



INFORME DE TRAMITES REALIZADOS EN LAS ESTACIONES DE PESOS Y DIMENSIONES 2020-2021

ESTADÍSTICAS Y RECOMENDACIONES

Objetivo No. 4

POI 2021

Contraloría de Servicios

LICDA. LAURA SOTELA MONTERO
CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD

INFORME DE TRAMITES REALIZADOS EN LAS ESTACIONES DE PESOS Y DIMENSIONES SEGÚN TABLAS PROPORCIONADAS POR LA UNIDAD 2020-2021

Estadística por tipo de permisos

Estación de Ochomogo

Total trámites	Mes	Materia Peligrosa	Convencional	Sin definir	Mat. Pelig. y Conv.	Nulos	% de MP	%Con	% MP y Conv	%
349	ENERO	67	275	6	0	1	19,20%	78,80%		1,72%
353	FEBRERO	61	288	0	4	0	17,28%	81,59%		
347	MARZO	55	282	6	1	3	15,85%	81,27%	0,29%	1,73%
326	ABRIL	68	257	0	0	1	20,86%	78,83%	0,00%	
346	MAYO	94	250	0	0	2	27,17%	72,25%		
522	JUNIO	109	413	0	0	0	20,88%	79,12%		

Tabla 1

Durante los meses de enero a junio del 2021, la estación de Ochomogo presenta entre el 72.25% y el 81.59% de trámites de tipo convencional, es notable un aumento de trámites en el mes de junio con 522 tramites.

Estación de Búfalo

Mes	Materia Peligrosa	Convencional	Sin definir	Mat. Pelig. y Conv.	Nulos	% de MP	%Con	% MP y Conv	%
ABRIL	56	4	0	67	4	42,75%	3,05%	51,15%	0,00%

Tabla 2

Únicamente se recibieron datos de abril de la Estación de Búfalo, se puede determinar que el porcentaje mayor de trámites es de 51.15% de materia peligrosa y convencional, seguido por 42.75% de materia peligrosa, únicamente el 3.05% fueron trámites convencionales. Estos datos permiten visualizar que esta estación tramita mas permisos de materia peligrosa que otras estaciones, esto podría deberse a la ubicación de la misma.

Estación de Cañas

Mes		Materia Peligrosa	Convencional	Sin definir	Mat. Pelig. y Conv.	Nulos	% de MP	%Con
69	abril	20	49	0	0	0	28,99%	71,01%
127	mayo	45	82	0	0	0	35,43%	64,57%
112	junio	56	56	0	0	0	50,00%	50,00%
107	Julio	33	72	0	0	2	30,84%	67,29%
97	Agosto	37	59	0	0	1	38,14%	60,82%

Tabla 3

En la Estación de Cañas, se contabilizan trámites entre 69 tramites en abril y 127 trámites en mayo, la separación por tipo muestra que entre el 50% y el 71.01% son convencionales y entre el 29% y el 50% son de materia peligrosa.

Estación de Esparza

Mes		Materia Peligrosa	Convencional	Sin definir	Mat. Pelig. y Conv.	Nulos	% de MP	%Con
213	Abril	47	166	0	0	0	22,07%	77,93%
56	Mayo	3	53	0	0	0	5,36%	94,64%
244	Junio	45	199	0	0	0	18,44%	81,56%
259	Julio	46	213	0	0	0	17.76 %	82.24 %
251	Agosto	52	199	0	0	0	20.72 %	79.28 %

Tabla 4

En la Estación de Esparza, se tramitaron entre 56 trámites en mayo y 259 en el mes de junio. Por tipo desde el 77.93% hasta el 94.64% fueron convencionales y desde 5.36% hasta 22.07% fueron tramites de materia peligrosa. Es importante analizar el flujo bajo en el mes de mayo que puede deberse a alguna circunstancia especial o a falta de información suministrada.

