

**SG-INF-001-23**

**INFORME FINAL DE GESTIÓN PERIODO DEL 01 DE ENERO 2007 AL 31  
MARZO 2023 JEFE DEPARTAMENTO SERVICIOS GENERALES**

**ELABORADO POR: JOSÉ NAUTILIO GUEVARA AGUILAR  
JEFE DEPARTAMENTO SERVICIOS GNERALES**

**DIRIGIDO A: EDUARDO ARIAS CABALCETA  
OFICIAL MAYOR Y DIRECTOR ADMINITRATIVO FINANCIERO**

**FECHA: 2023-06-19**

## TABLA DE CONTENIDO

|                                                                                                                                                                                                         |           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1. Introducción.....</b>                                                                                                                                                                             | <b>4</b>  |
| <b>2. Presentación .....</b>                                                                                                                                                                            | <b>5</b>  |
| <b>3. Resumen ejecutivo sobre el contenido del informe final de gestión .....</b>                                                                                                                       | <b>6</b>  |
| <b>4. Datos generales.....</b>                                                                                                                                                                          | <b>6</b>  |
| <b>5. Objetivo general del Departamento .....</b>                                                                                                                                                       | <b>6</b>  |
| <b>6. Objetivos específicos .....</b>                                                                                                                                                                   | <b>7</b>  |
| <b>7. Detalle de funcionarios según números de puesto y labores desarrolladas .....</b>                                                                                                                 | <b>7</b>  |
| <b>8. Estructura organizativa .....</b>                                                                                                                                                                 | <b>9</b>  |
| <b>9. Funciones .....</b>                                                                                                                                                                               | <b>9</b>  |
| <b>10. Resultados de gestión .....</b>                                                                                                                                                                  | <b>14</b> |
| <b>11. Cambios registrados en el entorno durante el período de mi gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer del Departamento a mi cargo .....</b> | <b>15</b> |
| <b>12. Estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno del Departamento al inicio y al final de mi gestión.....</b>                                                                          | <b>17</b> |
| <b>13. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno del Departamento de Servicios Generales, durante el último año .....</b>                    | <b>20</b> |
| <b>14. Principales logros alcanzados durante mi gestión .....</b>                                                                                                                                       | <b>21</b> |
| <b>15. Estado de proyectos más relevantes en el ámbito institucional o del Departamento de Servicios Generales, existentes al inicio de su gestión y de los que están pendientes de concluir .....</b>  | <b>25</b> |
| <b>16. Administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión al Departamento de Servicios Generales .....</b>                                                                         | <b>26</b> |
| <b>17. Sugerencias para la buena marcha del Departamento de Servicios Generales.....</b>                                                                                                                | <b>27</b> |

|                                                                                                                                                                                        |           |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>18. Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a mi criterio, enfrenta el Departamento de Servicios Generales y otros aspectos que deberían de aprovecharse .....</b>      | <b>29</b> |
| <b>19. Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante mi gestión han girado otros Órgano de control externo, según la actividad propia de mi administración .....</b> | <b>29</b> |
| <b>20. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante mi gestión ha formulado la Auditoria Interna .....</b>                                                         | <b>31</b> |
| <b>21. Entrega formal de activos .....</b>                                                                                                                                             | <b>33</b> |
| <b>22. Fuente.....</b>                                                                                                                                                                 | <b>33</b> |

## 1. Introducción

El presente informe se elabora en cumplimiento al oficio RH-OF-062-23 fechado 20 de marzo del presente año, mediante el cual el Departamento de Recursos Humanos de Ministerio de Economía Industria y Comercio me notifica que en virtud al cese de que deben aplicar a mi nombramiento como Jefe del Departamento de Servicios Generales, a partir del 01 de julio del 2023 y que, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, y las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, debo presentar el Informe Final de mi Gestión a más tardar el último día hábil de mis labores sobre los resultados obtenidos de las competencias asignadas al Departamento de Servicios Generales conforme lo establece la Ley Orgánica del MEIC, número 6054 y su Reglamento según el Decreto Ejecutivo N° 37457-MEIC y sus modificaciones, el cual abarca el período comprendido entre el 01 de enero del año 2007 al 31 de marzo del año 2023, mientras ejercí labores en calidad de Jefatura de departamento, lo anterior, con el propósito de garantizar la transparencia en las actuaciones realizadas ante los administrados y para que mi sucesor o sucesora cuente con información ágil y oportuna, en razón de que he decidido acogerme al derecho de jubilación a partir del 01 de julio del 2023.

