



**CARTAS
DE
COMPROMISO**

CON LA CIUDADANÍA

mideplan

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica



Imprenta Nacional
Costa Rica



**SECRETARÍA TÉCNICA DEL
SISTEMA NACIONAL DE CONTRALORÍAS DE SERVICIOS**

CARTAS DE COMPROMISO CON LA CIUDADANÍA



Imprenta Nacional
Costa Rica

**Servicios de publicaciones en los Diarios Oficiales
"La Gaceta" y "Boletín Judicial", a través del sitio web transaccional**

San José, Costa Rica

Setiembre, 2014

Servicios de publicaciones en los Diarios Oficiales "La Gaceta" y "Boletín Judicial", a través del sitio web transaccional

1. Justificación

La Imprenta Nacional, en materia de calidad de servicios, y en cumplimiento de la normativa referida a: protección al ciudadano del exceso de requisitos y trámites administrativos; igualdad de oportunidades para personas con discapacidad; políticas de gobierno digital; programas de mejora regulatoria y simplificación de trámites dentro de la Administración Pública; regulaciones de documentos electrónicos, firma digital y certificado digital, entre otros, suscribe la presente **Carta de Compromiso con la Ciudadanía**, como un componente de mejora continua de los servicios que brinda la Imprenta Nacional a las personas usuarias.

En este sentido, considerando la Imprenta Nacional que nuestro país ha venido promoviendo desde hace varios años el aprovechamiento de las nuevas tecnologías y las telecomunicaciones, para una mejor prestación de los servicios públicos y considerando también que el Gobierno ha propiciado políticas de digitalización y simplificación de los servicios, y en este proceso esta institución emerge como decidida impulsora hacia un auténtico Gobierno Digital, es que se aboca a iniciar estos procesos con la implementación del nuevo Portal Web Transaccional, incursionando con los servicios de publicaciones a los diarios oficiales.

Todas las personas podrán tramitar en línea documentos para publicar en los diarios oficiales desde la comodidad de su hogar, centro de trabajo, o desde cualquier punto del país donde se encuentre, cancelando el servicio mediante transferencia electrónica, depósito bancario, pago con tarjeta de crédito o débito, asimismo podrán solicitar cotizaciones, lo que simplifica el proceso de recepción de documentos para publicar.

De ahí que se asume el compromiso formal mediante la oficialidad y divulgación de esta **Carta de Compromiso con la Ciudadanía**, para continuar brindando este servicio con eficiencia y eficacia, y a implementar mejoras continuas en el sistema del **Portal Web Transaccional**, el que proyecta una imagen gráfica totalmente renovada mostrando a la Imprenta Nacional como una institución comercial, moderna, sólida, competitiva y confiable.

2. Información General

Institución	Imprenta Nacional adscrita al Ministerio de Gobernación y Policía
Nombre del trámite o servicio en que se está implementando la CCC	Servicios de publicaciones en los Diarios Oficiales "La Gaceta" y "Boletín Judicial", a través del sitio web transaccional
Nombre de las servidoras públicas responsables de la prestación del trámite o servicio	Sra. Adriana Campos Ávila, acampos@imprenta.go.cr Sra. Pilar Castillo Cordero, pcastillo@imprenta.go.cr
Números de teléfono	2220-1333 (línea directa) 2296-9570 (central) extensiones: 2102, Y 103.
Correos electrónicos, según Unidad administrativa para cada servicio	Para obtener información sobre el estado de las publicaciones: callcenter@imprenta.go.cr Para crédito portalweb@imprenta.go.cr
Dirección física	La Uruca, detrás del Almacén Técnico Capris S.A.
Horario de atención	De 8:00 a.m. a 4:00 p.m., jornada continua, de lunes a viernes.

3. Finalidad del trámite

Los documentos con firma digital que las personas usuarias tramiten mediante el sitio web con los respectivos requisitos, serán publicados en los diarios oficiales en forma ágil y expedita.