Estación La Julieta

Mes		Materia Peligrosa	Convencional	Sin definir	Mat. Pelig. y Conv.	Nulos	% de MP	%Con
50	ABRIL	9	41	0	0	0	18,00%	82,00%
52	Mayo	6	46	0	0	0	11,54%	88,46%
57	Junio	7	50	0	0	0	12,28%	87,72%
52	Julio	3	49	0	0	0	5,77%	94,23%
67	Agosto	10	57	0	0	0	14,93%	85,07%

Tabla 5

En la Estación de La Julieta se tramitaron entre 50 y 67 permisos durante los meses de abril a agosto, de manera que del 82% al 94.23% son trámites de tipo convencional y únicamente del 5.77% al 18% fueron trámites de materia peligrosa.

Estadística de tiempo del trámite

En esta sección según muestran cuadro informativos de las diferentes estaciones, en esta sección se analizan dos etapas en el trámite del permiso, la primera es la etapa de control de calidad y la segunda etapa es la confección del permiso una vez que se superó el control de calidad. Cabe mencionar que en este informe no se analiza el procedimiento que se está llevando a cabo en cada una de las estaciones, sin embargo, la información estadística permite visualizar algunos elementos que podrían ser evaluados en una etapa de estudio acerca de la eficiencia del trámite en aras de cumplir con el objetivo de simplificar los trámites institucionales.

Estación de Ochoyogo

	Promedio de días laborales desde que ingresa hasta control de calidad.	Promedio de días laborales desde pasa control de calidad a la confección del permiso.	Promedio de días laborales desde que ingresa hasta que se confecciona el permiso.	Cantidad máxima de días laborales que duró el trámite	Cantidad de tramites con plazo superior a ley (10 días laborales.)	% de tramites con plazos superiores a máximo de ley
Enero	1	6	11	11	265	100
Febrero	1	6	11	11	272	100
Marzo	2	8	11	16	257	100
Abril	1	9	11	11	137	100
Mayo	1	9	23	11	2	0,58%
Junio	9	6	23	11	37	7,09%
Promedio	2.5	7.33	15	11.83		

Tabla 6

En la estación de Ochoyogo se visualiza la etapa de control de calidad con una duración de 1 o 2 días, en la etapa de confección del permiso, entre 6 y 9 días, pero si se revisan los períodos de tiempo desde que ingresa hasta que se confecciona, se pueden ver plazos de 11 días hasta 23 días. Siendo 23 un valor extremo de la tabla, se debe analizar si estos plazos requieren de un trámite especial que debería analizarse en forma individual, pero si llama la atención que el resto tenga plazos de 11 días mínimo, lo que significa que no cumple los plazos de ley.

Estación de Búfalo

Mes	Promedio de días laborales desde que ingresa el trámite hasta control calidad	Promedio dias laborales desde control de calidad hasta confección del permiso	Promedio dias laborales desde que ingresa hasta que se confecciona el permiso.	Cantidad máxima de días laborales que duró el trámite	Cantidad de tramites con plazo superior a ley (10 días laborales.)	% de tramites con plazos superiores a máximo de ley
Abril	6,11	0.96	6.11	9	0	0

Para el caso de la estación de Búfalo, aunque únicamente se cuenta con datos del mes de abril, el plazo estimado total no supera los 10 días de ley y únicamente se visualiza 1 día para el control de calidad. No aparecen ningún trámite que supere los 10 días máximos de ley.

Estación de Cañas

Mes	Promedio de días laborales desde que ingresa el trámite hasta control calidad	Promedio de días laborales desde que ingresa hasta que se confecciona el permiso.	Promedio de días laborales desde que ingresa hasta que se confecciona el permiso.	Cantidad máxima de días laborales que duró el trámite	Cantidad de tramites con plazo superior a ley (10 días laborales.)	% de tramites con plazos superiores a máximo de ley
Abril	0	7,06	7,06	23	6	8,70%
Mayo	0	6,97	6,97	24	6	4,72%
Junio	1	6,88	6,88	21	22	19,64%
Julio	1,21	7,76	7,76	21	3	2,80%
Agosto	1	8	8,8	23	11	11,34%
Promedio	1.07	7.33	7.53			

Tabla 7

En la Estación de Cañas se presenta el mismo plazo de ingreso del tramite a control de calidad y a confección del permiso, lo que permite concluir que el mismo día se valora control de calidad y pasa a la etapa de confección del trámite. Los plazos más largos superan cerca del doble del plazo máximo de ley lo que debería ser tema de análisis posterior. Importante resaltar que en el mes de junio el 19.64% de los trámites superan el tiempo máximo de ley y en agosto el 11.34%. La estadística no distingue si un trámite requirió subsane o no, sería tema de un análisis posterior si únicamente los permisos que ocupan algún tipo de subsane son los que superan los 10 días hábiles de ley.