Es muy importantes destacar dos aspectos de vital importancia que inciden directamente en la consecución de la información que se debe desplegar en el presente informe final de mi gestión a nivel histórico, en primer lugar, la mayor cantidad de evaluaciones o informes de gestión departamental anuales para determinar los logros alcanzados por cada periodo de ejecución presupuestaria o de servicios brindados, se presentaba en forma física, y con fundamento en las Tablas de Plazo debidamente aprobadas por el Archivo Nacional para la eliminación de documentos, no es posible contar al día de hoy con datos para poder visualizar los logros alcanzados desde la fecha en que se reestructuró el Ministerio de Economía Industria y Comercio en el año 1999 cuando se actualiza su accionar mediante un proceso de reestructuración, lo que posteriormente genera la promulgación del Decreto Ejecutivo N° 29117-MEIC del 21 de Noviembre del año 2000, que contiene las modificaciones en el Reglamento a la Ley Orgánica del MEIC, obteniendo como resultado la creación de la Unidad de Servicios Generales, toda vez que anteriormente lo que existía era el Departamento de Servicios y Suministros. En segundo término, el suscrito desde el año 2000 al mes de diciembre del 2006, venía desempeñando un puesto como coordinador de la Unidad de Servicios Generales, situación que cambió a partir del 01 de enero del año 2007, cuando fui nombrado mediante la Acción de Personal número 107009212 como Jefe del Departamento de Servicios Generales.

## 2. Presentación

El presente informe se elabora en cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 12, inciso e, de la Ley General de Control Interno y las directrices emitidas por la Contraloría General de la República, sobre los resultados obtenidos de las competencias asignadas al suscrito en calidad de jefatura del Departamento de Servicios Generales el cual abarca el período comprendido entre el 01 de enero del año 2007 al 31 de marzo del año 2023, destacando que, si bien es cierto, el cese de este servidor al puesto que desempeño en propiedad será aplicado a partir del 01 de julio de 2023, a partir del 27 de marzo del presente año debí tomar las vacaciones acumuladas que tenía disponibles incluyendo las proporcionales hasta el viernes 30 de junio de 2023.

Por lo anteriormente comentado, el presente informe de gestión no incluye los logros alcanzados del 01 de abril al 30 de junio de 2023, toda vez que este servidor no tiene mano la información generada y no tuvo participación en las decisiones y gestiones realizada para considerarlas.

### **3. Resumen ejecutivo sobre el contenido del informe final de gestión**

A continuación se presenta una síntesis de la información más relevante de la gestión correspondiente al puesto de Jefatura del Departamento de Servicios Generales, conforme la Directriz D-1-2005-CO-DFOE, publicada en la Gaceta N° 131, de fecha 7 de julio del año 2005, la cual se refiere al cumplimiento de las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión.

En resumen, éste informe incluye entre otros aspectos, las actividades realizadas, logros obtenidos, estado de las recomendaciones, sugerencias emitidas en los estudios, asuntos pendientes, recursos asignados y actividades realizadas.

El objetivo primordial, además de la rendición de cuentas, es que el mismo sirva de referencia a mi sucesor (a) para que, si lo considera conveniente, le dé continuidad a la programación de actividades, seguimiento a las recomendaciones y sugerencias pendientes de ejecutar y facilite la programación oportuna de otras diligencias no programadas.

El informe es dirigido al señor Eduardo Arias Cabalceta en su calidad de Oficial Mayor y Director Administrativo Financiero, conforme lo establece el artículo 7, inciso 3 de las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión a su superior inmediato.

### **4. Datos generales**

El Departamento de Servicios Generales es el responsable de coordinar y asignar todos los servicios requeridos por los usuarios internos y externos como una unidad de apoyo para las diferentes dependencias del MEIC, incluyendo algunos procesos financieros y presupuestarios del programa 215 Actividades Centrales, así como algunas coordinaciones con el resto de programas presupuestarios institucionales cuando deben asignarse recurso humano o gestiones vinculadas con actividades propia de cada dirección ministerial, lo indicado, con el fin de garantizar la legalidad y eficiencia del manejo del recurso humano y presupuestario, en el cumplimiento de metas y objetivos de forma oportuna, eficaz y eficiente, planteados en el Plan Nacional de Desarrollo y Plan Operativo Institucional.

### **5. Objetivo general del Departamento**

Administrar los servicios de seguridad, vigilancia, correspondencia interna y externa, notificación de documentos, servicio de transporte, conserjería y limpieza, desempeñando para ello las funciones vinculadas con cada uno de estos procesos en forma eficaz, oportuna y eficiente.

