

**VMi-MEM-013-2022**

**DE:** Rafael Pablo Zumbado Castillo  
**Asesor**

**PARA:** Ligia Fernández Agüero  
**Jefe de Recursos Humanos**

**FECHA:** 30 de junio del 2022

**ASUNTO:** informe Final de Gestión

---

Reciba un cordial saludo, Según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, referente a la presentación del Informe Final de Gestión.

Asimismo, de acuerdo con lo establecido en la Resolución R-CO-61, publicada en la Gaceta N° 131 del 07 de julio de 2005, le remito el Informe de Gestión del puesto N° 057234 denominado Consultor Licenciado, ingrese a partir del 16 de enero del 2019.

cc:  
Sr. Juan Carlos Vásquez Ureña, Gestión de Información y Archivo  
Srita. Aeelyn Marín, Asesora Despacho Viceministro  
Sra. Georgina Jimenez, Asistente Despacho viceministro  
Archivo Digital

## A. Presentación

El siguiente informe es sobre las acciones llevadas a cabo en el periodo de mi nombramiento como Asesor Consultor Licenciado desde el 16 de enero del 2019 hasta el 30 de junio del 2022.

Durante ese periodo me desempeñe como asesor tanto del Despacho de la Señora Ministra como del Despacho del Viceministerio en el seguimiento y colaboración en temas estratégicos.

En cuanto a las direcciones, se brindó apoyo directo a la Dirección de Apoyo al Consumidor (DAC), Dirección de Mejora Regulatoria (MR) y de la Dirección General de la pequeña y mediana empresa (DIGEPYME) y Además se apoyó en todo el proceso de formulación de la Ley, ingreso a la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y reglamentación de las Autoridades de Competencia de Costa Rica.

Durante estos tres años de nombramiento, realice funciones y tareas que sirvieron de puente entre las direcciones y los despachos, desde el seguimiento de correos, apoyo en reuniones con sectores, apoyo en redacciones de normativa y apoyo a las directoras en temas de facilitación y resolución de consultas.

Adicionalmente, como atención a la emergencia ocasionada por el COVID-19, se apoyó al Despacho en temas relacionados con las mesas realizadas con el sector privado para la comunicación de medidas y mesas de trabajo para la coordinación institucionalidad - sector privado para la reactivación de las actividades con la implementación de aforos restringidos e inspecciones, participación en las mesas de trabajo con actores de sectores para la elaboración de protocolos para la continuidad de los negocios, seguimiento y modificaciones de protocolos con los cambios de lineamientos.

Además, se apoyó en la elaboración de la mesa de dialogo de la Región Brunca, en la redacción de documentos relacionados con compromisos de la Directriz Presidencial N<sup>a</sup> 103-P *“Ejecución de las acciones prioritarias para la Región Brunca derivadas del Diálogo Territorial para su reactivación económica y generación de empleo”*.

## B. Resultados de la Gestión

En el espacio del nombramiento como asesor en el puesto N°057234 Consultor Licenciado, se realizaron las siguientes funciones:

1. Participar, dirigir y coordinar el Despacho de Ministra y del viceministerio en materia de la formulación de la política pública del Gobierno en los ámbitos de su competencia.
2. Coordinar el Despacho de la Ministra y del viceministerio para la prestación de los servicios del ministerio y el buen funcionamiento de sus dependencias y la rendición de cuentas.
3. Coordinar el Despacho de la Ministra en resolver los conflictos que surjan producto de las relaciones entre funcionarios y dependencias; así como plantear los que se generen entre el Ministerio y otras dependencias.
4. Coordinar con el equipo de asesores profesionales que trabajan para el Despacho Ministerial y Viceministerios
5. Actuar como enlace ejecutivo con Despachos de Carteras Ministeriales, Instituciones Autónomas, Asamblea Legislativa, Sector sociales y privados.
6. Representar a la Señora Ministra en reuniones, talleres, y conferencias.
7. Participar y asesorar en temas de Apoyo al Consumidor y de PMEs.
8. Asesorar en la prestación de los servicios del ministerio y el buen funcionamiento de sus dependencias y rendición de cuentas, en los ámbitos de su competencia.
9. Coordinar y colaborar con la ejecución de actividades de cooperación, con otras instituciones, otros países (Emiratos Árabes; Turquía, España) y organismos internacionales como ONUDI, OCDE y BID.
10. Coordinar proyectos de cada una de las direcciones, supervisados por el Despacho Ministerial en el marco de las políticas ministeriales con el objetivo de fortalecer los servicios y áreas de rectoría del Ministerio.

