

HOJA DE REPORTE DE AVANCES DEL PLAN DE MEJORA REGULATORIA

TRÁMITE O SERVICIO	Servicio de Consultas Generales	FECHA DE CUMPLIMIENTO DE LA META:	30 de diciembre de 2017																																										
ENTIDAD A CARGO:	Superintendencia General de Seguros	PERSONA CONTACTO:	Tomás Soley Pérez, Superintendente.																																										
DESCRIPCIÓN DE LA REFORMA:	<p>El objetivo de este proyecto es desarrollar una solución tecnológica que permita integrar, automatizar, ejecutar, y monitorear todos los trámites de consulta, ya sea de los supervisados así como otras partes interesadas, tales como Conassif, BCCR, Superintendencias, Asamblea Legislativa, organismos internacionales, y principalmente asegurados y público en general, proporcionando una mejora para la atención del cliente, y además la simplificación del trámite y la gestión del proceso interno.</p> <p>Como parte del proyecto se considerará una revisión y la actualización que corresponda de las disposiciones regulatorias, además se emitirá lineamientos generales que establezcan las disposiciones normativas para el uso del servicio. De igual forma, se realizarán los ajustes necesarios al Sistema de Gestión de la Calidad para que la atención interna del trámite se ejecute de manera práctica y coordinada y que asegure la satisfacción de los consumidores del servicio.</p>	IMPACTO ESPERADO:	<ul style="list-style-type: none"> - Simplificación del trámite para los participantes del servicio pues podrán realizar las consultas de forma más sencilla y expedita. - Permitirá hacer mejor uso del recurso humano de los usuarios al reducir los pasos manuales en el proceso. - La seguridad jurídica del trámite mejorará al utilizar firma digital y sello electrónico para los comunicados por parte de la Superintendencia. - Mejor control y seguimiento que permitirá una atención más eficiente de las consultas. - Se contará con un expediente electrónico, disponible tanto para la Sugese como para el usuario, en el cual se puede consultar toda la información y documentos intercambiados para la atención de la consulta. - Se podrá estandarizar el proceso de atención de todos los tipos de consultas. - Facilidad de comunicación entre las partes por medio de la aplicación tecnológica. - Facilidad de acceso y manejo de la información para el usuario. - La plataforma Sugese en Línea ya se encuentra en funcionamiento para varios servicios; en tal sentido, no se trata de un requerimiento desconocido para los supervisados. - Esta solución tecnológica le permitirá a la Superintendencia un ahorro en sus recursos humanos, tanto de personal profesional como administrativo, pues al poder realizar el trámite de forma automatizada, el procedimiento se torna más sencillo, ágil y eficiente y se dispone de información histórica. El ahorro de tiempo permitirá a la Superintendencia invertir en otras labores que agregan más valor a los objetivos de regulación y supervisión del mercado. 																																										
FECHA DEL REPORTE:	30 de octubre del 2017	PORCENTAJE DE AVANCE:	29,80%																																										
AVANCE CUALITATIVO:	De acuerdo con lo programado (x)	Con rezago en lo programado ()	Con riesgo de incumplimiento ()																																										
INDICAR DE MANERA RESUMIDA, LOS PRINCIPALES AVANCES	Se llevaron a cabo tres iteraciones correspondientes al desarrollo tecnológico del servicio, esto incluye la elaboración y aprobación de casos de uso de las funcionalidades que se estimaron diseñar en este periodo. Además, se continua con el procedimiento interno para la elaboración de normativa.																																												
¿SI LA MEJORA SE CLASIFICA CON REZAGO O RIESGO DE INCUMPLIMIENTO?	INDIQUE LAS LIMITACIONES: INDIQUE LAS ACCIONES DE MEJORA:																																												
SI SE HAN REALIZADO AJUSTES SUSTANCIALES AL PLANIFICADOR, INDIQUE CUALES	<input type="checkbox"/> INCLUSION DE NUEVAS ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> CAMBIO DE FECHAS EN LAS ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> ELIMINACION DE ACTIVIDADES <input type="checkbox"/> OTROS (ESPECIFIQUE) _____																																												
¿EXISTEN ALERTAS QUE REQUIERAN LA COLABORACIÓN DEL MEIC O DEL CONSEJO PRESIDENCIAL DE GOBIERNO?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	INDIQUE CAULES LAS ALERTAS:																																											
¿SE ADJUNTAN DOCUMENTOS SOPORTE?	<input type="checkbox"/> SI <input checked="" type="checkbox"/> NO	ESPECIFIQUE QUÉ DOCUMENTOS:																																											
<p>Planificador del proyecto</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>No.</th> <th>ACTIVIDAD</th> <th>Responsable</th> <th>Fecha de inicio</th> <th>Fecha final</th> <th>DURACIÓN</th> <th>Porcentaje de avance</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Desarrollo Tecnológico</td> <td>Líder Técnico</td> <td>01/01/2017</td> <td>30/12/2017</td> <td>363,0</td> <td style="background-color: yellow;">79,0%</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>Administración y seguimiento del proyecto</td> <td>Líder Negocio</td> <td>01/01/2017</td> <td>30/12/2017</td> <td>363,0</td> <td>58,0%</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>Revisión y modificación de Normativa</td> <td>Líder Negocio</td> <td>01/07/2017</td> <td>30/12/2017</td> <td>182,0</td> <td>12%</td> </tr> <tr> <td>4</td> <td>Actualización procedimientos internos</td> <td>Líder Negocio</td> <td>01/08/2017</td> <td>30/12/2017</td> <td>151,0</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>5</td> <td>Capacitaciones</td> <td>Líder Negocio</td> <td>01/09/2017</td> <td>30/12/2017</td> <td>120,0</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> 				No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance	1	Desarrollo Tecnológico	Líder Técnico	01/01/2017	30/12/2017	363,0	79,0%	2	Administración y seguimiento del proyecto	Líder Negocio	01/01/2017	30/12/2017	363,0	58,0%	3	Revisión y modificación de Normativa	Líder Negocio	01/07/2017	30/12/2017	182,0	12%	4	Actualización procedimientos internos	Líder Negocio	01/08/2017	30/12/2017	151,0	-	5	Capacitaciones	Líder Negocio	01/09/2017	30/12/2017	120,0	-
No.	ACTIVIDAD	Responsable	Fecha de inicio	Fecha final	DURACIÓN	Porcentaje de avance																																							
1	Desarrollo Tecnológico	Líder Técnico	01/01/2017	30/12/2017	363,0	79,0%																																							
2	Administración y seguimiento del proyecto	Líder Negocio	01/01/2017	30/12/2017	363,0	58,0%																																							
3	Revisión y modificación de Normativa	Líder Negocio	01/07/2017	30/12/2017	182,0	12%																																							
4	Actualización procedimientos internos	Líder Negocio	01/08/2017	30/12/2017	151,0	-																																							
5	Capacitaciones	Líder Negocio	01/09/2017	30/12/2017	120,0	-																																							