Estación de Esparza

Mes	Promedio de días laborales desde que ingresa el trámite hasta control calidad	Promedio de días laborales desde control de calidad hasta que se confecciona el permiso.	Promedio de días laborales desde que ingresa hasta que se confecciona el permiso.	Cantidad máxima de días laborales que duró el trámite	Cantidad de tramites con plazo superior a ley (10 días laborales.)	% de tramites con plazos superiores a máximo de ley
Abril	5,23	9,81	14.15	52	67	34.45 %
Mayo	3,91	9,92	12,88	31	7	12,50%
Junio	3,96	4.60	7.54	26	2	0.008%
Julio	5.23	5.69	9.03	0	0	0
Agosto	4.43	7.66	11.12	33	39	15.53 %

Tabla 8

En la Estación de Esparza se puede determinar que el número días hábiles desde que ingresa el trámite hasta que pasa control de calidad es entre 3.91 y 5.23 días. Los plazos desde el control de calidad hasta la confección fluctúan entre 4.60 y 9.92 días. Por último, el plazo desde que ingresa hasta que se confecciona el permiso se encuentra entre 7.54 y 14.15 días. En el mes de abril es alto el porcentaje de trámites que superan los 10 días de ley máximo, sin embargo, tal y como se ha explicado anteriormente, es necesario analizar si los valores extremos se deben a temas de subsane.

Estación La Julieta

Mes	Promedio de días laborales desde que ingresa el trámite hasta control calidad	Promedio de días laborales desde que ingresa hasta que se confecciona el permiso.	Cantidad máxima de días laborales que duró el trámite	Cantidad de tramites con plazo superior a ley (10 días laborales.)	% de tramites con plazos superiores a máximo de ley
Abril	2,00	11,22	41	11	22,00%
Mayo	1,88	9,53	21	16	30,77%
Junio	2,00	8,61	18	8	14,04%
Julio	2,00	7,92	16	1	1,92%
Agosto	2,48	10.48	13	19	28.35%

Tabla 9

En la Estación La Julieta, se puede ver que la duración promedio de días laborales entre el día que ingresa el trámite hasta el control de calidad es de 1.88 a 2.48 días, el promedio de días labores desde que inicia hasta que se confecciona el permiso 7.92 días el menor y 11.22 días mayor. El 30.77% de los permisos en mayo superaron los 10 días hábiles y en agosto el 28.35%. De esta forma en esta estación se evidencia altos porcentajes de plazos superiores a 10 días hábiles que sería recomendable analizar si es por subsanes y cuales son las razones de los mismos.

Estadística de cantidad de subsanes solicitados

Estación	Mes	Cantidad de trámites totales	No. de subsanes	% de subsane sobre el total de trámites.
Búfalo	Abril	131	9	6.87%
			Rechazos	
Ochomogo	Enero	349	57	16.33 %
Ochomogo	Febrero	353	80	22.66 %
Ochomogo	Marzo	347	87	25.07 %
Ochomogo	Abril	326	68	20.86 %
Ochomogo	Mayo	346	93	26.88 %
Ochomogo	Junio	522	143	27.39 %
			No. de subsanes	
Cañas	Abril	69	9	13.04%
Cañas	Mayo	127	15	11.81%
Cañas	Junio	112	20	17.86%
Cañas	Julio	107	26	24.30%
Cañas	Agosto	97	17	17.53%
			No. de subsanes	
Esparza	Abril	213	36	16.90 %
Esparza	Mayo	56	14	25 %
Esparza	Junio	244	40	16.39 %
Esparza	Julio	259	31	11.96 %
Esparza	Agosto	251	63	25.09 %
			No. de subsanes	
La Julieta	Abril	50	10	20 %
La Julieta	Mayo	52	10	19.23%
La Julieta	Junio	57	25	43.86%
La Julieta	Julio	52	9	17.31%
La Julieta	Agosto	67	8	11.94 %

Tabla 10

En el análisis numérico de los subsanes solicitados se puede concluir que la estación con mayor porcentaje de solicitud de subsanes es La Julieta, llama la atención el porcentaje de 43.86% de subsanes en mes de junio, se considera punto de valoración posterior. No se contó con información de los subsanes solicitados para la Estación de Ochomogo, sino con información de trámites rechazados.

Tipos de subsanes

Estación de Búfalo

Tipos de subsane	Abril	Cantidad	%
ESTUDIO		2	22.22 %
P. ESTANQUEID		1	11.11 %
FICHA		6	66.67 %
		9	100 %

Tabla 11

En la estación de Búfalo, el 66.67% de los subsanes son por "FICHA", no existe información acerca del significado de este tipo de falta, sin embargo, se considera conveniente investigar cuáles son y mejorar tanto la parte informativa al usuario como el procedimiento del trámite.

Estación de Cañas

Abril Cañas		
Tipos de subsane	Cantidad	%
VERIF. TECNICA	5	55,56%
CAMBIO DISTANCIAS/CIERRE	2	22,22%
EST. CONVERSION	2	22,22%
	9	100%

Tabla 12

Mayo Cañas		
Tipos de subsane	Cantidad	%
EST. CONVERSION	6	40 %
CAMBIO EJE DELANTERO	1	6.66 %
EXC. LARGO	1	6.66 %
EXCESO ANCHO	1	6.66 %
VERF. TECNICA	6	40
	15	100,00%

Tabla 13

Junio Cañas		
Tipos de subsane	Cantidad	%
EXC. LARGO/MODIF. ESTRUCT.	1	5,00%
EXCESO EN ANCHO	2	10,00%
EST. CONVERSION	3	15,00%
VERIF. TECNICA	11	55,00%
PERMISO VIGENTE	1	5,00%
CERT. REGISTRO /RTV	1	5,00%
CAMBIO DISTANCIAS	1	5,00%
	20	100,00%

Tabla 14

Julio - Cañas		
Tipo de subsane	Cantidad	%
CAMBIO DISTANCIAS	2	7,69%
CASO JAIRO	1	3,85%
EST. CONVERSION	3	11,54%
FIRMA FICHA INVALIDA	5	19,23%
PRUEBA EST./ CIERRE	1	3,85%
RECHAZO P. VIGENTE	1	3,85%
VERIF. TEC. / FIRMA INVALIDA	2	7,69%
VERIF. TECNICA	11	42,31%
	26	100%

Tabla 15

Agosto - Cañas		
Tipo de subsane	Cantidad	%
CAMBIO DE DISTANCIAS	1	5,88%
CERTF. RTV Y REGISTRO	1	5,88%
EST. CONVERSION	3	17,65%
EXCESO ANCHO	1	5,88%
INFORME POR REMOLQUE/CIERRE	1	5,88%
VERIF. TECNICA	10	58,82%
	17	100,00%

Tabla 16

Con relación a la Estación de Cañas, los motivos de subsane más frecuentes son:

- Firma ficha inválida
- Est. Conversión
- Verif. Técnica

Tal y como se ha mencionado para las estaciones anteriores, se recomienda su análisis y la posibilidad de crear acciones de mejora para reducir la frecuencia de estas faltas.

Estación La Julieta

Abril - La Julieta		
Tipo de subsane	Cantidad	%
FICHA	2	20 %
ESTUDIO	4	40 %
OFICINAS CENTRALES	4	40 %
	10	100 %

Tabla 17

Mayo La Julieta		
Tipo de subsane	Cantidad	%
FICHA	4	40 %
ESTUDIO	2	20 %
OFICINAS CENTRALES	4	40 %
	10	100 %

Tabla 18

La Julieta - Junio		
Tipo de subsane	Cantidad	%
ESTUDIO	6	24 %
FICHA	15	60 %
OFICINAS CENTRALES	4	16 %
	25	100 %

Tabla 19

La Julieta - Julio		
Tipo de subsane	Cantidad	%
FICHA	6	66,67%
ESTUDIO	1	11,11%
FICHA EMERG	2	22,22%
	9	100,00%

Tabla 20

Agosto - La Julieta		
Tipo de subsane	Cantidad	%
FICHA	6	75,00%
ESTUDIO	2	25,00%
	8	100,00%

Tabla 21

En la Estación de La Julieta se puede observar que los motivos de subsane mas repetidos son Ficha y Estudio, siendo la "Ficha" el porcentaje mayor de ocurrencia. Sería conveniente analizar este motivo de solicitud de subsane de manera que se puede preparar una campaña a los usuarios para que el error se minimice o valorar, en su defecto, si es necesario los cambios que se están requiriendo, con el fin de no entorpecer el trámite para el usuario y lograr mayor eficiencia.

Estación de Esparza

Abril Esparza		
Tipo de subsane	Cantidad	%
CAMBIO DE EJES	1	2,78%
CAMBIO MEDIDAS	1	2,78%
CONVERSIÓN	3	8,33%
FICHA Y REPESAR	1	2,78%
SOLICITUD DE DIAGRAMA	9	25,00%
CONVERSIÓN DUA	1	2,78%
FICHA	19	52,78%
VERIFICAR	1	2,78%
	36	100%

Tabla 22

Mayo Esparza		
Tipo de subsane	Cantidad	%
CONVERSION	3	21,43%
FICHA	5	35,71%
SOLICITUD DE DIAGRAMA	5	35,71%
REPESAR	1	7,14%
	14	100%

Tabla 23

JUNIO		Esparza	
Tipo de subsane	Cantidad	%	
ANÁLISIS TÉCNICO	1	2,50 %	
CAMBIO MEDIDAS	2	5,00 %	
CEDULA VENCIDA	1	2,50 %	
CONVERSIÓN	2	5,00 %	
FICHA	29	72,50 %	
PERMISO VIGENTE	1	2,50 %	
REPESAR ROTULACION	1	2,50 %	
REPESAR+P274:P508	1	2,50 %	
REPESAR	1	2,50 %	
SOLICITUD DE DIAGRAMA	1	2,50 %	
	40	100 %	

Tabla 24

Agosto Esparza		
Tipo de subsane	Cantidad	%
CCSS	2	3,17%
CONVERSIÓN	6	9,52%
ESTUDIO	1	1,59%
FICHA	36	57,14%
FICHA WB	2	3,17%
FIRMA FICHAS	3	4,76%
FIRMAS	2	3,17%
REPESAR	1	1,59%
REPESAR EJE 1	1	1,59%
SOLICITUD DE DIAGRAMA	9	14,29%
	63	100,00%

Tabla 25

Para el caso de la estación de Esparza, el subsane que se repite con mayor frecuencia es “Ficha” y en segundo lugar “Solicitud de diagrama”, por lo que se mantiene el comportamiento similar a las otras. En la estación La Julieta se presenta persistentemente el motivo de “Ficha” para solicitar un subsane. Esto únicamente se puede recomendar, es estudiar cuales son las fallas en esta parte y subsanar por parte de la emisora de los trámites, el motivo que lo ocasiona y tratar de reducir o evitar que se repita de manera que se agilice o eficiente el trámite.

Recomendaciones generales

La contraloría de servicios será un órgano asesor, canalizador y mediador de los requerimientos de efectividad y continuidad de las personas usuarias de los servicios que brinda una organización. También apoya, complementa, guía y asesora a los jefes o encargados de tomar las decisiones, de forma tal que se incremente la efectividad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados.

Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios, N° 9158, Art 11

Dentro de las funciones se encuentra:

- 1) *Impulsar y verificar el cumplimiento de la efectividad de los mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios que ofrece la organización respectiva, sus procedimientos y los modos de acceso. Art. 14***

Tomando en cuenta esta función, se debe analizar si el Depto. de Pesos y Dimensiones se encuentra comunicando en forma eficiente, el procedimiento, los requisitos y la información actualizada para los usuarios de manera que sea más efectivo el trámite para los usuarios, máxime que es el único departamento del Consejo Nacional de Vialidad que atiende directamente a los ciudadanos con el fin de emitir un permiso obligatorio para todos aquellos usuarios (as) que requieren transportar cualquier tipo de mercancías.

