Total	**5**	**100**

2.8 Agradecimientos

Cuadro 8
AGRADECIMIENTO RECIBIDOS POR EL PÚBLICO
Octubre a diciembre, 2019

Agradecimientos recibidos...	ABS	%
Vendedor de lotería agradece a la Junta de Protección Social por la campaña publicitaria del incentivo para el uso de medio de pago SIMPE móvil, ya que el adjudicatario apareció en una fotografía y agradece el ser considerado.	**1**	**100**
Total	**1**	**100**

2.9 Principales servicios brindados por la Contraloría de Servicios

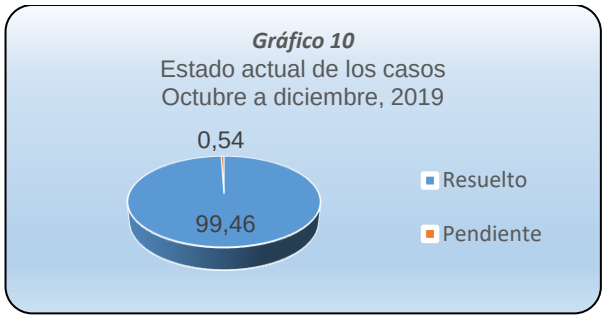
Cuadro 9
PRINCIPALES SERVICIOS BRINDADOS POR ESTA CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Octubre a diciembre, 2019

Principales ayudas	Dependencia	ABS	Porcentaje
Clientes desean que les revisen los números ganadores para lotería electrónica, lotería nacional y popular.	Departamento de Sorteos	72	5.70
Clientes reciben acompañamiento por parte de esta Contraloría de Servicios, referente a la metodología para activar las diferentes loterías pre-impresas en el sitio Web de la JPS, y participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna y el Gordo Navideño.	Departamento de Mercadeo	45	3.56
Total		**117**	**100**

2.10 Estado actual de los casos

Cuadro 10
ESTADO ACTUAL DE LOS CASOS
Octubre – diciembre, 2019

Estado actual	ABS	Porcentaje
Resuelto	555	99.46
Pendiente	3	0.54
Total	**558**	**100**



En el cuadro y gráfico 10, se exponen los porcentajes de casos resueltos y pendientes, siendo que:

- Un **99.46**% se encuentran en estado concluido, lo cual significa que la Contraloría de Servicios dio por finiquitado el trámite y atención al caso.
- Un **0.54** % de las gestiones se encuentran pendientes 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.

Observaciones:
Es importante indicar que la Contraloría de Servicios atiende en promedio por semana 1167 persona que retiran las listas oficiales para la Lotería Nacional y Lotería Popular (Chances).

III PARTE

3 Consideraciones

3.1 Conclusiones

Las gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios durante los meses de octubre a diciembre del 2019, expuestas en el presente informe, ascienden a 558 casos en total, de los cuales a 389 se les brindó atención personalizada inmediata, 49 en procesos electrónicos, 103 trámites telefónicos y 17 gestiones escritas.

I. Del total de gestiones recibidas en este cuarto trimestre 2019, 555 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. Las gestiones que a la fecha se encuentran pendientes de resolver suman un total de cuatro 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.

II. 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 desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Lotería Nacional y Lotería Popular.

2. Clientes reciben inducción por parte de esta Instancia Asesora, con los pasos necesarios para poder activar las diferentes loterías pre-impresas para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna y en las promociones del Gordo Navideño.

III. Del total de casos atendidos, 72 se refieren a inconformidades clasificadas por las diferentes sub-dimensiones (Atención a la persona usuaria, Tramitología y Gestión de Procesos, Instalaciones y Otras) presentadas por clientes vendedores de lotería, funcionarios, arrendatarios y público en general, correspondiendo en su mayoría a:

1. Dificultad para activar lotería navideña, para participar en la promoción de medios enteros de lotería navideña, enteros de lotería navideña, dinero en efectivo y vehículos.

2. Dificultad para activar en la página Web de la Junta de Protección Social, donde hay casos que no se despliega la casilla de sorteos o números, entre otros.

3. Mal funcionamiento de las líneas telefónicas 2521-6002 y 2521-6005 destinadas a la activación de las loterías pre-impresas no ésta funcionando.

4. Disconformidad con los resultados de los sorteos (repetición de números y no salen favorecidos números del 00 al 20).

5. Disconformidades con el procedimiento que tiene la Plataforma de Servicios en la venta de lotería Navideña al público, ya que sólo hay un cajero para la atención de público.

IV. Las consultas o solicitudes de información y/o colaboración con mayor porcentaje corresponden principalmente a:

1. Información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios, Lotería Navideña y los dos de sorteos de consolación.

2. Procedimiento para activar las fracciones de la Lotería Navideña del sorteo No. 4573, para participar de las diferentes promociones incluyendo la rifa de dos vehículos.

3. Información de quienes fueron los ganadores de los dos vehículos de la promoción del Gordo Navideño del mes de diciembre de 2019.

4. Fecha en que la Junta de Protección Social estará entregando el Calendario de Sorteos 2020 a los vendedores.

5. Información sobre procedimiento para tramitar reclamos de premios.

6. Información sobre la circular para la devolución de la Lotería Navideña, Sorteo N°4273 (Circular P.S.C.-078-2019).

V- Principales sugerencias presentadas por los clientes:

1. Se habiliten mayor cantidad de Puntos Max en el país, con el fin de dar un mejor servicio al cliente.

2. Solicitar al Periódico La Nación S.A., que se publiquen el anverso y reverso de la Lista Oficial de Lotería Nacional, con el fin de que los clientes estén mejor informados sobre las actividades que realiza la Junta de Protección Social.

3. Valorar el realizar una campaña informativa sobre la mecánica de los nuevos tiempos (las 4 modalidades).

4. Valorar la posibilidad que el consumidor pueda comprar lotería pre-impresa o navideña utilizando como medio de pago tarjetas de crédito o débito.

5. Valorar la posibilidad de que en la página Web de la Junta de Protección Social se publique la lista de ganadores de la promoción de la lotería navideña.

IV PARTE

4. Sugerencias

4.1. Gerencia de Producción y Comercialización

Valorar la posibilidad qué para la próxima promoción para activar las loterías pre-impresas de sorteos extraordinarios vía página web de la Junta de Protección Social, se diseñe una producción audio visual indicando los pasos, ya que hubo clientes molestos porque alguien activo alguna fracción de su lotería navideña para participar en la promoción de medios enteros de lotería navideña, enteros de lotería navideña, dinero efectivo y dos vehículos.

4.2 Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad de continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas (para consultas y/o activaciones) y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de líneas telefónicas correspondientes al 2521-6002 y 2521-6005.

4.3 Departamento de Servicios Administrativos

Mantener un constante monitoreo respecto al funcionamiento de la línea telefónica 2522-2000 con el fin de que el usuario obtenga la información en el momento solicitado.

La señora Gina Ramírez realiza la siguiente presentación:

CONTRALORIA DE SERVICIOS

1. El propósito del Informe **N° JPS-CdS-01-2020** sobre las gestiones cursadas por los clientes ante la CS y referente a los servicios brindados por los diferentes departamentos de la institución, mediante la presentación de datos absolutos, porcentuales y exposición descriptiva.
2. **Objetivo general:** Evaluar las gestiones recibidas de los clientes, en relación con las denuncias, reclamos, quejas, sugerencias, consultas, servicios y/o ayudas y agradecimientos, presentadas durante los meses de octubre a diciembre del 2019, de acuerdo con el registro interno que cuenta la Contraloría de Servicios.
3. **Marco muestral:** Registro de gestiones presentados por los clientes a través de: boletas (Buzones), correo electrónico, gestiones presenciales y llamadas telefónicas, entre otros.

CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Gestiones de acuerdo al medio

GESTIONES DE ACUERDO AL MEDIO
Octubre a diciembre, 2019

Meses	Octubre		Noviembre		Diciembre		Total	
Gestión de acuerdo al medio	ABS	%	ABS	%	ABS	%	ABS	%
Atención personalizada	193	81.78	142	80.23	54	37.24	389	69.7
Telefónica	13	5.51	18	10.17	72	49.66	103	18.5
Correo electrónico	25	10.59	12	6.78	12	8.28	49	8.8
Escrita	5	2.12	5	2.82	7	4.83	17	3.0
Buzones	-	-	-	-	-	-	-	-
Total	**236**	**100**	**177**	**100**	**1291**	**100**	**558**	**100**

CONTRALORÍA DE SERVICIOS
Clasificación de los casos

CLASIFICACIÓN DE LOS CASOS
Octubre a diciembre, 2019

Clasificación...	ABS	%
Consultas	353	63.26
Servicios	117	20.97
Quejas (Sub-dimensiones)	72	12.90
Denuncias	10	1.79
Sugerencias	5	0.90
Agradecimientos	1	0.18
Reclamos	-	-
Total	**558**	**100**

Observaciones sobre el ítem de servicios o ayudas
Se atiende en promedio por semana 1167 persona que retiran las listas oficiales para la Lotería Nacional y Lotería Popular (Chances).

COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022

JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
JPS
Institución Benemérita · Juegos hacer el bien!

175 ¡Años de hacer el bien!

Cuadro 4
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN CONSULTAS O INFORMACIÓN
Octubre a diciembre, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Administración de Loterías	141	39.94
Departamento de Mercadeo	124	35.13
Departamento de Sorteos	64	18.13
Plataforma de Servicios	5	1.42
Administración de Cementenos	4	1.13
Unidad de Pago de Premios	3	0.85
Departamento de Ventas	2	0.57
Tecnologías de la Información	2	0.57
Gestión Social	2	0.57
Supervisión de Ventas	1	0.28
Asesoría Jurídica	1	0.28
Presidencia de Junta Directiva	1	0.28
Comunicación y Relaciones Públicas	1	0.28
Departamento de Tesorería	1	0.28
Departamento de Producción	1	0.28
Total	**353**	**100**

Cuadro 5
PRINCIPALES UNIDADES ORGANIZACIONALES
QUE ORIGINAN INCONFORMIDADES
(Sub-dimensiones Persona Usuaria, Gestión de Procesos, Recursos Institucionales, Instalaciones y Otras)
Octubre a diciembre, 2019

Unidades Organizacionales	ABS	Porcentajes
Departamento de Mercadeo	42	58.33
Unidad de Pago de Premios	5	6.94
Servicios Administrativos	5	6.94
Administración de Cementerios	3	4.17
Tecnología de la Información	3	4.17
Plataforma de Servicios	3	4.17
Gestión Social	2	2.78
Seguridad y Vigilancia	2	2.78
Departamento de Sorteos	2	2.78
Administración de Loterías	1	1.39
Gerencia de Operaciones	1	1.39
Servicios Generales	1	1.39
Relaciones Públicas y Comunicación	1	1.39
Gerencia de Producción y Comercialización	1	1.39
Total	72	100

CONCLUSIONES

Servicios y ayudas

1. Clientes desean que les revisen los números ganadores para Lotería Electrónica, Lotería Nacional y Lotería Popular.
2. Se brinda instrucción a clientes que desean utilizar el equipo ubicado en el vestíbulo para activación de las diferentes loterías pre-impresas para participar en el Programa Televisivo de la Rueda de la Fortuna y en las promociones del Gordo Navideño.

Consultas

1. Información respecto al lugar donde se pueden adquirir series específicas para los sorteos ordinarios, Lotería Navideña y los dos de sorteos de consolación.
2. Procedimiento para activar las fracciones de la Lotería Navideña del sorteo No. 4573, para participar de las diferentes promociones incluyendo la rifa de dos vehículos.
3. Información de quienes fueron los ganadores de los dos vehículos de la promoción del Gordo Navideño del mes de diciembre de 2019.
4. Información sobre la circular para la devolución de la Lotería Navideña, Sorteo N°4273 (Circular P.S.C.-078-2019).

Quejas

1. Dificultad para activar lotería navideña, para participar en la promoción de medios enteros de lotería navideña, enteros de lotería navideña, dinero en efectivo y vehículos.
2. Dificultad para activar en la página Web de la Junta de Protección Social, donde hay casos que no se despliega la casilla de sorteos o números, entre otros.
3. Mal funcionamiento de las líneas telefónicas 2521-6002 y 2521-6005 destinadas a la activación de las loterías pre-impresas no ésta funcionando.
4. Disconformidad con los resultados de los sorteos (repetición de números y no salen favorecidos números del 00 al 20).
5. Disconformidades con el procedimiento que tiene la Plataforma de Servicios en la venta de lotería Navideña al público, ya que sólo hay un cajero para la atención de público.

RECOMENDACIONES

Gerencia de Producción y Comercialización

Valorar la posibilidad qué para la próxima promoción para activar las loterías pre-impresas de sorteos extraordinarios vía página web de la Junta de Protección Social, se diseñe una producción audio visual indicando los pasos, ya que hubo clientes molestos porque alguien activo alguna fracción de su lotería navideña para participar en la promoción de medios enteros de lotería navideña, enteros de lotería navideña, dinero efectivo y dos vehículos.

Departamento de Tecnologías de la Información

Valorar la posibilidad de continuar con las mejoras procedimentales que ha establecido el Departamento de Tecnologías de la Información, con el fin de mantener activas las líneas telefónicas (para consultas y/o activaciones) y procurar establecer planes de mantenimiento correctivo en el sistema de líneas telefónicas correspondientes al 2521-6002 y 2521-6005.

Departamento de Servicios Administrativos

Mantener un constante monitoreo respecto al funcionamiento de la línea telefónica 2522-2000 con el fin de que el usuario obtenga la información en el momento solicitado.

Indica la señora Maritza Bustamante que normalmente en las contralorías se presentan quejas sobre procedimientos en la institución o sobre acciones de algún departamento o funcionario, pero en este informe no lo evidencié.

Señala la señora Gina Ramírez que ese tipo de quejas si se reciben, lo único que no atiende la Contraloría de Servicios es cuando se presenta alguna denuncia por mal uso de fondos públicos, si estas se presentan se remiten a la Auditoria Interna o en el caso de lo que son las denuncias por especulación y ventas se trasladan inmediatamente al Departamento de Ventas para que ellos atiendan lo correspondiente. Si hay alguna inconformidad con respecto a una gestión o un trámite que hicieron ante un departamento igual también lo recibimos, inconformidad con respecto al trato de funcionarios también, esas se están manejando con careos, por ejemplo, si se presenta un vendedor de lotería muy enojado porque tuvo una discusión con un cajero o con un oficial de seguridad, lo que hacemos es que en ese mismo momento llamamos al funcionario, a la Jefatura y junto con el vendedor o el cliente que está molesto o inconforme con el trato exponemos qué fue lo que pasó si fue un mal entendido o si fuese una situación que se tiene que arreglar y ahí mismo tratamos de solucionar y que el cliente se vaya satisfecho y si el cliente no está satisfecho entonces se eleva por escrito para que cada parte haga su descargo y para hacer el análisis; en este trimestre (octubre, noviembre y diciembre) no se presentaron ese tipo de inconformidades.

Comenta la señora Vertianne que por lo general se tiene la idea de que la Contraloría de Servicios es solo para recibir y dar respuesta, en una forma efectiva, a lo que viene de afuera, pero no se insta al funcionario para que utilice los servicios internamente, sugiere que se vea ese tema en la Comisión de Imagen ya que esa herramienta puede ser de gran ayuda a lo interno de la Junta.

Indica la señora Gina Ramírez que si se reciben, pero muy pocas y sí copian a la Contraloría de Servicios sobre la situación, pero a los días se le dio la respuesta entonces no intervenimos, porque no la presentan directamente a la Contraloría; sin embargo, si se llama y no se ha atendido se hace un oficio y se le manda a solicitar a la dependencia administrativa que se refiera sobre el trámite que no le han resuelto al funcionario.

Señala el señor Luis Diego Quesada que sería importante contar con estos informes como insumo para los proyectos del Comité de Imagen Institucional.

Se da por conocido.

ARTÍCULO 12. JPS-CS-088-2020. Informe N° JPS-CdS-04-2020 "Sondeo de opinión sobre el servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, en las Unidades de Transportes y Mantenimiento de la Junta de Protección Social".

Se presenta oficio JPS-CS-088-2020 del 20 de marzo de 2020, suscrito por la señora Gina Ramírez Mora, Contralora de Servicios, en el que indica:

Para su información adjunto el **Informe N° JPS-CdS-04-2020** correspondiente a **"Sondeo de opinión sobre el servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, en las Unidades de Transportes y Mantenimiento de la Junta de Protección Social"**.

INFORME N° JPS-CdS-04-2020

"Sondeo de opinión sobre el servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, en las Unidades de Transportes y Mantenimiento de la Junta de Protección Social"

I PARTE: MARCO METODOLÓGICO

1.1 Antecedentes del estudio

En cumplimiento del programa de trabajo de la Contraloría de Servicios, se procedió a realizar un sondeo de opinión a las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, sobre el servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, específicamente en las unidades de Transportes y Mantenimiento. (Ver Anexo N°1).

El sondeo de opinión fue enviado mediante correo electrónico a las siguientes dependencias administrativas:

- Presidencia.
- Auditoría Interna.
- Planificación Institucional.
- Asesoría Jurídica.
- Comunicación y Relaciones Públicas.
- Gerencia General.
- Gerencia Administrativa Financiera.
- Gerencia de Desarrollo Social.
- Gerencia de Operaciones.
- Gerencia de Producción y Comercialización.
- Tecnologías de la Información.
- Departamento de Producción.
- Departamento de Mercadeo.
- Departamento de Tesorería.
- Ventas.
- Sorteos.
- Departamento de Administración de Loterías.
- Plataforma de Servicio al Cliente.
- Unidad de Pago de Premios.

- Desarrollo del Talento Humano.
- Recursos Materiales.
- Departamento Contable Presupuestario.
- Departamento de Gestión Social.
- Administración de Camposantos
- Fiscalización de Recursos Transferidos.

1.2 Objetivos

1.2.1 Objetivo general

Determinar el nivel de satisfacción del servicio de las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, con respecto al servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, específicamente las Unidades de Transportes y Mantenimiento.

1.2.2. Objetivos específicos

a) Determinar si los usuarios consideran que reciben un trato adecuado por parte del Departamento de Servicios Administrativos, específicamente de las unidades de Transportes y Mantenimiento.

b) Evaluar el grado de satisfacción de las dependencias administrativas de acuerdo al horario de atención brindado por el Departamento de Servicios Administrativos, específicamente de las unidades de Transportes y Mantenimiento.

c) Conocer la percepción de las dependencias administrativas acerca de la calidad de los servicios en relación con la atención telefónica, procedimientos para solicitar servicios y tiempos de atención.

1.3 Alcance

Se evaluó el nivel de satisfacción de las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, por medio del método de encuesta; aplicada a las dependencias por medio electrónico durante el mes de febrero del 2020.

La información recopilada será utilizada para el establecimiento de las mejoras necesarias en la atención y fortalecimiento del servicio del Departamento de Servicios Administrativos, específicamente en la Unidades de Transportes y Mantenimiento.

1.4 Tipo de Estudio

El sondeo de opinión a las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, consistió en una investigación de tipo no probabilístico por conveniencia, utilizando el método de cuestionario, aplicado a las dependencias por medio electrónico durante el mes de febrero del 2020.

Para la realización del sondeo de opinión se elaboró un cuestionario estructurado, el cual consta de 17 preguntas.

Es importante mencionar que la aplicación de los cuestionarios se encontró supeditado de la disposición de los usuarios en contestarlo.

1.5 Población de Interés

La población de estudio es de tipo finita, de acuerdo con las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, evaluadas durante el mes de febrero del 2020.

1.6 Unidad Informante

La unidad informante está constituida por las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, evaluadas durante el mes de febrero del 2020.

1.7 Tamaño de la Muestra

El marco muestral o muestra no probabilística está constituido por las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, evaluadas durante el mes de febrero del 2020. Dicha muestra fue de 27 dependencias encuestadas, utilizando el método por conveniencia.
Es importante señalar que se recibieron dos respuestas diferentes del Departamento de Producción y dos de la Unidad de Fiscalización de Recursos Transferidos; dichos resultados fueron considerados en este sondeo.

1.8 Recopilación de Datos

1.8.1 Fuentes de Información

Primarias

Está constituida por las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, evaluadas durante el mes de febrero del 2020.

1.9 Técnicas de Recolección de Información

Se aplicó un cuestionario estructurado a las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, evaluadas durante el mes de febrero del 2020.

El sondeo de opinión está conformado por un total de 17 preguntas.

El cuestionario fue creado por medio de una herramienta de Outlook.com y enviado mediante correo electrónico a las dependencias administrativas.

1.10 Procesamiento de Datos

Para el procesamiento de los datos se procedió a tabular la información recopilada en el programa de hoja Excel, para la elaboración de cuadros y gráficos.

II PARTE: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE DATOS

A continuación, se presentan los datos obtenidos de forma cualitativa, cuantitativa y gráficamente tabulados de cada una de las preguntas formuladas a las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social.

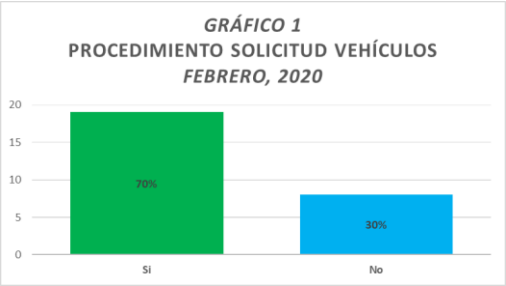
2.1 Resultados del sondeo de opinión a las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social.

Unidad de Transportes

1. ¿Le satisface el procedimiento para solicitud de vehículos en la Unidad de Transportes?

Cuadro 1
PROCEDIMIENTO SOLICITUD VEHÍCULOS
Febrero, 2020

	ABS	%
Si	19	70
No	8	30
Total	**27**	**100**

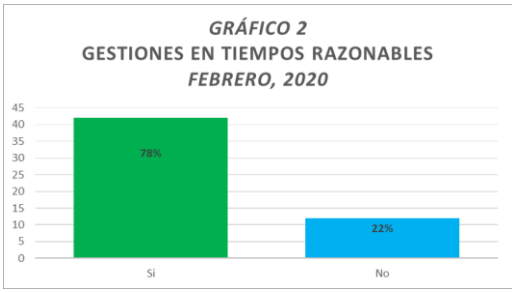


Un 70% de las dependencias administrativas manifestó que sí le satisface el procedimiento para solicitar vehículos en la Unidad de Transportes; sin embargo, un 30% expresó no satisfacerles el proceso. (Véase Gráfico N°1).

2. ¿Las gestiones que presenta en la Unidad de Transportes son atendidas en tiempos razonables?

Cuadro 2
GESTIONES EN TIEMPOS RAZONABLES
Febrero, 2020

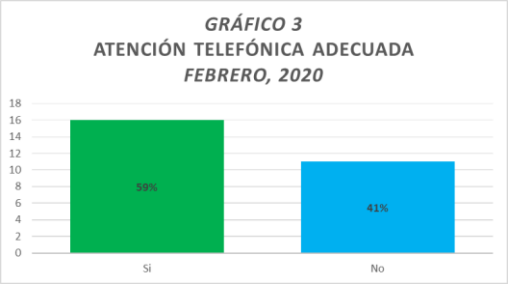
	ABS	%
Si	21	78
No	6	22
Total	**27**	**100**



El 78% de las dependencias entrevistadas señaló que las gestiones se atienden en tiempos razonables en la Unidad de Transportes y un 22% indicó que no se atienden en tiempos razonables. (Véase Gráfico N°2).

3. ¿La atención telefónica que se ofrece en la Unidad de Transportes es la adecuada?

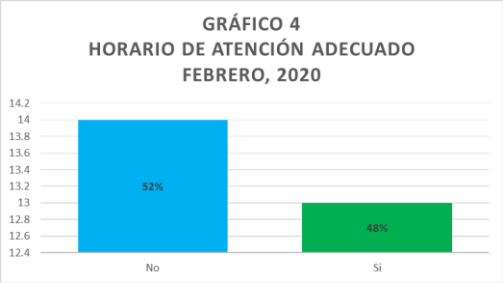
Cuadro 3 ATENCIÓN TELEFÓNICA ADECUADA *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	16	59
No	11	41
Total	**27**	**100**



El 59% de las dependencias encuestadas informó que la atención telefónica que se ofrece en la Unidad de Transportes es la adecuada; mientras que un 41% consideró que es la adecuada. (Véase Gráfico N°3).

4. ¿El horario de atención del servicio de la Unidad de Transportes es el adecuado?

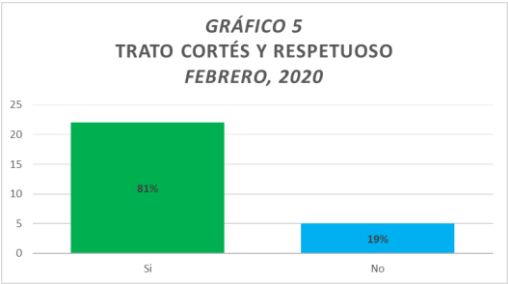
Cuadro 4 HORARIO DE ATENCION ADECUADO *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
No	14	52
Si	13	48
Total	**27**	**100**



Según los datos obtenidos el 52% de las dependencias administrativas manifiesta que el horario de atención de la Unidad de Transportes no es el adecuado y un 48% expresa que sí lo es. (Véase Gráfico N°4).

5. ¿El trato que se le brinda en la Unidad de Transportes es cortés y respetuoso?

Cuadro 5 TRATO CORTÉS Y RESPETUOSOS *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	22	81
No	5	19
Total	**27**	**100**



El 81% de los datos obtenidos concluyen que el trato que se brinda en la Unidad de Transportes es cortés y respetuoso; sin embargo, el 19% indicó que este trato no lo es. (Véase Gráfico N°5).

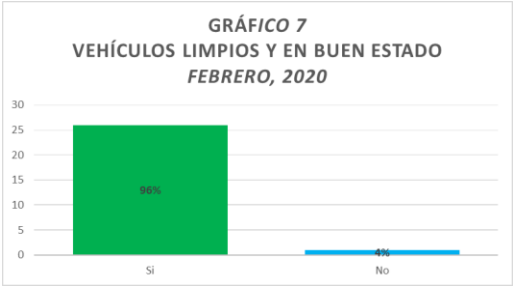
6. ¿El servicio recibido en la Unidad de Transportes es satisfactorio?

Cuadro 6 SERIVICIO SATISFACTORIO *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	21	78
No	6	22
Total	**27**	**100**

Un 78% de los entrevistados indica que el servicio recibido en la Unidad de Transportes es satisfactorio; no obstante, un 22% señaló que este servicio no les satisface. (Véase Gráfico N°6).

7. ¿Los vehículos de la Unidad de Transportes se encuentran limpios y en buen estado?

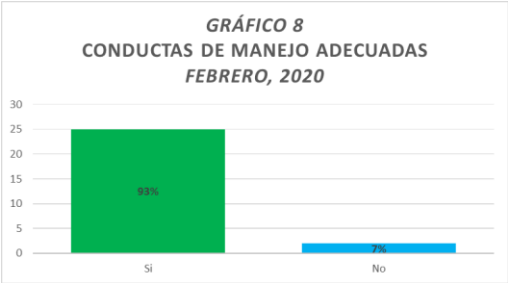
Cuadro 7 VEHÍCULOS LIMPIOS Y BUEN ESTADO *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	26	96
No	1	4
Total	**27**	**100**



De conformidad con los resultados mostrados en el Cuadro N° 7, un 96% expresó que los vehículos de la Unidad de Transportes se encuentran limpios y en buen estado. (Véase Gráfico N°7).

8. ¿Las conductas de manejo de los funcionarios de la Unidad de Transportes son las adecuadas?

Cuadro 8 CONDUCTAS DE MANEJO ADECUADAS *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	25	93
No	2	7
Total	**27**	**100**



Un 93% de las dependencias administrativas expresó que las conductas de manejo de los funcionarios de la Unidad de Transportes son las adecuadas; mientras que, un 7% indicó que las conductas de manejo no son adecuadas. (Véase Gráfico N°8).

9. Comentarios y/o sugerencias

Seguidamente se detallan en forma textual los comentarios y/o sugerencias externados por las diferentes áreas administrativas que colaboraron con el sondeo de opinión:

- ✓En general el servicio es satisfactorio.
- ✓Es importante que se brinde una respuesta a la solicitud de vehículos, indicando si hay o no disponibilidad.
- ✓El encargado siempre ha colaborado cuando se ha solicitado los servicios.
- ✓Con respecto a la central telefónica muchas veces la línea está caída y por eso cuesta contactarlos.
- ✓Es importante que cuando se envía una solicitud de vehículo, brinden respuesta de sí o no, ya que actualmente hay que asumir que sí hay vehículo cuando no responden. No obstante; es necesario que exista esta respuesta ya que frecuentemente el correo institucional presenta fallas y no sabemos si el mensaje inicial fue recibido.
- ✓Nunca hemos tenido inconvenientes, lo que sí sucede a veces es que están ocupados todos los vehículos, pero muchas veces es por situaciones que no tienen mayor antelación para haber solicitado el vehículo y se comprende que iban a estar reservados. Recomendamos, contestar los correos de solicitud de vehículo con una confirmación de que el mismo estará en fecha, lugar y hora solicitado. Únicamente eso.
- ✓En ocasiones el servicio no se brinda no porque no lo quiera brindar la Unidad Transportes sino porque no hay disponibilidad humana o porque los vehículos se utilizan para giras.

Faltan choferes. No hay respuesta cuando se envía el formulario de solicitud que indique que se le brindará o no el servicio.

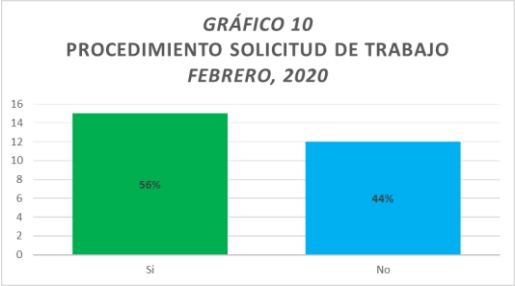
- ✓Una vez enviada la solicitud de vehículo la Unidad de Trasportes no confirma a la unidad solicitante la aprobación de la solicitud.
- ✓Diría que, si el trato del encargado es bueno, NO, El trato de los choferes SI. En cuanto al trato es muy relativo, podría mejorarse considerablemente, ya que no existe respeto hacia los demás compañeros, por eso puse que, si es bueno, pero desde ese punto.
- ✓El proceso se ve afectado por la disponibilidad de vehículos y/o choferes, también el horario de atención es limitado ya que después de las 3:30 no hay disponibilidad de servicio. Es importante aclarar que el servicio cuando se recibe es bueno y satisfactorio, pero los inconvenientes son a la hora de la solicitud.
- ✓Ese procedimiento uno solicita vehículo y no confirman si hay, o si se asignan, la forma es que si no contestan si hay, pero a veces una baja al parqueo y espera hasta media hora y el vehículo no llega, y hay que estar llamando a ver por qué no llega.
- ✓Considero debe darse un trato de mayor amabilidad al momento de atender o contestar el teléfono en esa unidad ya que en ocasiones se recibe respuesta en tono no apropiado de servicio por el tono de voz o la forma como se contesta, esto puede ser por la percepción que pueda tener el receptor al otro lado del teléfono.
- ✓Cuando se piden varios vehículos no siempre nos lo pueden dar y por el trabajo del Departamento en ocasiones varios funcionarios requieren del servicio a la vez, lo que tiene como consecuencia que nos tengamos que trasladar por nuestros propios medios, con las consecuencias negativas que esto conlleva.
- ✓La atención telefónica de la Unidad debería darse desde las 7:00 a.m. tomando en cuenta que muchas salidas están programadas desde antes de esa hora no a partir de las 8:15 a.m. y a veces existen eventualidades que requieren la atención y coordinación del Encargado. Es importante reforzar el Servicio al Cliente al ser una Unidad que está en constante comunicación con las demás dependencias.
- ✓Siempre se presentan condiciones como que no hay chofer, lo cual es muy recurrente.
- ✓La pregunta número 5, ya que el trato es respetuoso, pero no cortés, no necesariamente de todos los colaboradores. Con respecto a la pregunta 7 según consulta los vehículos están limpios, pero no en buen estado.
- ✓La pregunta n°8 porque hay choferes con prácticas de manejo buenas, por lo que no se puede generalizar. En la pregunta 7, los vehículos están limpios, pero no se encuentran en buen estado.
- ✓Digitalizar algunos procesos.
- ✓Se debe tener una mayor cantidad de personal que cubra las necesidades de transporte, ya que en muchas ocasiones hay vehículos disponibles, pero no choferes.
- ✓El servicio en general es bueno. Lo que sí es importante es tener la posibilidad de contar con un servicio más amplio en cuanto al horario de atención.
- ✓Los vehículos si están limpios, pero algunos ya deberían de cambiarlos, porque se han deteriorado. Cuando se solicita un vehículo no se recibe respuesta, ni tampoco se conoce cual compañero está asignado en las salidas, por lo que hay que bajar al parqueo a esperar si llega o no un vehículo y además consultarles a todos los choferes que llegan si tiene la salida correspondiente, ya que no se tiene conocimiento de quien es el chofer. Como sugerencia me parece que la solicitud de vehículo debería realizarse vía sistema y no llenar una boleta, por otro lado, debería llegar una confirmación del vehículo con el chofer asignado.
- ✓Los servicios que he recibido de la Unidad de Transportes han sido satisfactorios.
- ✓Automatizar sistema de reservas de vehículos.

✓Me es satisfactorio el servicio de Transportes. He escuchado aspectos sobre la conducción en carretera de algún chofer principalmente cuando van a Zonas alejadas para atender el proceso de la compra de excedentes, pero no me ha constado en lo personal.

Unidad de Mantenimiento

10. ¿Le satisface el procedimiento para solicitud de trabajo en la Unidad de Mantenimiento?