4. Compromisos de servicio

ATRIBUTO	ESTÁNDAR	INDICADORES
Oportunidad	8 a 10 días hábiles para la publicación del documento en el respectivo diario oficial.	$\frac{\text{Total de publicaciones hechas según el estándar en 3 meses}}{\text{Total de publicaciones solicitadas en 3 meses}} \times 100$
Honestidad	No se solicitarán pagos adicionales a los ya establecidos y aprobados por la máxima autoridad de la Imprenta Nacional: su Junta Administrativa, según lo establecido en la ley de creación de la misma.	$\frac{\text{Total de denuncias en que se solicitan pagos adicionales en 3 meses}}{\text{Total de denuncias atendidas en 3 meses}} \times 100$
Transparencia	La Imprenta Nacional se compromete a poner a disposición de las personas usuarias información verídica y real respecto a los servicios que brinda en este particular.	$\frac{\text{Total de inconformidades recibidas por mes por información irregular o faltante, respecto a este servicio}}{\text{Total de usuarios atendidos en este servicio por mes}} \times 100$

5. Vigencia del trámite

Una vez que el cliente cumpla con cada uno de los pasos que establece el sistema (crea la solicitud; adjunta el documento con firma digital; cancela en línea y finalmente aprueba la solicitud), espera a que se le notifique en un plazo de 24 horas, en días hábiles, que el pago ha sido aprobado. La aprobación de los datos de la transferencia o depósito están a cargo de un funcionario del Departamento Financiero de la Imprenta Nacional.

Luego de aprobado el pago, en la pestaña de “**Información de la publicación**”, se le notificará en un plazo de 48 horas, en días hábiles, el número de documento y número de factura asignados. La solicitud regirá a partir de la fecha de la publicación del comentario enviado por un funcionario de la institución y seguirá su trámite normal hasta el momento en que sea publicado el documento. Por lo general, el plazo entre la aprobación del trámite efectuado por la Web y el trámite que conlleva a lo interno en las diferentes etapas del proceso productivo por las que pasa la solicitud, oscila entre 8 a 10 días hábiles.

6. ¿Dónde puede realizar el trámite en línea?

En la dirección Web de la Imprenta Nacional: www.imprentanacional.go.cr puede obtener, en la columna derecha titulada NOTICIAS RECIENTES, los manuales de procedimientos que guiarán paso por paso a las personas usuarias de nuestros servicios.

Así como en las direcciones anotadas en el apartado 2 de Información General.

7. Responsabilidades de los ciudadanos de registrarse en el Portal Web Transaccional antes de tramitar solicitudes de publicaciones

Es responsabilidad de los ciudadanos registrarse en el Portal Web Transaccional antes de tramitar solicitudes de publicaciones en los diarios oficiales y para ello sólo cinco pasos son necesarios para que la persona se registre y obtenga su clave de usuario, con la cual podrá crear solicitudes de publicaciones:

PASO 1: Ingrese al sitio de la Imprenta Nacional en la siguiente dirección: www.imprentanacional.go.cr

PASO 2: Dé click en la opción “Registrarse” que está en la parte superior derecha de la página web.

PASO 3: Anote en los recuadros la información requerida y luego dé click en “inscribir” (los campos que tienen asterisco son obligatorios de llenar).

PASO 4: Una vez registrado como usuario, se le notificará inmediatamente a su correo electrónico la confirmación de su registro. Recibida esta confirmación usted utilizará el portal a través de su cuenta de usuario, dando click en la opción “Ingresa”.

PASO 5: Para ingresar a su cuenta, digite su correo electrónico y su contraseña y dé click en “Iniciar”.

7.1 ¿Cómo crear una nueva solicitud de publicación?

Para hacer el envío de su documento a publicar, sírvase crear una nueva solicitud. Puede dirigirse al menú principal en la parte izquierda de la pantalla. Una vez realizado este paso, el sistema le creará una solicitud y le asignará un número (ID), que será la referencia con la que usted podrá realizar sus gestiones de cotización y publicación de su documento. Una vez creada exitosamente la nueva solicitud, continúe realizando los pasos que el sistema pide que se cumplan. El detalle de éstos se encuentra en el manual de procedimientos que puede descargar de la página Web.