## 6. Objetivos específicos

- 6.1 Administrar los servicios de seguridad y vigilancia del Ministerio.
- 6.2 Administrar los servicios de correspondencia interna y externa de las diversas instancias del Ministerio.
- 6.3 Administrar los servicios de notificación de la institución.
- 6.4 Administrar el servicio de transportes para las diversas instancias del ministerio.
- 6.5 Administrar los servicios de consejería y limpieza requeridos por la institución.
- 6.6 Ejecutar cualquier otra actividad relacionada con sus funciones.

## 7. Detalle de funcionarios según números de puesto y labores desarrolladas

Seguidamente se puede visualizar el listado con el detalle de los veintiocho funcionarios que laboran para el Departamento de Servicios Generales, identificando para una mayor comprensión, los números y clasificación de puestos, así como las labores que desarrollan en la prestación de servicios de acuerdo a cada proceso de trabajo:

| MINISTERIO DE ECONOMÍA INDUSTRIA Y COMERCIO |           |                                          |              |                                                    |                                                                                                                   |
|---------------------------------------------|-----------|------------------------------------------|--------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES         |           |                                          |              |                                                    |                                                                                                                   |
| Listado de funcionarios por puestos         |           |                                          |              |                                                    |                                                                                                                   |
| Nº                                          | Nº puesto | Clasificación del puesto                 | Nº Cédula    | Funcionario                                        | Funciones asignadas                                                                                               |
| 1                                           | 28123     | Conductor de Servicio Civil 1            | 01-0583-0480 | Gómez Gamboa Jaime                                 | Chofer de la Unidad de Transporte                                                                                 |
| 2                                           | 28127     | Conductor de Servicio Civil 1            | 01-0668-0087 | Fallas Soto Alexander                              | Chofer de la Unidad de Transporte                                                                                 |
| 3                                           | 28143     | Conductor de Servicio Civil 1            | 01-0765-0469 | Navarro Fernández Oscar                            | Chofer de la Unidad de Transporte                                                                                 |
| 4                                           | 28131     | Conductor de Servicio Civil 1            | 03-0441-0278 | Hernández Vásquez Esaúd                            | Chofer de la Unidad de Transporte                                                                                 |
| 5                                           | 28443     | Conductor de Servicio Civil 1            | 07-0072-0935 | Quirós Matarrita Jorge                             | Chofer de la Unidad de Transporte                                                                                 |
| 6                                           | 925       | Conductor de Servicio Civil 1            | 01-0761-0634 | Calderón Castro Javier G.                          | Chofer de la Unidad de Transporte                                                                                 |
| 7                                           | 13388     | Conductor de Servicio Civil 1            | 01-0664-0410 | Rivera Calvo José Luis                             | Chofer de la Unidad de Transporte                                                                                 |
| 8                                           | 17289     | Misceláneo de Servicio Civil 2           | 01-0579-0563 | Arias Hidalgo Reynaldo                             | Realiza labores de mensajería                                                                                     |
| 9                                           | 17290     | Oficial de Seguridad de Servicio Civil 1 | 01-1007-0847 | Carmona Alvarado Priscilla (Nombramiento interino) | Labores de seguridad y vigilancia                                                                                 |
| 10                                          | 28378     | Oficial de Seguridad de Servicio Civil 1 | 01-0539-0904 | Zúñiga Herrera Luis Ángel                          | Labores de seguridad y vigilancia                                                                                 |
| 11                                          | 1217      | Secretaria Servicio Civil 2              | 01-0774-0676 | Cascante Cascante Olga                             | Labores secretariales y de oficina                                                                                |
| 12                                          | 10107     | Oficinista de Servicio Civil 1           | 01-1515-0884 | Jiménez Zúñiga Daniela                             | Se encuentra hasta el 07 de mayo de 2026 brindando sus servicios en la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa |

|    |       |                                        |                                |                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                         |
|----|-------|----------------------------------------|--------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |       |                                        |                                |                                                                                                                                 | Financiera por medio de un traslado temporal.                                                                                                                                                           |
| 13 | 28207 | Oficinista de Servicio Civil 2         | 01-0570-0735                   | (Retana Mora Ronald vacante a partir del 16 de abril 2023 por pensión)                                                          | Labores vinculadas con la administración de salas, sala de capacitación, auditorio, toda la logística y apoyo al Departamento en todos los requerimientos y administración de problemas en el edificio. |
| 14 | 28441 | Profesional de Servicio Civil 2        | 01-1219-0803                   | Pérez Chavarría Yanina                                                                                                          | Coordinación de la Unidad de Notificaciones y apoyo en compras ministeriales, asistencia, apoyo y sustitución de la jefatura en su ausencia.                                                            |
| 15 | 53150 | Profesional Jefe de Servicio Civil 2   | 06-0151-0645                   | Guevara Aguilar José Nautilio                                                                                                   | Jefatura del departamento vacante a partir del 01 de julio de 2023                                                                                                                                      |
| 16 | 92402 | Profesional de Servicio Civil 1-A      | 01-1049-0776                   | Cantillano Mora Erick                                                                                                           | Coordinador Unidad de Transporte ingresa 03-02-2020                                                                                                                                                     |
| 17 | 13393 | Misceláneo de Servicio Civil 2         | 01-1684-0641                   | Salazar Cascante Alexa (Nombramiento interino, puesto reservado a funcionario con discapacidad)                                 | Realiza labores de apoyo en la recepción ministerial                                                                                                                                                    |
| 18 | 13433 | Misceláneo de Servicio Civil 2         | 01-0747-0748                   | Chavarría Cascante José Efraín                                                                                                  | Realiza labores en la atención de la central telefónica ministerial                                                                                                                                     |
| 19 | 28150 | Misceláneo de Servicio Civil 2         | (01-1491-0209)<br>01-1848-0463 | (Vargas Jaen Verónica María Permiso ascenso interino). Actualmente Vega Vera Valeria ocupa el puesto en forma interina          | Las funcionarias que han sido nombradas en este puesto han permanecido desde enero 2021 brindando sus servicios en el Departamento de Recursos Humanos                                                  |
| 20 | 28376 | Misceláneo de Servicio Civil 2         | 03-0435-0894                   | Arias Calderón Isela Aurora                                                                                                     | Realiza labores de apoyo en la recepción ministerial                                                                                                                                                    |
| 21 | 90009 | Misceláneo de Servicio Civil 2         | 01-0816-0870                   | Cascante Cascante Ana Cecilia                                                                                                   | Labores de conserjería en el piso 7 del Oficentro                                                                                                                                                       |
| 22 | 28132 | Misceláneo de Servicio Civil 2         | 01-1153-0239                   | Matamoros Valle Laura P.                                                                                                        | Se encuentra hasta el 07 de mayo de 2026 brindando sus servicios en el Departamento de Registro Pyme de La DIGEPYME por medio de una resolución de reubicación temporal.                                |
| 23 | 90012 | Misceláneo de Servicio Civil 2         | 03-0362-0661                   | Masis López Meylen                                                                                                              | Labores de conserjería en la atención de los tres despacho ministeriales                                                                                                                                |
| 24 | 13255 | Técnico de Servicio Civil 1            | (01-1317-0215)<br>01-0651-0389 | (Araya Barrantes María Tatiana permiso por ascenso interino). Actualmente Coto Calvo Fernando ocupa el puesto en forma interina | Labores de Notificado                                                                                                                                                                                   |
| 25 | 28546 | Técnico de Servicio Civil 1            | 01-0608-0120                   | Montero Blanco Geovanny                                                                                                         | Labores de Notificado                                                                                                                                                                                   |
| 26 | 28246 | Técnico de Servicio Civil 1            | (01-1430-0817)<br>01-1694-0268 | (Varsi Gamboa Giuliano Permiso ascenso interino). Actualmente Apuy Quesada Sofía ocupa el puesto en forma interina              | Labores de Notificado                                                                                                                                                                                   |
| 27 | 92394 | Técnico de Servicio Civil 1            | (05-0384-0584)<br>03-0655-0309 | (Pérez Godínez Fabián Elías permiso por ascenso interino). Actualmente Alvarado Camacho Fanny ocupa el puesto en forma interina | Labores de Notificado                                                                                                                                                                                   |
| 28 | 90010 | Trabajador Calificado Servicio Civil 1 | 01-0755-0209                   | Mena Hidalgo Carlos Alberto                                                                                                     | Labores de mantenimiento, apoyo en la logística y requerimientos de las diferentes oficinas del MEIC, actualmente apoya en labores como chofer en la Unidad de Transporte                               |