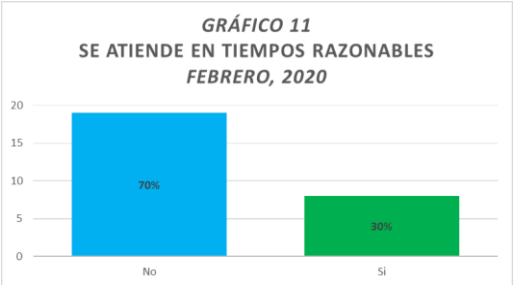
Cuadro 10 PROCEDIMIENTO SOLICITUD DE TRABAJO *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	15	56
No	12	44
Total	**27**	**100**



Como se muestra, un 56% de los entrevistados manifestó que les satisface el procedimiento para solicitud de trabajo en la Unidad de Mantenimiento; sin embargo; un 44% expresó no satisfacerle el procedimiento. (Véase Gráfico N°10).

11. ¿Las gestiones que presenta en la Unidad de Mantenimiento son atendidas en tiempos razonables?

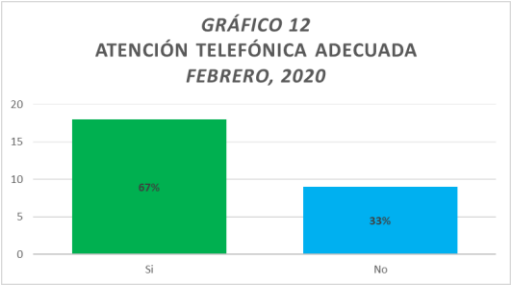
Cuadro 11 SE ATIENDE EN TIEMPOS RAZONABLES *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
No	19	70
Si	8	30
Total	**27**	**100**



Un 70% de las dependencias administrativas señaló que las gestiones no se atienden en tiempos razonables; mientras que un 30% indicó que si se atienden en tiempos razonables. (Véase Gráfico N°11).

12. ¿La atención telefónica que se ofrece en la Unidad de Mantenimiento es la adecuada?

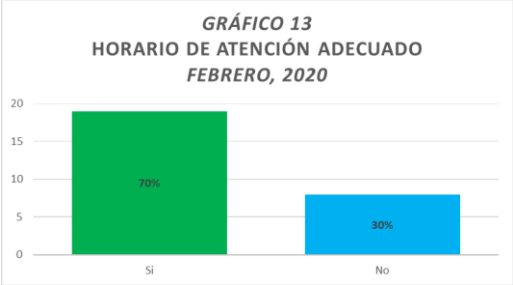
Cuadro 12 ATENCIÓN TELEFÓNICA ADECUADA *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	18	67
No	9	33
Total	**27**	**100**



El 67% de los entrevistados manifestó que la atención telefónica en la Unidad de Mantenimiento es adecuada; mientras un 33% indicó que la atención no es adecuada. (Véase Gráfico N°12).

13. ¿El horario de atención del servicio en la Unidad de Mantenimiento es el adecuado?

Cuadro 13 HORARIO DE ATENCIÓN ADECUADO *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	19	70
No	8	30
Total	**27**	**100**



De acuerdo con la información reflejada en el cuadro N°13, un 70% de los encuestados expresó que el horario de la Unidad de Mantenimiento es el adecuado y un 30%, mencionó que el horario no es adecuado. (Véase Gráfico N°13).

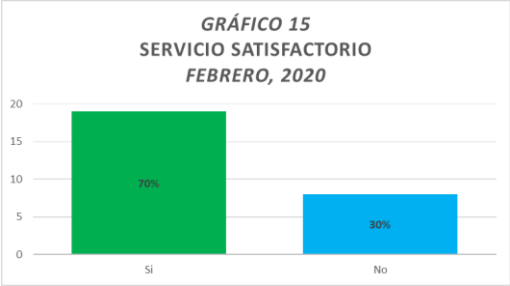
14. ¿El trato que se le brinda en la Unidad de Mantenimiento es cortés y respetuoso?

Cuadro 14 TRATO CORTES Y RESPETUOSO *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	27	100
No	-	-
Total	**27**	**100**

El 100% de las dependencias administrativas determinó que la Unidad de Mantenimiento brinda un trato cortés y respetuoso.

15. ¿El servicio recibido en la Unidad de Mantenimiento es satisfactorio?

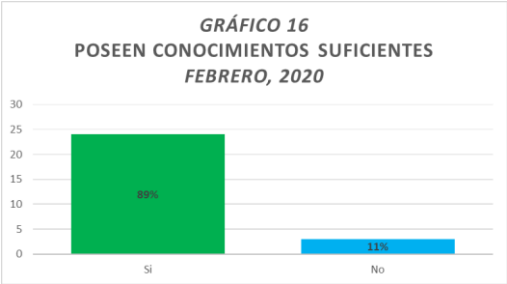
Cuadro 15 SERVICIO SATISFACTORIO *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	19	70
No	8	30
Total	**27**	**100**



Un 70% de las dependencias manifestó que el servicio recibido en la Unidad de Mantenimiento es satisfactorio; sin embargo; un 30% expresó que el servicio no les satisface. (Véase Gráfico N°15).

16. ¿El personal de la Unidad de Mantenimiento posee conocimientos para atender su gestión?

Cuadro 16 POSEEN CONOCIMIENTOS SUFICIENTES *Febrero, 2020*		
	ABS	**%**
Si	24	89
No	3	11
Total	**27**	**100**



Como se muestra, un 89% de las dependencias administrativas manifestó que el personal de la Unidad de Mantenimiento posee conocimientos para atender las gestiones; sin embargo, el 11% indicó que el personal no cuenta con conocimientos. (Véase Gráfico N°16).

17. Comentarios y/o sugerencias

Seguidamente se detallan en forma textual los comentarios y/o sugerencias externados por las diferentes áreas administrativas que colaboraron con el sondeo de opinión:

- ✓ Tiene limitado recurso humano para atender las solicitudes y los procesos de adquisición de materiales y suministros, muchas veces atrasa su gestión.
- ✓ El señor Jhon Soto y los colaboradores de la Unidad de Mantenimiento siempre han estado dispuestos a colaborar con los servicios que solicita esta … Lo que, si se hace ver, es que tienen muy poco personal para poder atender con oportunidad la demanda de trabajos que requiere los demás departamentos, así como que se deben de agilizar los procesos de contratación para que esta Unidad siempre tenga los materiales que se requieren.
- ✓ Producto de lo escaso de personal, es muy difícil poder contactar con ellos.
- ✓ Es importante, contar con servicio de Mantenimiento a partir de las 7:00 a.m. ya que adicional al departamento de Producción, existen otros departamentos que ingresan a partir de las 7:00 a.m. Dependiendo de la solicitud de mantenimiento se atiende en tiempo razonable; sin embargo, existen solicitudes que por disponibilidad de materiales o mano de obra se atrasan tiempos significativos.
- ✓ El procedimiento que se conoce para solicitud de trabajo en la Unidad de Mantenimiento es realizando llamada telefónica. O enviar oficio formal al depto. de Servicios Administrativos. La respuesta a las necesidades tarda mucho y se debe estar insistiendo mediante llamada telefónica. Sería importante que si existe un procedimiento diferente se reciba recordatorio del mismo. Caso contrario establecer un medio más eficaz, sea un correo electrónico u otro que reciba respuesta del tiempo estimado.
- ✓ Se tienen pendientes solicitudes de más de un año sin atender, se desconoce el trámite que se les dará, no se sabe si se le dan seguimiento o cómo definen prioridades. Casi nunca pueden atender en tiempo por falta de personal u otros. El servicio no es satisfactorio por falta de personal.
- ✓ Importante contemplar los tiempos de atención para la realización de los trabajos solicitados.
- ✓ El servicio que dan es bueno, pero para trabajos específicos el personal es bastante poco, impidiendo que finalicen trabajos o duran mucho porque además se los llevan a otros lugares (Gerencias) alegando que ellos son más importantes que los que estamos día a día trabajando bajo el polvo, ruido y demás factores que no interesan a la Institución y mucho menos a Salud Ocupacional.
- ✓ Excelente solo que a veces no tienen los materiales que requieren para realizar el trabajo.
- ✓ Brindan un excelente servicio al cliente interno.
- ✓ Igualmente es una unidad que trata de hacer el trabajo lo mejor que pueden, pero tienen muchas limitaciones por lo que no pueden brindar el servicio para satisfacer a todos.
- ✓ Se reconoce el esfuerzo que realiza el equipo actual en dar una atención oportuna a las necesidades, sin embargo, la falta de recursos (tanto material como humano) para realizar las tareas que se requieren es un punto que se debe mejorar. La parte administrativa en esa área requiere ser reforzada ya que actualmente está recargada en una sola persona.
- ✓ Depende del requerimiento no siempre se dispone del conocimiento, esa unidad tiene una gran carencia de recurso humano para atender los muchos requerimientos que se plantean, lo cual hace que se tenga que estar gestionando año con año lo mismo sin contar con el recurso humano para resolver.
- ✓ Valorar la implementación de contratación de servicios para apoyar las tareas de mantenimiento.

- ✓ Debe existir mayor cantidad de personal, ya que en muchos casos las tareas son complejas en otras áreas y no hay personal que atienda de forma inmediata lo cotidiano.
- ✓ Que se disponga de mayores recursos para esta Unidad.
- ✓ Me parece que les hace falta recursos y personal para atender los requerimientos del edificio.
- ✓ Me parece que la Unidad de Mantenimiento debe dedicarse exclusivamente a eso, dar mantenimiento, no ha desarrollar proyectos grandes o mejoras en la infraestructura; los cuales a mi parecer deben contratarse. Aparte de que los compañeros de Mantenimiento son pocos.
- ✓ Hay áreas de mejora que requieren implementar procesos que permitan cubrir las mejoras institucionales en un menor tiempo.
- ✓ Considero que no cuentan con el personal necesario.

III PARTE: CONCLUSIONES

Con fundamento en los resultados obtenidos en el estudio, se puede concluir lo siguiente:

Unidad de Transportes

1. Las dependencias administrativas se encuentran satisfechas con el procedimiento en que se solicitan los vehículos en la Unidad de Transportes. Las mismas según mencionan se atienden en tiempos razonables.

2. La atención telefónica, así como el horario de atención de la Unidad de Transportes cuentan con rango medio de satisfacción entre los usuarios.

3. De acuerdo a los resultados obtenidos el trato cortés y respetuoso, así como el servicio recibido por parte de la Unidad de Transportes es satisfactorio para las dependencias administrativas.

4. La limpieza y buen estado de los vehículos, así como las conductas de manejo de los funcionarios de la Unidad de Transportes, satisfacen a los usuarios de las dependencias administrativas.

Unidad de Mantenimiento

1. Solo el 56% de las dependencias administrativas se encuentran satisfechas con el procedimiento para solicitar trabajos en la Unidad de Mantenimiento.

2. De acuerdo a los datos obtenidos, existe satisfacción en un 70% en los tiempos en que se atienden las gestiones en la Unidad de Mantenimiento.

3. Las dependencias administrativas en su mayoría manifiestan, que la atención telefónica y el horario de atención en la Unidad de Mantenimiento es adecuada.

4. El 100% de los entrevistados manifestó que el trato que se les brinda por parte de la Unidad de Mantenimiento es cortés y respetuoso; además, el 70% señala que el servicio recibido es satisfactorio.

5. En su mayoría las dependencias administrativas indican que el personal de la Unidad de Mantenimiento posee los conocimientos para atender las gestiones.

V PARTE: SUGERENCIAS

Del análisis de los datos obtenidos, se desprenden sugerencias que se recomienda ser valoradas por la jefatura del Departamento de Servicios Administrativos y encargados de las respectivas áreas, con el propósito de implementar mejoras en el servicio que se brinda.