8. Requisitos del trámite

-El documento debe hacerse en Word (versión 2007 en adelante, formato .docx) o PDF editable (si envía un PDF editable se solicita que también envíe el texto en Word para facilitar el levantado de texto). El documento NO DEBE SER ESCANEADO NO IMAGEN, es decir, su contenido debe ser editable en caracteres.

-Todos los documentos que se suban al sitio deben venir firmados digitalmente.

-Quien sube el documento no necesariamente es el titular que firma digitalmente el edicto.

-Quien firma digitalmente el documento, es el responsable de la publicación del mismo.

-Se recomienda que el contenido del documento sea sólo el texto a publicar, ya que el sistema cotiza contando el número de caracteres.

-Se debe crear una solicitud por cada documento a publicar, independientemente de que el documento esté conformado por un sólo archivo o por varios archivos cuando el documento es extenso.

9. Costos

Los servicios de publicaciones en los diarios oficiales se cotizan con base en las tarifas aprobadas por la Junta Administrativa de la Imprenta Nacional, facultada según el artículo 11 de su Ley de Creación 5394.

10. ¿Qué hacer si no cumplimos?

En el caso de que la persona usuaria detecte alguna irregularidad en este servicio, podrá reportarlo a la Contraloría de Servicios por las siguientes vías de comunicación:

- Línea telefónica directa y fax: 2290-8516
- Central telefónica: 2296-9570, extensión 140
- Correo electrónico: contraloria@imprenta.go.cr
- Buzón instalado en oficinas centrales, en la Uruca
- Facebook: Imprenta Nacional Costa Rica
- Formulario de “Contáctenos”: página Web
- Atención personalizada en oficinas centrales, en la Uruca

11. Compromiso de Mejora

La Imprenta Nacional se compromete a diciembre del 2014 a:

1. Alcanzar un 85% en el nivel de satisfacción del cliente, respecto a la prestación del servicio, según el Indicador de Resultados del POI 2014.
2. Disminuir los tiempos de respuesta de las publicaciones, de manera que las mismas no demoren más de 10 días hábiles.

12. Información complementaria

Usted puede obtener esta **Carta** en los siguientes medios:

1. Oficina de la Contraloría de Servicios de la Imprenta Nacional, ubicada en la Uruca, San José.
2. Dirección Web: www.imprentanacional.go.cr, opción del menú titulada CATÁLOGOS DE TRÁMITES Y OTROS.
3. Correo electrónico: contraloría@imprenta.go.cr

13. Despedida

Se presenta esta **Carta de Compromiso con la Ciudadanía** aprovechando las nuevas tecnologías de la información y de las telecomunicaciones, para una mejor prestación de los servicios públicos. Este aprovechamiento de la era digital, genera invaluable beneficios a las personas usuarias de este servicio: una mayor eficiencia, eficacia, simplificación de trámites, protección del medio ambiente, entre otros beneficios.

14. Firma

En virtud de lo anterior, Jorge Vargas Espinoza, Director General de la Imprenta Nacional Jerarca responsable de la institución que presta el servicio para el cual se suscribe esta Carta de Compromiso con la Ciudadanía y Olga Marta Sánchez Oviedo, Ministra de Planificación Nacional y Política Económica, como garante del cumplimiento del compromiso establecido en este documento, firmamos en la Provincia de San José, a los diez días del mes de setiembre del 2014.

Jorge Vargas Espinoza
Director General

Olga Marta Sánchez Oviedo
Ministra de Planificación Nacional
y Política Económica



Diseño Gráfico: Unidad de Comunicación
Ministerio de Planificación y Política Económica, Central Telefónica: (506) 2281-2700
De Hyundai 200 mts Norte, Barrio Dent, San Pedro de Montes de Oca.

www.mideplan.go.cr

mideplan

Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica