

# Experiencias



**LA PLATAFORMA 1311 DENUNCIAS PERMITE A LA DIRECCIÓN DE APOYO AL CONSUMIDOR RECIBIR Y DAR TRÁMITE A LAS DENUNCIAS DEL CIUDADANO CONTRA EL COMERCIANTE**

**BD / CONSULTORES**  
BD HOLDING GROUP

## El desafío

La DAC (Dirección de Apoyo al Consumidor), entidad adscrita al Ministerio de Economía, Industria y Comercio de Costa Rica, en sus departamentos PACO (Plataforma de Atención al Consumidor) y DEPA (Departamento de Procedimientos Administrativos), reciben y traman las denuncias interpuestas por los consumidores en defensa de sus derechos, mismas que en caso de proceder son votadas por la Comisión Nacional del Consumidor.

Es Misión de la DAC promover y tutelar los principios, criterios, obligaciones y derechos que configuran la defensa de los Consumidores para fomentar una mayor justicia, libertad, transparencia y trato equitativo para con los Consumidores en equilibrio con los derechos del Comerciante; para lo cual se apoyan en herramientas tecnológicas que faciliten el adecuado procesamiento en tiempo y forma de la denuncia gestionada por el Consumidor.

**meic**  
Ministerio de Economía, Industria y Comercio



**La Plataforma de Atención Ciudadana 1311 Denuncias, es una solución basada sobre Microsoft Dynamics CRM, la cual permite a las Instituciones recibir y dar trámite a las denuncias interpuestas por el Ciudadano cuando éste presume han sido violentados sus derechos en los términos que cada institución tutela.**

# Experiencias

**Gobierno Digital, con la creación de su Plataforma de Atención Ciudadana 1311, facilita los trámites de los ciudadanos con las diferentes instituciones del Estado, gracias a la ampliación de los canales de atención de servicios.**

## La solución

Gracias a su estrategia de colaboración para digitalizar Costa Rica, Gobierno Digital crea el concepto de Plataforma 1311 Denuncias, la cual tiene como fin facilitar tanto al Ciudadano como a la Institución, la interposición y tramitación posterior de una Denuncia que puede estar asociada a los trámites brindados por la Institución (como es el caso de las Contralorías de Servicios), así como a los derechos que la Institución tutela (como es el caso de las Instituciones o Dependencias del Estado que regulan la prestación de servicios apegados a la legislación correspondiente).

La plataforma incluye dentro de sus componentes la herramienta de Administración de la Relación con el Cliente, Microsoft Dynamics CRM, provista por BD Consultores en la nube de Azure. El CRM facilita el procesamiento interno de cada denuncia y cada uno de sus pasos asociados mediante actividades, inclusión de diferentes tipos de archivos, notificaciones, creación de plantillas, manejo de niveles de seguridad y roles de usuario; así como la generación de estadísticas para la toma de decisiones.

Como complemento se brinda a la Institución un Portal Web integrado 100% a la solución de CRM, el cual permite al Ciudadano interponer su denuncia y dar seguimiento a la misma; y además permite al Denunciado recibir y tramitar sus casos asociados.

### Procedimiento

Se implementó la solución Microsoft Dynamics CRM para el procesamiento interno de las denuncias y sus pasos asociados mediante la creación de actividades con alertas de tiempo, escalaciones, notificaciones a superiores y monitoreo de vencimiento de plazos. Cuenta con capacidades para el manejo de documentos asociados al caso de diferentes tipos (Word, Excel, PDF, imágenes, videos), así como la generación de plantillas en formato Word (firmadas digitalmente) y correo electrónico para la documentación de audiencias, notificaciones y similares.

Se incorporó la funcionalidad por roles de usuario y esquemas de seguridad, que permiten dar acceso a los funcionarios de la Institución, acorde a su rol dentro del proceso, resguardando así el uso adecuado de la información. Está integrada al bus de datos de Gobierno Digital para la validación de las calidades de personas físicas y jurídicas e integra el catálogo de bienes y servicios de la ONU en nivel 3, permitiendo con ello estandarizar los datos de Consumidor, Comercio y Bien o Servicio. Cuenta con capacidades de reportería que facilita el acceso a los datos estadísticos para la toma de decisiones.

# Experiencias

**Gobierno Digital, con la creación de su Plataforma de Atención Ciudadana 1311, facilita los trámites de los ciudadanos con las diferentes instituciones del Estado, gracias a la ampliación de los canales de atención de servicios.**

Se incorporó un Portal Web integrado 100% a la solución de CRM, el cual permite al Ciudadano interponer su denuncia, mediante la autenticación por usuario y clave o bien por firma digital. Le permite además ver el estado de su trámite y acceder a los documentos asociados al caso, así como contestar notificaciones y aportar pruebas. Permite al Comerciante recibir los casos donde fue denunciado, delegar apoderado(s) para la atención del caso o del comercio, acceder al estado de la denuncia, contestar y aportar pruebas para su defensa.

La solución se alberga en la nube de Azure y se brinda bajo la modalidad de servicios, donde BD Consultores provee tanto el soporte como la administración de la solución.

## Beneficios Claves

- Solución provista bajo la modalidad de servicios, donde la Institución cuenta no sólo con servicios de soporte sino que cuenta además con servicios de administración de la solución.
- Albergada en la nube, la solución permite al MEIC adherirse a los lineamientos del estado costarricense en términos de adquisición de bienes.
- Solución flexible que permite a la Institución un mejor control sobre el estado de las denuncias, personal asignado en cada paso y trabajo colaborativo entre funcionarios.
- Disminución de errores en Actas, Autos y Resoluciones gracias al uso de plantillas dinámicas que extraen automáticamente los datos específicos de cada expediente.
- Disminución en el consumo de papel de la Institución gracias al uso de “Expedientes Digitales”.
- Aumento en la productividad de los funcionarios internos de la DAC por simplificación de procesos internos.
- Mejor medición y control de la productividad de los funcionarios internos de la DAC.
- Incremento en el volumen de Denuncias recibidas gracias a la facilidad de interposición de las mismas vía WEB, lo que conlleva a un mayor uso de los derechos del ciudadano como consumidor.
- Mejora en los tiempos de notificación a las partes mediante la habilitación de diversos canales para tal fin.

# Experiencias

**Gobierno Digital, con la creación de su Plataforma de Atención Ciudadana 1311, facilita los trámites de los ciudadanos con las diferentes instituciones del Estado, gracias a la ampliación de los canales de atención de servicios.**

- Mayor facilidad al comerciante para el ejercicio de su legítima defensa.
- Estadísticas en línea sobre el estado de las denuncias, efectividad del servicio, denunciantes, denunciados, efectividad del funcionario, etc.
- Facilidad de acceso a la Comisión Nacional del Consumidor para el análisis y voto de los expedientes.
- Mayor facilidad en la generación de los medios para traslado de una denuncia a la Procuraduría General de la República en los casos que corresponde.

## Herramienta Utilizada

- MICROSOFT Dynamics Customer Relationship Management (CRM).
- Azure.