- 2) *"Velar por el cumplimiento de las directrices y los lineamientos de política pública emitidos acorde con la presente ley, en materia de mejoramiento continuo e innovación de los servicios..."***

Dentro del presente análisis se recomienda el análisis de algunos puntos de estudio con el fin de lograr mejoramiento continuo e innovar el trámite de Pesos y Dimensiones.

- 7) *"Vigilar el cumplimiento del derecho que asiste a las personas usuarias de recibir respuesta pronta a gestiones referidas a servicios, presentadas ante las organizaciones que los brindan, todo dentro de los plazos establecidos en la ley o en los reglamentos internos aplicables."***

Uno de los enfoques del presente informe es el cumplimiento con los plazos de ley establecidos con el fin de analizar las posibles acciones de mejora dentro del procedimiento que permitan minimizar el plazo de atención o velar por su cumplimiento.

- *"Promover, ante el jefe o ante las unidades administrativas, mejoras en los trámites y procedimientos del servicio que se brinda, en coordinación con el área de planificación y el oficial de simplificación de trámites (en el caso de las organizaciones públicas) nombrado para ese efecto por el jefe, de conformidad con la legislación vigente; lo anterior con el fin de que ambos propongan las recomendaciones correspondientes y propicien el mejoramiento continuo e innovación de los servicios que presta la organización. "***

Tal y como está establecido en la Ley, la Contraloría es una dependencia cuya función es la valoración y recomendación de acciones de mejora o fallas en los procedimientos. Corresponde posterior al análisis de este informe coordinar con el Depto. Planificación y Análisis Administrativo, evaluar y proponer cambios o mejoras para brindar un mejor servicio al ciudadano cliente de este trámite.

Es así que, evaluada la justificación del informe de acuerdo al Ley de Contralorías, se realizan las siguientes recomendaciones para su análisis.

1. Se recomienda estudiar detenidamente los pasos del trámite y su procedimiento, ya que, en criterio de la Contraloría de Servicios, el plazo de 10 días hábiles es un plazo máximo de ley y los números indican que se está utilizando como promedio de atención general. Eso hace que exista un número importante de casos que incumplen con los plazos máximos de ley.
2. Cuando ingresa el trámite y se pasa a Control de calidad, se aprueba, se considera necesario evaluar cuáles son los pasos que deben hacerse posterior a esto, ya que, se evidencia que requiere un tiempo similar para la confección del permiso.
3. Aunque existe una tabla de Excel, por estación, la cual se está generando mensualmente, se considera que no existe un formato genérico para todas las estaciones y no se completan en forma coordinada. Al no haber un instrumento generado en forma mas precisa, se generan errores en fechas, errores de digitación y esto impide o dificulta eficientizar el control mensual de los resultados, labor que podría hacer algún funcionario para valorar los resultados de cada estación en forma mensual y las posibles acciones de mejora que debieran concretarse.
4. Las tablas de Excel que se suministraron solo dan información de permiso aceptados, pero no existe una estadística de los trámites rechazados y su control.
5. Esta Contraloría considera y recomienda hacer un comité de análisis acerca del trámite de Pesos y Dimensiones con el fin de poder hacer un procedimiento más rápido y eficiente para los usuarios. Cabe recalcar la dificultad de movilización de los choferes de las unidades que deben desplazarse mínimo dos veces a las estaciones para tramitar y retirar sus permisos.
6. Es importante recordar lo que menciona el Reglamento a la Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos No. 37045- MP-MEIC.
 - I. - Que la simplificación de los trámites administrativos y la mejora regulatoria tienen por objeto racionalizar las tramitaciones que realizan los particulares ante la Administración Pública; mejorar su eficacia, pertinencia y utilidad, a fin de lograr mayor celeridad y funcionalidad en la tramitación, reduciendo los gastos operativos.

El Capítulo I menciona en su artículo 4:

Artículo 4º-**Proceso de los trámites administrativos.** Los trámites administrativos deben estructurarse de manera tal que sean claros, sencillos, ágiles, racionales y de fácil entendimiento para los particulares, a fin de mejorar las relaciones de estos con la Administración Pública, haciendo eficaz y eficiente su actividad.

Informe realizado por:

Licda. Laura Sotela M.

