



Comunicado de Prensa

Usuarios podrán calificar servicio recibido

Trámites serán consolidados en catálogo virtual

- Sistema estandarizará formato para acceder información sobre trámites
- Información y requisitos podrán ser consultados “en línea”

San José, jueves 15 de octubre, 2009. El Programa Nacional de Competitividad y Mejora Regulatoria, en conjunto con el Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) anunciaron hoy el lanzamiento del Catálogo Electrónico Nacional de Trámites.

Esta iniciativa persigue dos objetivos esenciales: integrar y estandarizar los trámites de la Administración Pública, y en segundo término, facilitar al usuario el acceso en línea a la información sobre requisitos para realizar las gestiones respectivas.

El catálogo incluirá un listado con los trámites, requisitos, procedimientos y formularios requeridos para la obtención de permisos, licencias y autorizaciones. Cada entidad pública administrará y actualizará su catálogo institucional, según se estableció en el Decreto No. 35358-MEIC, correspondiendo a la Dirección de Mejora Regulatoria del MEIC la administración central de este proceso.

“Este directorio de trámites públicos cumple con uno de los objetivos primordiales en materia de competitividad ya que garantiza un acceso rápido, efectivo y con transparencia a la información por parte del usuario”, afirmó el señor Jorge Woodbridge, Ministro de Competitividad y Mejora Regulatoria.

El proyecto inició, a manera de “piloto” con el MEIC, y para inicios del próximo año se espera contar con la integración del resto de las instituciones.

“Este sistema permitirá ordenar la información respecto de los trámites y requisitos que debe cumplir el ciudadano ante las instituciones, con el fin de brindarle reglas claras y seguridad jurídica, lo que incidirá en la eficiencia y oportunidad en la prestación de los servicios por parte del Estado”, mencionó el señor Eduardo Sibaja, Ministro de Economía, Industria y Comercio.

El Ministro Sibaja enfatizó en la utilidad que este inventario de trámites tendrá para las empresas, en especial las micro y pequeñas, ya que les permitirá cumplir de manera más expedita con los requisitos para la apertura y funcionamiento de sus negocios.

Otra novedad del catálogo es que además permite al usuario calificar a la institución y el servicio obtenido una vez realizado el trámite. Para estos efectos, podrá calificar elementos tales como: trato brindado, grado de conocimiento del funcionario sobre los trámites, tiempos de espera y pertinencia de los requisitos solicitados, entre otros.

“Los resultados de esta calificación serán del conocimiento público y estarán ligados a un sistema de rendición de cuentas y de escrutinio nacional, con el propósito de fortalecer la transparencia y eficiencia con que debe operar el Estado”, explicó el Ministro Woodbridge.

Adicionalmente, y de forma paralela, se ha previsto la implementación de plataformas de servicios en cada una de las instituciones, con el fin de orientar a los usuarios que se apersonen para realizar consultas en esta materia, para lo cual, el marco de referencia continuará siendo el catálogo de servicios.

El sistema puede ser accedido a través del siguiente enlace WEB: www.competitividad.go.cr y www.tramites.go.cr

Oficina de Relaciones Públicas y Prensa

Ministerio de Economía, Industria y Comercio
Harold Hütt Herrera / Maricruz Gómez Barrantes
Correo-e: hhutt@meic.go.cr / mgomez@meic.go.cr /
Tel. 22352700 ext. 250, 240. Fax 22361901

Programa de Competitividad y Mejora Regulatoria
Alfredo González
Correo-e: agonzalez@meic.go.cr
Tel. 2235-4429

Anexo: Formulario y boleta de evaluación

Catálogo Electrónico Institucional de Trámites

Autorización de contratos de empresas con planes generales de bienes y servicios en el sistema de ventas a plazo

Nombre del trámite: Autorización de contratos de empresas con planes generales de bienes y servicios en el sistema de ventas a plazo

Tipo institución:	Ministerios
Institución:	Ministerio de Economía Industria y Comercio (MEIC)
Dependencia:	Dirección de Estudios Económicos
Dirección de la dependencia, sus sucursales y horarios	Moravia, Residencial Los Colegios. del antiguo Colegio Lincoln 200 metros oeste, 100 metros sur y 200 metros oeste. edificio del I.F.A.M., primer piso. Horario: 8:00 a.m a 4:00 p.m jornada continua
Licencia, autorización o permiso que se obtiene en el trámite:	Antes de su ofrecimiento público o generalizado los planes de venta a plazo de bienes y servicios, deben ser autorizados por la Dirección de Estudios Económicos del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, con el fin de proteger al consumidor

Requisitos

	Requisitos	Fundamento Legal
1.	Copia certificada de los contratos que la empresa celebre con otras empresas con el objeto de brindar servicio a los usuarios	No. de Ley 7472 y artículos 44 No. de Reglamento 25234 y artículos 55 bis
2.	Copia del contrato o borrador del mismo con la información que consta en el adjunto en la sección formularios	No. de Ley 7472 y artículos 44 No. de Reglamento 25234 y artículos 55 bis

Si desea revisar leyes y decretos los puede encontrar en la página de la Procuraduría General de la República http://www.pgr.go.cr/Scij/index_pgr.asp o si es alguna otra disposición o manual lo puede hacer en la página del Diario Oficial La Gaceta <http://www.gaceta.go.cr>

Plazo de resolución:	8 Días hábiles
Vigencia de la licencia, autorización o permiso:	Indefinido
Costo del trámite:	No aplica

Formulario(s) que se debe(n) presentar [autorización de contratos para ventas de bienes y servicios a plazos.pdf](#)

Funcionario contacto

	Nombre	Apellido 1	Apellido 2	Email	Teléfono 1	Teléfono 2	Fax
1.	Jorge	Muñoz	Mora	jmunoz@meic.go.cr	2235-8125	2236-2138	2235-9495
2.	Georgina	Jiménez	Arroyo	gjimenez@meic.go.cr	2235-8125	2236-2138	2235-9495

Estimado usuario, una vez que usted ha realizado su trámite, nos interesa conocer su criterio sobre el mismo, lo instamos a llenar la siguiente encuesta, la cual Usted puede acceder haciendo clic en el recuadro de "Calificar trámite"; le tomará pocos minutos.

[Calificar trámite](#)

Formulario de Evaluación – Catálogo Electrónico Institucional de Trámites

Calificar trámite

Estimado usuario:

Nos interesa conocer su opinión. Usted tiene la posibilidad de calificar el trámite que acaba de realizar, no le tomará mucho tiempo y le ayudará al Gobierno a valorar los trámites y promover mejoras a los mismos.

Lea cuidadosamente cada pregunta y seleccione una opción para responder.
Por favor, no deje ninguna pregunta sin contestar.

	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
1. ¿Cómo fue el trato que recibió por parte de los funcionarios de la institución?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. ¿Cómo califica el grado de conocimiento sobre los trámites, de los funcionarios de la institución?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. El tiempo de espera para ser atendido fue: Deficiente: 30 minutos o más; Regular: 20 minutos; Bueno: 10 minutos; Muy Bueno: 5 minutos; Excelente: inmediato	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	SI	NO			
4. ¿Los requisitos solicitados se ajustan a lo establecido por la normativa?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
5. ¿El trámite se cumplió dentro de los plazos legales determinados?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
6. ¿Las observaciones o correcciones a su trámite las realizaron una sola vez?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>			
7. Finalmente, si desea realizar algún comentario adicional sobre el trámite. Para ello, le rogamos utilizar un lenguaje moderado:					