11. Coordinar equipos de trabajo integrados por profesionales con responsabilidad de Dirección, Jefatura de Departamento y personal profesional del Ministerio.
12. Coordinar la redacción y ejecución de proyectos de Ley, y sus respectivos reglamentos proyectos de cada una de las direcciones, coordinando equipos de trabajo integrados por profesionales con responsabilidad de Dirección, Jefatura de Departamento y personal profesional del Ministerio y con los sectores. Estos en temas de apoyo al consumidor, PYMEs y competencia.
13. Coordinar la redacción de protocolos de continuidad de negocio, coordinando equipos de trabajo integrados por personas designados por los sectores.
14. Servir de enlace con Organismos Internacionales en materia de economía circular.
15. Supervisar y evaluar el cumplimiento de las actividades de las direcciones de apoyo al consumidor y de PYMEs.
16. Asistir a personal de mayor nivel en la formulación y ejecución de políticas, planes, normas directrices, protocolos y circulares.
17. Atender y resolver consultas, que le presentan sus superiores, compañeros y público en general, con el fin de brindar la asesoría correspondiente a temas de apoyo al consumidor y PYMEs.
18. Coordinar las actividades que realiza con otros funcionarios y oficinas de la Dependencia en donde labora e instituciones públicas o privadas, según corresponda, con el fin de integrar esfuerzos, consensuar criterios, buscar soluciones y otros objetivos similares tendientes a favorecer el logro de los objetivos organizacionales.
19. Preparar informes sobre las actividades realizadas y presentar las recomendaciones pertinentes.
20. Elabora insumos tanto insumos como en presentaciones, para el apoyo de las jefaturas en reuniones, presentaciones o eventos, ya sea por invitación o por participación en sesiones internacionales o con otras instituciones.
21. Redactar, revisar y firmar informes de costo beneficio, proyectos, oficios, normas, procedimientos, notas, convenios y otros instrumentos técnicos y documentos similares que surgen como consecuencia de las actividades que realiza.

22. Asistir a reuniones con superiores y compañeros, con el fin de mejorar métodos y procedimientos de trabajo, analizar y resolver problemas que se presentan en el desarrollo de las labores, evaluar programas, proponer cambios, ajustes y soluciones diversas.
23. Traducción de documentos, tanto del inglés al español como del español al inglés que apoyó las labores del personal profesional de cara a los intercambios con contraparte internacionales como son de la OCDE.
24. Mantener controles sobre los diferentes trabajos bajo su responsabilidad y velar porque éstos se cumplan de acuerdo con los programas, fechas y plazos establecidos.
25. Coordinar equipos de trabajo o comisiones que, por necesidad institucional, se establezcan para solucionar problemas o desarrollar proyectos específicos, emitiendo criterios y ejecutando acciones concretas, según sean las necesidades institucionales.
26. Coadyuvar en la elaboración de propuestas de directrices, decretos, proyectos de ley, instrucciones y criterios técnicos en materia propia de apoyo al consumidor, y PYMEs, y procurar la máxima satisfacción de las necesidades de los usuarios.
27. Brindar respuesta oportuna a diversos trámites que presentan los usuarios consumidores y PYMEs, analizando la información aportada y la normativa aplicable, con el fin de determinar la procedencia de la solicitud respectiva, con el fin de brindar el servicio y la orientación correspondientes.
28. Participar en la definición y aplicación de controles en las actividades de su área de trabajo, así como en aquellas áreas, actividades o procesos riesgosos, con el fin de disminuir la probabilidad de la comisión de errores que atenten contra la imagen institucional, o bien, que signifiquen pérdidas cuantiosas para el Estado.
29. Apoyo en la generación de videos para dar a conocer resultados de la estrategia de Educación Financiera, o cualquier actividad que se relacione con los temas de apoyo al consumidor y PYMEs.
30. Apoyo en la logística, coordinación, seguimiento, ejecución, presentación de informes finales de las expoyme.