Unidad de Transportes

1. Brindar información con anticipación a las dependencias administrativas, que realizan el procedimiento de solicitud de vehículo; informándoles si hay disponibilidad de los recursos y si cuentan con el servicio solicitado.

2. Analizar y gestionar con Tecnología de la Información, la posibilidad de automatizar el procedimiento de solicitud de vehículos, mediante una aplicación en la consola corporativa.

3. Valorar la posibilidad de ajustar y mejorar tanto la atención telefónica como el horario de atención, debido a que la mayoría de dependencias administrativas inician sus jornadas laborales a partir de las 7:00 a.m.

4. Valorar la renovación de la flota vehicular más antigua de la Institución.

5. Valorar los comentarios realizados por las dependencias administrativas detallados en el apartado N° 9 de la II Parte del presente informe, a fin de que se implementen acciones de mejora según corresponda.

Unidad de Mantenimiento

1. Valorar la posibilidad de contratar servicios de mantenimiento externos, que apoyen las labores de la unidad. Esto debido a que la poca cantidad de personal con la que cuentan limita el poder atender en forma oportuna los requerimientos de las diferentes dependencias administrativas.

2. Informar a las dependencias administrativas que gestionan una solicitud de trabajo, el plazo en que serán atendidas.

3. Brindar las herramientas y los materiales requeridos por la Unidad de Mantenimiento, a fin de que puedan cumplir con las necesidades de la Institución.

4. Valorar los comentarios realizados por las dependencias administrativas detallados en el apartado N° 17 de la II Parte del presente informe a fin de que se implementen acciones de mejora en caso de ser necesario.

La señora Gina Ramírez realiza la siguiente presentación:

INFORME N° JPS-CdS-04-2020

"Sondeo de opinión sobre el servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, en las Unidades de Transportes y Mantenimiento de la Junta de Protección Social"

Objetivo general
Determinar el nivel de satisfacción del servicio de las dependencias administrativas de la Junta de Protección Social, con respecto al servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, específicamente las Unidades de Transportes y Mantenimiento.

Objetivos específicos

a) Determinar si los usuarios consideran que reciben un trato adecuado por parte del Departamento de Servicios Administrativos, específicamente de las unidades de Transportes y Mantenimiento.
b) Evaluar el grado de satisfacción de las dependencias administrativas de acuerdo al horario de atención brindado por el Departamento de Servicios Administrativos, específicamente de las unidades de Transportes y Mantenimiento.
c) Conocer la percepción de las dependencias administrativas acerca de la calidad de los servicios en relación con la atención telefónica, procedimientos para solicitar servicios y tiempos de atención.

CUESTIONARIO

Cuestionario

Unidad de Transporte	Unidad de Mantemiento
1- ¿Le satisface el procedimiento para solicitud de vehículos en la Unidad de transportes? 2- ¿Las gestiones que presenta en la Unidad de Transporte son atendidas en tiempos razonables? 3- ¿La atención telefónica que se ofrece en la Unidad de Transporte es la adecuada? 4- ¿El horario de atención del servicio de la Unidad de Transportes es el adecuado? 5- ¿El trato que se le brinda en la Unidad de Transporte es cortés y respetuoso? 6- ¿El servicio recibido en la Unidad de Transporte es satisfactorio? 7- ¿Los vehículos de la Unidad de Transporte se encuentran limpios y en buen estado? 8- ¿Las conductas de manejo de los funcionarios de la Unidad de Transporte son las adecuadas? 9- Comentarios y/o sugerencias	1- ¿Le satisface el procedimiento para solicitud de trabajo de la Unidad de Mantenimiento? 2- ¿Las gestiones que presenta en la Unidad de Mantenimiento son atendidas en tiempos razonables? 3- ¿La atención telefónica que se ofrece en la Unidad de Mantenimiento es la adecuada? 4- ¿El horario de atención del servicio de la Unidad de Mantenimiento es el adecuado? 5- ¿El trato que se le brinda en la Unidad de Mantenimiento es cortés y respetuoso 6- ¿El servicio recibido en la Unidad de Mantenimiento es satisfactorio? 7- ¿El personal de la Unidad de Mantenimiento posee conocimientos para atender su gestión? 8- Comentarios y/o sugerencias

CONCLUSIONES

Unidad de Transportes

1. Las dependencias administrativas se encuentran satisfechas con el procedimiento en que se solicitan los vehículos en la Unidad de Transportes. Las mismas según mencionan se atienden en tiempos razonables.
2. La atención telefónica, así como el horario de atención de la Unidad de Transportes cuentan con rango medio de satisfacción entre los usuarios.
3. De acuerdo a los resultados obtenidos el trato cortés y respetuoso, así como el servicio recibido por parte de la Unidad de Transportes es satisfactorio para las dependencias administrativas.
4. La limpieza y buen estado de los vehículos, así como las conductas de manejo de los funcionarios de la Unidad de Transportes, satisfacen a los usuarios de las dependencias administrativas.

Unidad de Mantenimiento

1) Solo el 56% de las dependencias administrativas se encuentran satisfechas con el procedimiento para solicitar trabajos en la Unidad de Mantenimiento.
2) De acuerdo a los datos obtenidos, existe satisfacción en un 70% en los tiempos en que se atienden las gestiones en la Unidad de Mantenimiento.
3) Las dependencias administrativas en su mayoría manifiestan, que la atención telefónica y el horario de atención en la Unidad de Mantenimiento es adecuada.
4) El 100% de los entrevistados manifestó que el trato que se les brinda por parte de la Unidad de Mantenimiento es cortés y respetuoso; además, el 70% señala que el servicio recibido es satisfactorio.
5) En su mayoría las dependencias administrativas indican que el personal de la Unidad de Mantenimiento posee los conocimientos para atender las gestiones.

RECOMENDACIONES

Unidad de Transportes

1. Brindar información con anticipación a las dependencias administrativas, que realizan el procedimiento de solicitud de vehículo; informándoles si hay disponibilidad de los recursos y si cuentan con el servicio solicitado.
2. Analizar y gestionar con Tecnología de la Información, la posibilidad de automatizar el procedimiento de solicitud de vehículos, mediante una aplicación en la consola corporativa.
3. Valorar la posibilidad de ajustar y mejorar tanto la atención telefónica como el horario de atención, debido a que la mayoría de dependencias administrativas inician sus jornadas laborales a partir de las 7:00 a.m.
4. Valorar la renovación de la flota vehicular más antigua de la Institución
5. Valorar los comentarios realizados por las dependencias administrativas detallados en el apartado N° 9 de la II Parte del presente informe, a fin de que se implementen acciones de mejora según corresponda.

Unidad de Mantenimiento

1. Valorar la posibilidad de contratar servicios de mantenimiento externos, que apoyen las labores de la unidad. Esto debido a que la poca cantidad de personal con la que cuentan limita el poder atender en forma oportuna los requerimientos de las diferentes dependencias administrativas.
2. Informar a las dependencias administrativas que gestionan una solicitud de trabajo, el plazo en que serán atendidas.
3. Brindar las herramientas y los materiales requeridos por la Unidad de Mantenimiento, a fin de que puedan cumplir con las necesidades de la Institución.
4. Valorar los comentarios realizados por las dependencias administrativas detallados en el apartado N° 17 de la II Parte del presente informe a fin de que se implementen acciones de mejora en caso de ser necesario.

Manifiesta la señora Gina Ramírez que a raíz de este informe se está trabando tanto con el encargado de Mantenimiento como con el encargado de Transportes en elaborar un plan de trabajo para la atención de las recomendaciones, además de las recomendaciones textuales que brindaron los departamentos, la Contraloría está recomendado automatizar las solicitudes tanto de vehículos como las de mantenimiento, brindar información con anticipación a las dependencias administrativas, valorar la posibilidad de mejorar la atención telefónica y poder atender a partir de las 7:00 a.m. a las unidades que ingresan a laborar a esa hora.

Sugiere la señora Presidenta que se podría revisar con Tecnologías de Información el uso de alguna herramienta de Office para hacer las solicitudes, que les lleguen al departamento respectivo y establezca un mecanismo para recibir las solicitudes y tramitarlas, con el fin de que se haga de manera inmediata.

Se da por conocido el informe y se dispone:

ACUERDO JD-332
Conocido el oficio JPS-CS-088-2020 del 20 de marzo de 2020, suscrito por la señora Gina Ramírez Mora, Contralora de Servicios, el cual adjunta el Informe N° JPS-CdS-04-2020 "Sondeo de opinión sobre el servicio que brinda el Departamento de Servicios Administrativos, en las Unidades de Transportes y Mantenimiento de la Junta de Protección Social", se dispone:

Se solicita a Tecnologías de Información para que asesore a las Unidades de Mantenimiento y de Transportes para que elaboren un formulario con Office Forms para las solicitudes de servicio que reciben y que informe en el plazo de una semana a partir del recibo de este acuerdo, el tiempo requerido para tener implementados los formularios.

Plazo de cumplimiento: una semana a partir del recibido de este acuerdo.

Comuníquese a la Gerencia General para que de seguimiento a lo solicitado y al Departamento de Tecnologías de Información. Infórmese a la Unidad de Mantenimiento y a la Unidad de Transportes.

Se retira de la sesión la señora Gina Ramírez.

ARTÍCULO 13. Publicación para ofertas de inmuebles para las instalaciones de la JPS

La señora Presidenta indica que en la sesión anterior que se conoció el Informe de la Comisión de Edificio se conversó sobre la conveniencia de realizar una publicación para recibir ofertas de inmuebles, de la misma forma que se realizó para recibir ofertas de propiedades; sin embargo, no se tomo el acuerdo correspondiente por lo que lo somete a votación.

Se aprueba de manera unánime y firme.

ACUERDO JD-333

Se autoriza al Comité de Edificio (Proyecto Casa Nueva) que realice invitación abierta mediante una publicación, para que presenten ofertas quienes tengan inmuebles que cumplan con las condiciones mínimas que requiere la institución para el traslado de sus oficinas centrales. **ACUERDO FIRME**

Plazo de cumplimiento: inmediato

Comuníquese a la Comisión de edificio (Proyecto Casa Nueva). Infórmese a la Gerencia General.

Se incorpora el señor Marco Bustamante Ugalde, Jefe del Departamento de Planificación Institucional.

Se excluye de la agenda el oficio JPS-PI-106-2020. Evaluación PEI Loterías y PEI Camposantos 2015–2020 con el fin de que sea analizado previamente en el Comité Corporativo PEI

ARTÍCULO 14. JPS-PI-071-2020 Plan Estratégico Institucional 2020-2024
Se presenta el oficio JPS-PI-071-2020 del 25 de marzo de 2020, suscrito por la señora Ninoska Espinoza Marín, Profesional IB en Administración Financiera, el señor Marco Bustamante Ugalde, Jefe de Planificación Institucional y el señor José Mauricio Alcázar Román, Director de Junta Directiva, en el que indican:

> Mediante acuerdo JD-060 del 28 de enero del 2019 se dieron a conocer, a la Gerencia General y a los Gerentes de Área, los nuevos objetivos estratégicos, mismos que originaron la actualización de los Planes Estratégicos Institucionales (PEI) de Loterías y Camposantos

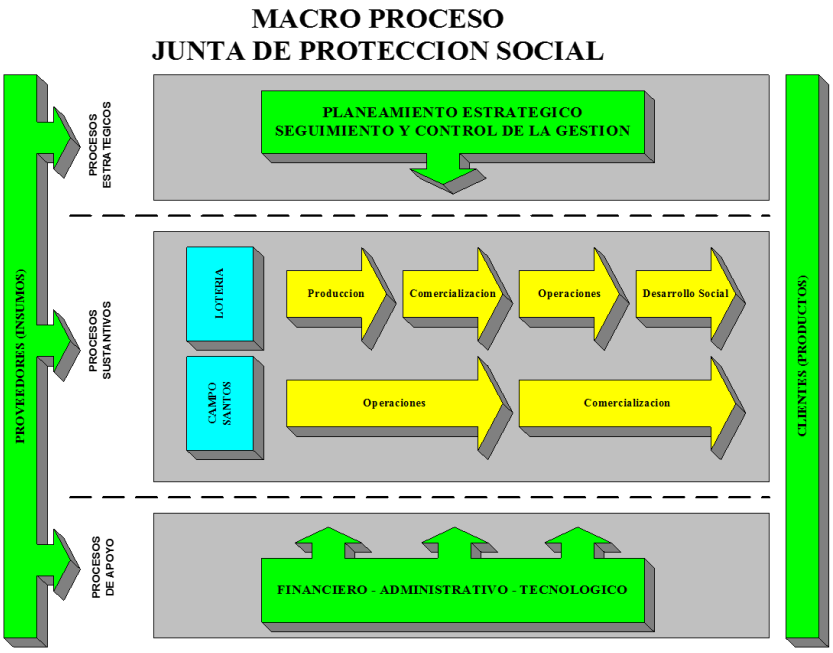
aprobados en el 2014 y 2015, respectivamente, derivando en un solo documento PEI para el período 2020-2024.

Dicho documento fue elaborado con el aval del Comité Corporativo formulación PEI, nombrado mediante acuerdo JD-483 del 01 de julio de 2019 y modificado mediante acuerdo JD-148 del 24 de febrero de 2020 respecto a su integración. Aunado a lo anterior, mediante acuerdo JD-883 del 14 de noviembre de 2019, se trasladó a la Comisión de PEI las prioridades definidas por la Junta Directiva derivadas de la evaluación de los eventos GLI y CIBELAE.

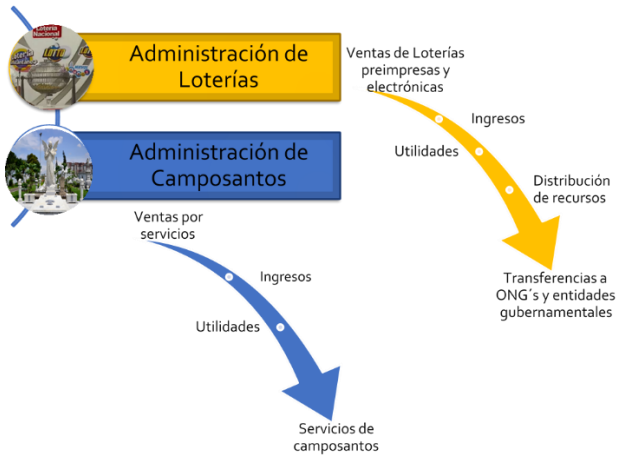
Por lo anterior, sírvanse encontrar adjunto el documento PEI 2020-2024, que además contó con el insumo de las gerencias de la institución respecto a su composición y la definición de las líneas de acción que materializarán los objetivos plasmados, se adjunta además la presentación y propuesta de acuerdo respectivos.

El señor Marco Bustamante realiza la siguiente presentación:

Plan Estratégico Institucional 2020-2024

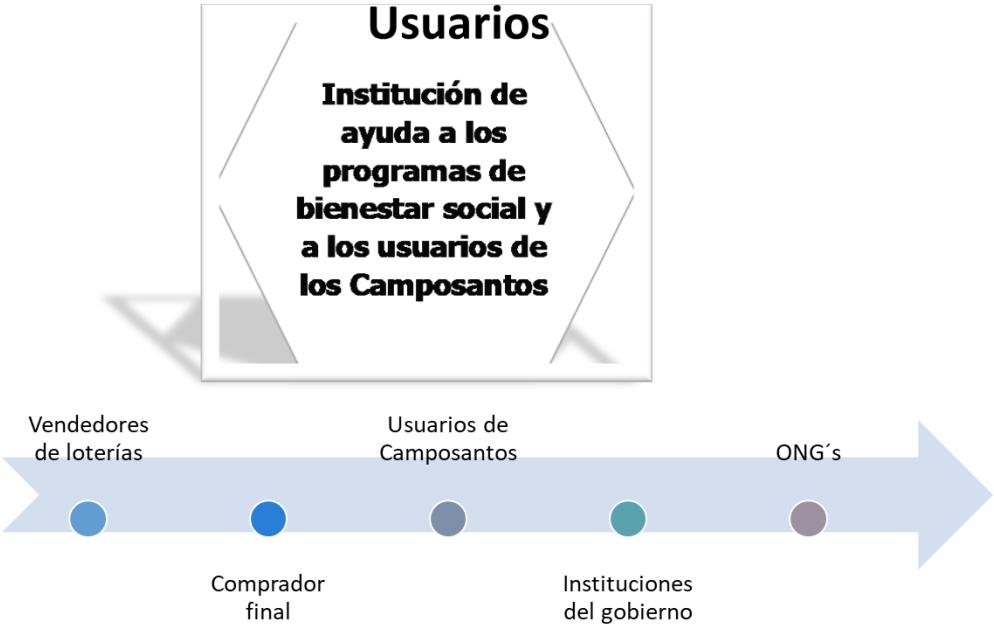


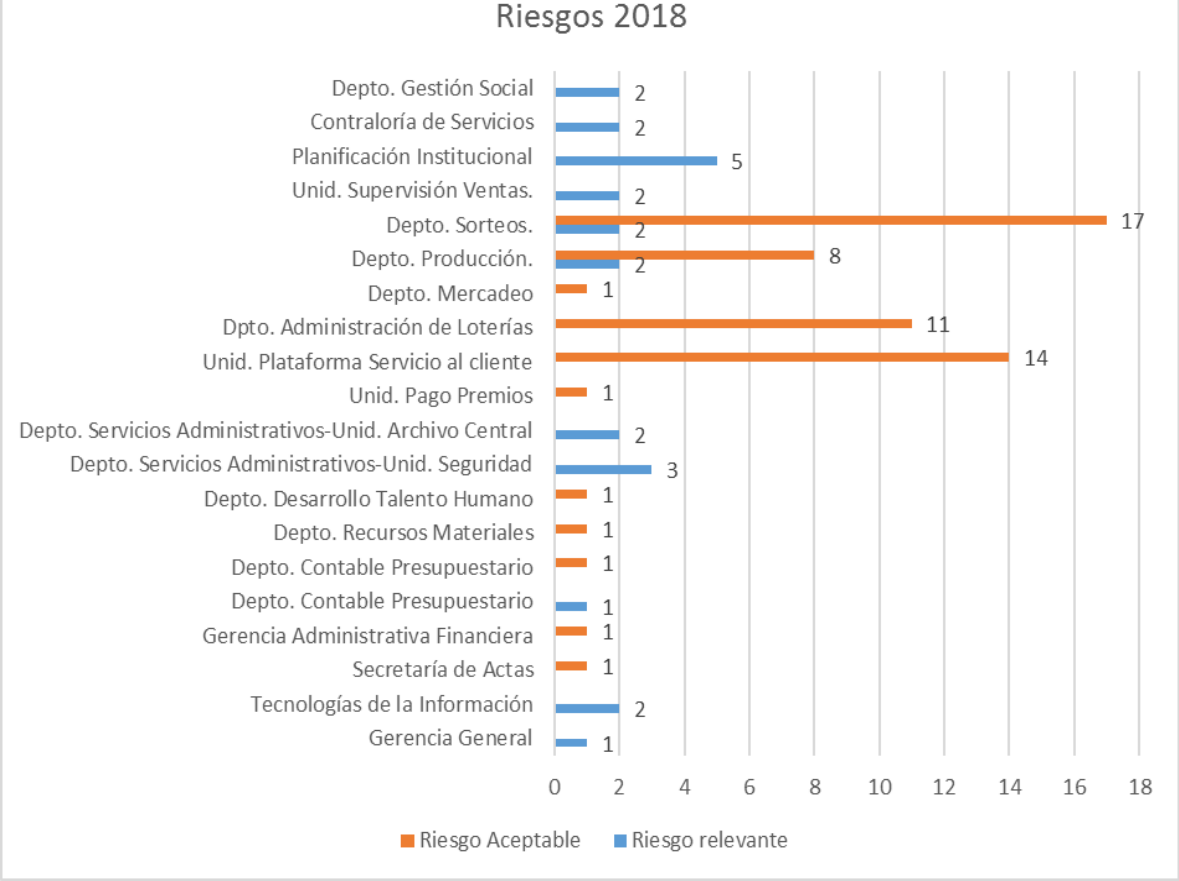
Productos Institucionales



Fuentes de financiamiento

Valor público





Prioridades Institucionales

- Responsabilidad social
- Aporte funcionarios
- Subsede
- Certificaciones
- Regulación
- Productos: salas de juego, terminales, video loterías, juegos on line, con innovación, capacitación e investigación como ejes transversales.

Objetivos estratégicos

Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo específico	Línea de acción
Incremento en utilidades y cobertura	Contribuir en la generación de un cambio en las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables, mediante un incremento principalmente en la cobertura geográfica de organizaciones sociales en zonas prioritarias establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.	Incrementar la cobertura geográfica y la optimización en la entrega de recursos, mediante la inscripcion de nuevas organizaciones para contribuir a mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios.	Sinergia
	Lograr que la gestión de los Camposantos sea rentable, mediante el incremento en ventas y la competitividad respecto a la oferta privada de servicios similares.	Establecer el equilibrio financiero mediante el incremento en los ingresos de la cartera de productos y servicios y el control de los costos, para lograr la sistenibilidad de los Camposantos.	Implementar la construcción de nichos prefabricados.
			Desarrollar y diversificar nuevos productos y servicios mediante paquetes comerciales.
			Desarrollar servicios de cremación para humanos y mascotas, amigables con el ambiente.
	Incrementar las utilidades netas, al menos en un 5% anual (resultado de la suma del IMAE y la inflación proyectados) para el período, mediante la innovación y crecimiento de la cartera de productos, para aumentar los ingresos de las ONG.	Incrementar en un 5% la utilidad neta de los productos de las loterias mediante la digitalización de las loterías impresas y otros productos electrónicos para aumentar los ingresos de las ONG.	Ave Fénix
			Halcón
			Antivirus
Combate de juegos ilegales	Combatir las ventas ilegales y la especulación mediante alianzas estratégicas para lograr un mayor posicionamiento en el mercado.	Aumentar el número de clientes mediante la desconcentración de la venta y los servicios conexos con la finalidad de ampliar el consumo de los productos actuales y futuros a nivel nacional.	Combate ilegales
		Promover la legalidad del juego y la fidelizacion de los jugadores, mediante alianzas estratégicas y campañas de sensibilizacion, como medios para combatir los juegos ilegales.	-
Mejora tecnológica y e infraestructura	Mejorar la capacidad instalada y productiva de la Institución, principalmente mediante la adquisición de espacio físico para las instalaciones de la Junta de Protección Social y la actualización tecnológica, con la finalidad de mejorar las condiciones de la planta física ajustando las mismas al Plan Nacional de Descarbonización.	Mejorar la capacidad instalada mediante la adquisición de un espacio físico para las instalaciones de la JPS con la finalidad de mejorar la operativa del negocio.	Casa Nueva (Compra de terreno y construcción de edificio)
			Implementación de Carbono Neutral.
		Desarrollar y mejorar los procesos institucionales mediante la actualización tecnológica (que incluya la revolución industrial 4.0) con la finalidad de apoyar e eficientizar la gestión operativa.	Desarrollo del Expediente Electrónico de las ONG.
			Desarrollo del Gestor Documental.
			Parque Ecológico
			Actualizar el Sistema Informático de los Camposantos
	Implementar una gestión de cambio institucional, mediante una alineación de procesos, sistemas y recursos para impulsar la eficiencia en la gestión.	Desarrollar la gestión de cambio a partir de las innovaciones tecnológicas y mediante la formación de habilidades, conocimientos y competencias especializadas según las diferentes áreas de la institución y para el logro de la consecusión de planes, programas y proyectos institucionales.	Enterprice Resource Planning (ERP)
			OmegaCS