A continuación, pasare a detallar aportes realizados en las direcciones e instancias del ministerio en las que se brindó apoyo:

#### A. DAC:

1. Reglamento de Ventas a plazo en inmobiliario: protección de las primas de consumidores. El nuevo reglamento fue resultado de una mesa de trabajo liderado por el Ministerio de Economía, Industria y Comercio y con apoyo de la Cámara Costarricense de la Construcción y el Consejo de Desarrollo Inmobiliario (CODI).
2. Acompañamiento en la redacción y ejecución del Reglamento Ley 9859 Reforma Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor: Protección de los consumidores de transgresiones a la Ley de Usura por medio del Decreto Ejecutivo N° 43270-MEIC, "Reglamento de las Operaciones Financieras, Comerciales y Microcréditos que se Ofrezcan al Consumidor.
3. En temas de comercio electrónico transfronterizo, participación en el 2019 seminario sobre comercio electrónico transfronterizo para América Latina, patrocinado por el Ministerio de Comercio República Popular China, realizado en Beijín.
4. Modificación al reglamento de la Ley 7472 con el fin de permitir audiencias virtuales.
5. Decretos para mitigar los efectos sobre los espectáculos públicos afectados por la pandemia.
6. Trabajo en simplificación de trámites de espectáculos públicos con el Ministerio de Cultura, gestores de eventos y dueños de *venues*.
7. Acompañamiento en el proceso de estudio de los procesos del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo.
8. Acompañamiento y gestiones de firmas, publicaciones y eventos dentro del marco de la Estrategia de Educación Financiera.
9. Acompañamiento y dirección de acciones relacionadas con la solicitud en el marco de la emergencia nacional por COVID-19 de equipo de computo para la realización de audiencias virtuales.

10. Apoyo con el proyecto de Ley "*Ley de Justicia del Consumidor*", tramitado con el expediente N° 22901 que busca promover cambios en la normativa actual para mejorar la aplicación de sanciones, adscribir más recursos para la educación y prevención, sancionar en sede administrativa las cláusulas abusivas en contratos de adhesión.
11. Apoyo con el nombramiento de comisionados CNC: se realizó el nombramiento de la Señora Laura María Ávila Bolaños, como Comisionada titular ante la renuncia del señor Gabriel Boyd Salas; y se nombran comisionados suplentes a los señores Francisco Javier Muñoz Chacón y Oscar Mata Muñoz. este nombramiento se realizó el día 25 de abril con lo que se completa la CNC con la totalidad de los miembros, algo que no ocurría desde el año 2017.

## **B. DIGEPYME:**

1. Cambios en el reglamento de la Ley 8262, en los que se permitieron dar mayor fortaleza a FODEMIPYME para que pueda tener mayor colocación. Y posterior modificación para que se pueda implementar el expediente único digital.
2. Participación en etapas de sensibilización y posterior firma de convenio para la construcción de un expediente único digital en su primera etapa de registro.
3. Apoyo en búsqueda de personal que colaborará con Registro y plataforma de atención.
4. En la organización de acciones que había que coordinar con despachos y en el evento de las Expopyme 2019 y 2021.
5. En la firma, juramentación y etapas de registro para las evaluaciones de artesanos en el marco del Sello Costa Rica Artesanal.
6. Proyecto de Ley modificación Ley 8262 - Expediente N° 22.847: Se presentó un texto original a la Comisión de asuntos económicos, se realizó un trabajo exhaustivo en el seguimiento del movimiento del proyecto en comisión y de la atención de observaciones realizadas, de este proceso se dio un texto sustitutivo, el cual está pendiente de aprobación.
7. Apoyo y seguimiento en las acciones implementadas en el marco de la Estrategia AGILIZAR que busca facilitar los trámites que intervienen en la ruta de la formalización de las empresas y creación de negocios, mediante el uso de instrumentos de mejora regulatoria como lo es la declaración jurada Dicha Estrategia se ha ejecutado de manera conjunta con la Caja Costarricense del Seguro Social, Ministerio de Salud, SENASA, MINAE, SETENA, AYA y con diferentes Municipalidades.

8. Estrategia de Microcrédito: se abordaron instituciones financieras con el fin de fomentar productos de microcréditos, en este sentido se lograron matricular con fondos de avales tanto de SBD como de FODEMIPYME a 3 cooperativas, quedan pendientes de terminar procesos otras 4 cooperativas.