	Positivos	Negativos
Análisis Interno	**Fortalezas** 1. Sólida imagen institucional. 2. Generadores de recursos propios. 3. Se cuenta con autonomía administrativa y funcional establecida por ley. 4. Conocimiento y Experiencia del RRHH. 5. Solidez económica y financiera.	**Debilidades** 1. Carencia de recurso humano especializado, principalmente en el desarrollo de proyectos de innovación. 2. Instalaciones inadecuadas para el desarrollo institucional. 3. Carencia de presencia de producto en mercados rurales. 4. Actualización de procesos automatizados. 5. Cantidad de recurso humano limitado en atención a las necesidades.
Análisis Externo	**Oportunidades** 1. Existencia de tecnologías que facilita la innovación (software y hardware). 2. Existencia a nivel internacional de nuevos productos según la industria de juegos de azar. 3. Posibilidad de crecimiento en transferencias de recursos a ONG´s de zonas costeras y prioritarias. 4. Coadyuvar en mejorar la calidad de vida de las personas vulnerables. 5. Alianzas con organismos internacionales de loterías y asistencia social. 6. Posibilidad de generar ventas por servicios externos. 7. Comercialización por medio de nuevos canales de distribución.	**Amenazas** 1. Ausencia de normativa para contrarrestar los juegos ilegales. 2. Impacto de la situación económica del país en la venta de los productos. 3. Posibilidad que cambios normativos afecten la gestión institucional. 4. Restricciones de carácter normativo y administrativo que afectan el desarrollo institucional. 5. Atención de demandas del recurso humano por aspectos salariales. 6. Incumplimiento de requisitos por parte de las ONG´s para la transferencia de recursos. 7. Generación de nuevos impuestos que afecten las utilidades netas por distribuir. 8. Nuevas leyes que cambian el destino de los recursos 14% JPS. 9. Desconocimiento del negocio de las loterías por parte de los entes externos fiscalizadores.

Plan de acción

Plan de acción															
Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo específico	Línea de acción	% de Programación									Responsable	Costo
				2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total		
Incremento en utilidades y cobertura	Contribuir en la generación de un cambio en las condiciones de vida de las poblaciones vulnerables, mediante un incremento principalmente en la cobertura geográfica de organizaciones sociales en zonas prioritarias establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo.	Incrementar la cobertura geográfica y la optimización en la entrega de recursos, mediante la inscripcion de nuevas organizaciones para contribuir a mejorar la calidad de vida de sus beneficiarios.	Sinergia	33%	33%	34%	-	-	-	-	-	100%	GDS	-
	Lograr que la gestión de los Camposantos sea rentable, mediante el incremento en ventas y la competitividad respecto a la oferta privada de servicios similares.	Establecer el equilibrio financiero mediante el incremento en los ingresos de la cartera de productos y servicios y el control de los costos, para lograr la sistenibilidad de los Camposantos.	Implementar la construcción de nichos prefabricados.	0%	15%	50%	35%	-	-	-	-	100%	GDS	-
			Desarrollar y diversificar nuevos productos y servicios mediante paquetes comerciales.	0%	15%	50%	35%	-	-	-	-	100%	GDS	-
			Desarrollar servicios de cremación para humanos y mascotas, amigables con el ambiente.	0%	15%	50%	35%	-	-	-	-	100%	GDS	-
	Incrementar las utilidades netas, al menos en un 5% anual (resultado de la suma del IMAE y la inflación proyectados) para el período, mediante la innovación y crecimiento de la cartera de productos, para aumentar los ingresos de las ONG.	Incrementar en un 5% la utilidad neta de los productos de las loterias mediante la digitalización de las loterías impresas y otros productos electrónicos para aumentar los ingresos de las ONG.	Ave Fénix	50%	50%	-	-	-	-	-	-	100%	GPC-GO	¢ 13.421.000,00
			Halcón	75%	25%	-	-	-	-	-	-	100%	GPC-GO	¢ 71.957.000,00
			Antivirus	-	50%	50%	-	-	-	-	-	100%	GPC-GO	¢ 77.925.000,00
Combate de juegos ilegales	Combatir las ventas ilegales y la especulación mediante alianzas estratégicas para lograr un mayor posicionamiento en el mercado.	Aumentar el número de clientes mediante la desconcentración de la venta y los servicios conexos con la finalidad de ampliar el consumo de los productos actuales y futuros a nivel nacional.	Combate ilegales	20%	30%	50%	-	-	-	-	-	100%	GPC-GO	-
		Promover la legalidad del juego y la fidelizacion de los jugadores, mediante alianzas estratégicas y campañas de sensibilizacion, como medios para combatir los juegos ilegales.	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Plan de acción															
Eje estratégico	Objetivo estratégico	Objetivo específico	Línea de acción	% de Programación									Responsable	Costo
				2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	2026	Total		
Mejora tecnológica y e infraestructura	Mejorar la capacidad instalada y productiva de la Institución, principalmente mediante la adquisición de espacio físico para las instalaciones de la Junta de Protección Social y la actualización tecnológica, con la finalidad de mejorar las condiciones de la planta física ajustando las mismas al Plan Nacional de Descarbonización.	Mejorar la capacidad instalada mediante la adquisición de un espacio físico para las instalaciones de la JPS con la finalidad de mejorar la operativa del negocio.	Casa Nueva (Compra de terreno y construcción de edificio)	10,0%	14,0%	14,0%	14,0%	14,0%	14,0%	14,0%	6,0%	100%	GAF	¢ 25.589.999.827,64
			Implementación de Carbono Neutral.	40%	20%	20%	20%	-	-	-	-	100%	GAF	¢ 100.000,00
		Desarrollar y mejorar los procesos institucionales mediante la actualización tecnológica (que incluya la revolución industrial 4.0) con la finalidad de apoyar e eficientizar la gestión operativa.	Desarrollo del Expediente Electrónico de las ONG.	25%	75%	-	-	-	-	-	-	100%	GDS	¢ 39.498.000,00
			Desarrollo del Gestor Documental.	10%	10%	50%	30%	-	-	-	-	100%	GAF	¢ 25.000.000,00
			Parque Ecológico	25%	25%	25%	25%	-	-	-	-	100%	GDS	-
			Actualizar el Sistema Informático de los Camposantos.	0%	15%	20%	25%	40%	-	-	-	100%	GDS	¢ 47.000.000,00
	Implementar una gestión de cambio institucional, mediante una alineación de procesos, sistemas y recursos para impulsar la eficiencia en la gestión.	Desarrollar la gestión de cambio a partir de las innovaciones tecnológicas y mediante la formación de habilidades, conocimientos y competencias especializadas según las diferentes áreas de la institución y para el logro de la consecución de planes, programas y proyectos institucionales.	Enterprice Resource Planning (ERP)	-	50%	50%	-	-	-	-	-	100%	GAF	¢ 84.000.000,00
			Omega CS	42%	29%	29%	-	-	-	-	-	-	GDS	¢ 18.000.000,00

Acciones para divulgación

Acción	Comunicación		Detalle	Plazo	Responsable
	Interna (funcionarios)	Externa (sociedad)			
Presentación del Plan Estratégico Institucional 2020-2024.	X		Realizar reuniones para la presentación del PEI y socializar la estrategia de la JPS para el próximo quinquenio.	I Sem. 2020	Gerencia General
Elaboración de un folleto electrónico para circularlo mediante el correo electrónico institucional.	X		Incluir en los folletos electrónicos la información más relevante del PEI, tales como: misión, visión, valores, procesos y objetivos estratégicos.	I Sem. 2020	Comunicación y Relaciones Públicas
Remisión electrónica del documento PEI 2020-2024.	X		Remitir de forma electrónica a todos los funcionarios de la institución el documento completo del PEI.	I Sem. 2020	Tecnologías de la Información
Publicar en la página web de la JPS el documento del PEI 2020-2024.		X	Incorporar en la página web de la JPS el documento del PEI 2020-2024.	I Sem. 2020	Comunicación y Relaciones Públicas

Señala la señora Maritza Bustamante que la Valoración de Riesgo está desactualizada casi dos años.

El señor José Mauricio Alcázar agradecerle al señor Marco Bustamante y al departamento de Planificación por el trabajo realizado para elaborar estos productos, manifiesta que hay algunos aspectos que mejorar, como lo señala la señora Maritza Bustamante, pero por lo menos la parte de riesgos se está por retomar, está dentro del mapa de acción prácticamente inmediato.

Comenta el señor Luis Diego Quesada que se reconoce el gran esfuerzo, porque a veces armonizar estas cosas lleva su gran trabajo.

Resalta el hecho de que se haya podido concretar un poco más los objetivos estratégicos puesto que es una necesidad poder concretar un poco más las acciones eso le da mucha claridad a la institución.

Consulta sobre el proceso de comunicación que sigue, si para la gente es difícil poder apropiarse de pocos conceptos en un marco filosófico, en un plan estratégico es más difícil, cuál es su perspectiva al respecto, se siguen posicionando más los objetivos estratégicos y se dejan los específicos para las áreas operativas y las personas vinculadas al cumplimiento en un nivel macro de los objetivos estratégicos o sí se piensa socializar un poco más esos objetivos específicos.

Comenta que ha estado estudiando a cerca del Código de Gobierno Corporativo y es la gran deficiencia que tiene la institución a nivel de políticas, existe un gran rezago; por ejemplo, el Código de Ética, existe un Código de Ética aprobado por Junta Directiva pero no ha sido publicado; entonces son aspectos que a nivel de plan estratégico son complementarias y hacen falta.

Manifiesta el señor Marco Bustamante que los objetivos estratégicos es lo que se maneja a nivel de Junta Directiva, los objetivos específicos están para las Gerencias, lo que se busca es que la Gerencia con los específicos tenga un mayor aterrizaje y de ahí que dimensionen no solamente estas líneas de acción, sino que puede surgir nuevas líneas de acción o aquellas que son netamente operativas, lo que se pretende con ello es darle una mayor claridad a los Gerentes en el desarrollo de la estrategia que es fundamental.

En función de lo que son aspectos como el Código de Ética, le sumo la evaluación del desempeño y hay otra serie de aspectos que de por si los trata el IGI que son sumamente valiosos para lo que es la gestión institucional, definitivamente son asuntos que hay que retomar y hay que tenerlos actualizados.

La señora Presidenta agradece la presentación y el esfuerzo que se ha hecho, se ha avanzado mucho en el tema por lo que extiende la felicitación al equipo que ha venido trabajando en este tema para que cada vez podamos ir mejorando y teniendo mejores resultados.