### **C. Competencia:**

1. Apoyo del Despacho ministerial en el equipo que redactó el texto de la Ley N° 9736 Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica.
2. Apoyo y coordinación desde el Despacho Ministerial para las tareas de lobby y trabajo con los asesores legislativos para la presentación en la Asamblea Legislativa del proyecto de Ley que luego se aprobaría como la Ley N° 9736 Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica.
3. Coordinación desde el Despacho Ministerial de la mesa de redacción del Reglamento de la N° 9736 Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, Decreto Ejecutivo N°43305-MEIC.
4. Coordinación y redacción del convenio entre el MEIC y la COPROCOM según lo establecido en el transitorio III de la Ley N° 9736 Ley de Fortalecimiento de las Autoridades de Competencia de Costa Rica, sobre las condiciones de uso de espacio físico y de prestación de servicios complementarios.

### **D. Dirección de Mejora Regulatoria:**

Para esta Dirección el tiempo de apoyo fue muy corto, por lo que el apoyo fue en la transición en el cambio de la dirección.

### **E. Protocolos para la continuidad del negocio:**

En atención de la Directriz N° 082-MP-S “Sobre los protocolos para la reactivación y continuidad de los sectores durante el estado de emergencia nacional por COVID-19” y con el apoyo del BID, se realizó un trabajo de elaboración de protocolos para la continuidad del negocio, en el que se establecen los lineamientos generales y requisitos mínimos de cumplimiento que pretende abarcar las necesidades comunes de los sectores industrial, Comercio y Servicios sin embargo, no se limitó a las organizaciones a implementar medidas adicionales más eficientes y eficaces para atender la pandemia.

En total se realizaron 3 protocolos “tronco” para Comercio, Industria y servicios, con la intención de que sirvieran como un gran domo que cubriera todos los negocios que se clasifican en esos sectores. Además, se realizaron 6 protocolos adicionales en ciertas actividades que por particularidades de su negocio en el que no se podía adaptar a las generalidades de los tres protocolos tronco, y que necesitaban especificidades.

En este sentido coordine, y realice las gestiones para oficializar los protocolos:

1. SECTOR CIUDADO, BIENESTAR E IMAGEN PERSONAL
2. SECTOR CENTRO DE ENTRETENIMIENTO (infantiles)
3. SECTOR CENTRO DE ENTRETENIMIENTO (atracciones mecánicas)

Los documentos que aquí se presentan han sido elaborados de forma conjunta con el Sector Privado para precisar los elementos con los que debe cumplir los procedimientos que deben implementar las empresas de los diversos Sectores y Subsectores para elaborar sus propios protocolos.

#### F. Región Brunca:

1. Apoyo en las mesas regionales de dialogo realizadas en noviembre del 2020.
  2. Apoyo con la síntesis de la información recolectada en las mesas de dialogo donde se realizó una priorización que fue insumo para la Directriz Presidencial N<sup>a</sup> 103-P.
  3. Apoyo en elaboración de trabajo de campo para diagnosticar las personas que cuentan con concesión INDER en la Zona Fronteriza.
  4. Apoyo con la redacción de la versión final, tanto del documento original como resumen, del Plan de Atención Integral de la Zona Comercial Transfronteriza de Paso Canoas y su área de influencia, así mismo como en la gestión de la entrega del mismo a fuerzas vivas de la zona.
- **Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que, a criterio del funcionario, que rinde el informe, la instancia correspondiente enfrenta o debería aprovechar, si lo estima necesario.**

Es necesario que las dos direcciones en las que se brindó apoyo cuenten con la colaboración para resolución de situaciones que son complejas y que requieren dejar de ser atendidas por medidas de emergencia y temporales. Esto requiere un trabajo fuerte de las direcciones por que representa que se debe de buscar

financiamiento, más plazas, reordenamiento interno de la estructura de trabajo, revisión y actualización de manuales de procesos y procedimientos, redefiniciones de conceptos.

- **Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo, según la actividad propia de cada administración.**

No aplica

- **Estado actual del cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

No se establecieron recomendaciones de Auditoría Interna de directas a las funciones de este puesto.