Comentado el tema, se dispone:

ACUERDO JD-334
Conocido el oficio JPS-PI-071-2020 del 25 de marzo 2020, suscrito por el señor Marco Bustamante Ugalde, Jefe de Planificación Institucional, se dispone:

a) Se aprueba el PEI 2020-2024 con sus respectivos planes de acción, se derogan los planes estratégicos de Loterías y Camposantos anteriores.

b) Se le solicita a la Gerencia General formular en conjunto con los Gerentes de área los proyectos correspondientes a las líneas de acción señaladas en los anexos 1 (Objetivos estratégicos del PEI-2020-2024) y anexo 3 (Matriz del plan de acción), así como su respectiva inclusión en el PAO de cada año.

c) Se aprueba utilizar el PEI 2020-2024 como Marco Estratégico para la formulación del PAO-POI 2021.

El oficio JPS-PI-071-2020 y sus anexos se adjuntan al acta y forman parte integral de este acuerdo. **ACUERDO FIRME**

Comuníquese a la Gerencia General y al Departamento de Planificación Institucional. Infórmese a las Gerencias de Área.

ARTÍCULO 15. JPS-PI-117-2020. Metodología para aprobación PAO POI 2021

Se presenta el oficio JPS-PI-117-2020 del 29 de abril de 2020, suscrito por la señora Fabiola Araya Zúñiga, Profesional IB en Administración Financiera, el señor Marco Bustamante Ugalde, Jefe de Planificación Institucional, en el que indican:

Mediante oficio JPS-GG-0426-2020 del 24 de abril, se recibió el cronograma para la formulación del Plan Anual Operativo (PAO), Plan Operativo Institucional (POI) y Presupuesto Ordinario para el periodo 2021.

En ese sentido, se adjunta los documentos soporte de la metodología a utilizar, para la formulación de los planes anuales de las distintas dependencias institucionales, de manera que sea aprobada para el próximo periodo 2021, a saber:

- Manual de Usuario del Sistema de Planeación Estratégica.
- Metodología práctica para la formulación del Plan Anual Operativo (PAO), metas e indicadores asociados.

Además se incluyen los Lineamientos Técnicos y Metodológicos para la Planificación, Programación Presupuestaria, Seguimiento y la Evaluación Estratégica en el Sector Público en Costa Rica, del periodo 2020, los que se requiere se apruebe la utilización de los mismos entre tanto sean publicados los del periodo 2021.

Adicionalmente, se requiere se establezcan los responsables de los programas presupuestarios de la siguiente manera:

- **Programa 1 Actividades Centrales**, Sr. Olman Brenes Brenes, Gerente Administrativo Financiero,
- **Programa 2 Administración de Loterías**, Sra. Evelyn Blanco Montero, Gerente Producción y Comercialización & Operaciones y
- **Programa 3 Administración de Campos Santos y Programa 4 Gestión Social**, al señor Julio Canales Guillén, Gerente de Desarrollo Social.

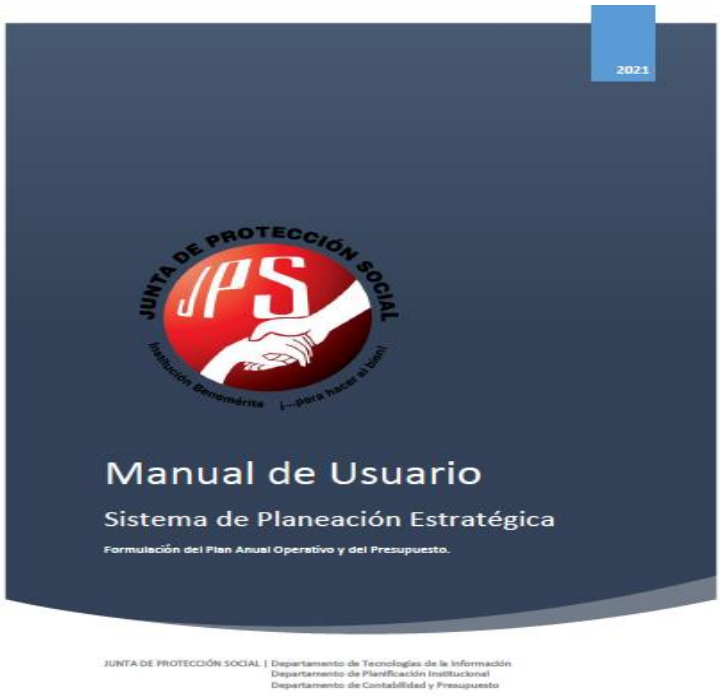
Por otro lado, se remite este oficio a la señora Marilyn Solano Chinchilla, Gerente General, para contar con su aval, previo a la toma del acuerdo respectivo.

Por último, se les informa que una vez que se cuente con la aprobación de esta metodología, se remitirá vía electrónica a los responsables de los planes operativos, junto con cualquier otro documento que se requiera en materia de Planificación. Se adjunta también la propuesta de acuerdo correspondiente.

El señor Marco Bustamante realiza la siguiente presentación:

METODOLOGÍA PARA LA FORMULACIÓN DEL PLAN ANUAL OPERATIVO Y PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL

LINEAMIENTOS PARA LA FORMULACIÓN DEL POI 2021



COSTA RICA
GOBIERNO DEL BICENTENARIO
2018 - 2022

¡Años de hacer el bien!

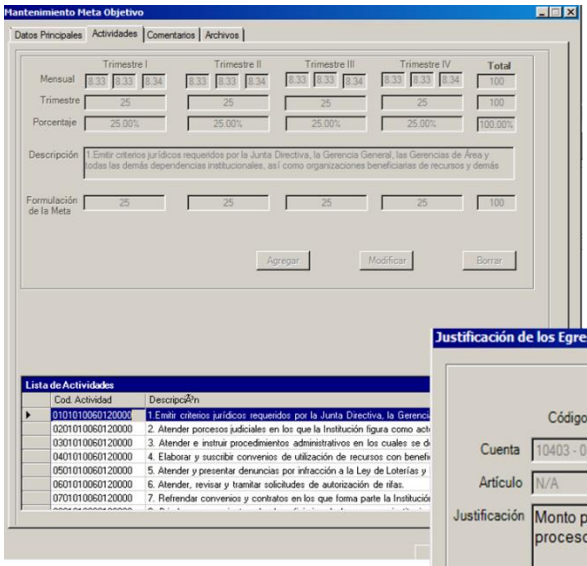
JUNTA DE PROTECCIÓN SOCIAL
Matriz de Desempeño Programático del Periodo 2020
Programa No. 1 Unidad: 1101010200 - COMUNIC.Y REL.PUBLICAS

03/09/2019
09:50:19

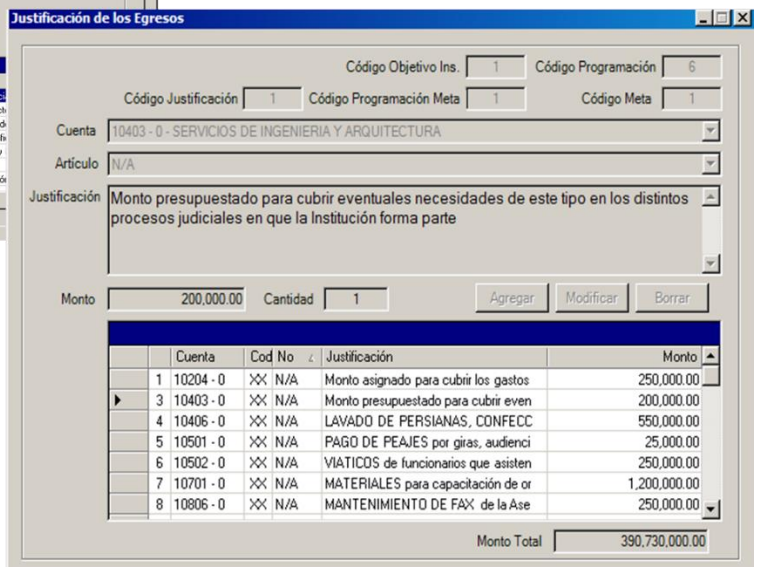
Misión Institucional : La Junta de Protección Social contribuye con la salud pública, el bienestar y la calidad de vida de las poblaciones en pobreza o en vulnerabilidad social por medio de la administración de las Loterías, Juegos de Azar y la prestación de Servicios en los Campos Santos. (JD-495 del 19/04/2018)

Misión del Programa o Subprograma: Coadyuvar en el desarrollo institucional, promoviendo la eficiencia de los recursos producto de la venta de lotería, mediante acciones ágiles, que garanticen la operación institucional y el servicio al cliente.

Tipo Objetivo	Meta Específica	Tipo Meta	Relevancia	Indicador	Fórmula	Responsable	Cuenta Presupuesto	Monto Previsto
1.6	Implementar un plan de divulgación en relación con el 175 aniversario que permita contribuir con la imagen institucional durante el periodo 2020.	PAO	Alta	Eficacia	Plan de divulgacion implementado/plan de divulgacion programado) *100	09-0091-0186 Solano Chinchilla Marilin	10702-0	70,000,000.00
1.7	Monitorear la licencia (Phishing) , uso no autorizado de la marca JPS y sus demás productos para monitoreo de aplicaciones móviles, redes sociales y anuncios de motores de búsqueda durante el periodo 2010.	PAO	Alta	Eficacia	licencia implementada/licencia programada)*100	09-0091-0186 Solano Chinchilla Marilin	59903-0	36,685,000.00
							Total General:	808,614,000.00



ACTIVIDADES



GASTO

Metodología práctica para la formulación del Plan Anual Operativo (PAO), metas e indicadores asociados.

EFICIENCIA

EFICACIA

Metodología práctica para la formulación del Plan Anual Operativo (PAO), metas e indicadores asociados.

CALIDAD

ECONOMÍA

Se acoge la solicitud.

ACUERDO JD-335
Se aprueba el oficio JPS-PI-117-2020 del 29 de abril de 2020, suscrito por el señor Marco Bustamante Ugalde, Jefe de Planificación Institucional y la señora Fabiola Araya Zúñiga, Profesional IB en planificación, que incluye anexo con la metodología para la formulación del Plan Anual Operativo los Lineamientos técnicos emitidos por MIDEPLAN, para la elaboración del POI, así como los responsables de los programas presupuestarios para el periodo 2021.

a) Se aprueba la utilización del Sistema de Planeación Estratégica para la inclusión de los Planes PAO y POI y el presupuesto ordinario para el periodo 2021, así como el Manual de Usuario y Metodología adjunta al oficio JPS-PI-117-2020 y documentos que se requiera en materia de Planificación durante el proceso.

b) Se autorizan los Lineamientos técnicos proporcionados por Mideplan para el periodo 2021, una vez que sean comunicados por ese Ministerio mediante el sitio web o circular a la Institución.

c) Se designan como responsables de los programas presupuestarios a;

- **Programa 1 Actividades Centrales**, Sr. Olman Brenes Brenes, Gerente Administrativo Financiero,
- **Programa 2 Administración de Loterías**, Sra. Evelyn Blanco Montero, Gerente Producción y Comercialización & Operaciones y
- **Programa 3 Administración de Campos Santos y Programa 4 Gestión Social**, al Sr. Julio Canales Guillén, Gerente de Desarrollo Social.

d) Se instruye a la Gerencia General para que comunique este acuerdo a las diferentes dependencias institucionales, así como a Planificación Institucional para que coordine la formulación de los Planes PAO y POI-2021.

ACUERDO FIRME

Comuníquese a la Gerencia General y al Departamento de Planificación Institucional.

La señora Presidenta finaliza la sesión al ser las veinte horas con cuatro minutos.

Laura Moraga Vargas
Secretaría de Actas