## 8. Estructura organizativa

El Departamento de Servicios generales está compuesto por la gestión administrativa y dos Unidades a saber: Unidad de Transportes y Unidad de Notificaciones dentro de dicha estructura se cuenta con un total 28 funcionarios (as) segregados o distribuidos de la siguiente manera:

| Gestión Administrativa |                                          |                                                                                                                      |
|------------------------|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cantidad               | Clasificación de puesto                  | Nombre del puesto                                                                                                    |
| 8                      | Misceláneo de Servicio Civil 2           | 1 mensajero, 2 recepcionistas, 1 atención central telefónica, 2 conserjes y 2 traslados temporales funciones varias. |
| 2                      | Oficial de Seguridad de Servicio Civil 1 | Guardas                                                                                                              |
| 1                      | Oficinista de Servicio Civil 1           | Labores de oficina                                                                                                   |
| 1                      | Trabajador Calificado Servicio Civil 1   | Labores varias mantenimiento y chofer                                                                                |
| 1                      | Oficinista de Servicio Civil 2           | Labores de oficina y apoyo                                                                                           |
| 1                      | Secretaria Servicio Civil 2              | Labores secretariales y de oficina                                                                                   |
| 1                      | Profesional Jefe de Servicio Civil 2     | Jefatura del Departamento                                                                                            |
| <b>15</b>              | <b>Total</b>                             |                                                                                                                      |

| Unidad de Notificaciones |                                 |                                    |
|--------------------------|---------------------------------|------------------------------------|
| Cantidad                 | Clasificación de puesto         | Nombre del puesto                  |
| 4                        | Técnico de Servicio Civil 1     | Notificadores especialidad derecho |
| 1                        | Profesional de Servicio Civil 2 | Coordinadora de Unidad             |
| <b>5</b>                 | <b>Total</b>                    |                                    |

| Unidad de Transportes |                                   |                        |
|-----------------------|-----------------------------------|------------------------|
| Cantidad              | Clasificación de puesto           | Nombre del puesto      |
| 7                     | Conductor de Servicio Civil 1     | Chofer                 |
| 1                     | Profesional de Servicio Civil 1-B | Coordinadora de Unidad |
| <b>8</b>              | <b>Total</b>                      |                        |

## 9. Funciones

En calidad de Jefe del Departamento de Servicios Generales, mis funciones están claramente establecidas en el Manual de Cargos Ministerial, y cuya definición genérica de dicho cargo se identifica: Dirección, coordinación, asignación, control y ejecución de labores profesionales y técnicas relacionadas con temas de diferente índoles según las funciones asignadas al departamentos bajo mi responsabilidad, aplicando la normativa vigente, diversas técnicas, procedimientos y conocimientos propios de las ciencias jurídicas bajo mi competencia. Específicamente en cuanto a las actividades que debo cumplir de acuerdo al Plan Anual Operativo del Departamento de Servicios Generales procedo a detallar:

### 9.1. Planificar, programar y controlar los procesos de trabajo y proyectos del

Departamento, los que debe promover y desarrollar de acuerdo con los objetivos y metas definidas, para cumplir con lo estipulado en la ley, garantizando la eficiencia y eficacia en las labores desarrolladas.

- 9.2. Participar en la definición de políticas institucionales e implantación de sistemas de trabajo, procesos, proyectos, mediante la asistencia a reuniones, tomando notas, redactando informes, para procurar la buena marcha del departamento a mi cargo.
- 9.3. Asesorar y apoyar a los jerarcas, áreas, unidades ministeriales y otros entes en aspectos propios de la normativa que rige el accionar del MEIC, mediante reuniones, presentando informes, exponiendo resultados de las investigaciones y proyectos concluidos, con el fin de mantener informados a mis superiores para la toma de decisiones.
- 9.4. Coordinar y realizar estudios e investigaciones relacionadas con los proyectos y procesos del Departamento de Servicios Generales, mediante la asignación y control de actividades al personal a mi cargo, para el mejoramiento del departamento y cumplir con los objetivos institucionales planificados.
- 9.5. Promover la correcta aplicación de las normas legales y técnicas vigentes en mi área de competencia, brindando asesoría al personal a mi cargo, efectuando las indicaciones respectivas, facilitando información, para mantener el orden, ser congruentes y cumplir con la legislación vigente.
- 9.6. Revisar y aprobar los diferentes criterios, informes, resoluciones, acuerdos y otros documentos que emiten los colaboradores del Departamento de Servicios Generales para dar respuesta a las consultas sobre diferentes tópicos que formulan los usuarios, tanto internos, como externos.
- 9.7. Asistir a reuniones en representación tanto del departamento como del Ministerio en donde se discuten asuntos de importancia para la institución, aportando y gestionando lo correspondiente para la buena imagen del MEIC.
- 9.8. Promover el desarrollo de programas y actividades de capacitación para los funcionarios del Departamento de Servicios Generales, propiciando la participación en cursos, seminarios, talleres y otras actividades, para el desarrollo técnico y profesional de los colaboradores.

- 9.9. Elaborar los presupuestos anuales del Departamento de Servicios Generales, por medio de estudios, análisis, llenados de matrices emitidas por el Ministerio de Hacienda, con el objetivo de identificar y justificar las necesidades de recursos materiales y humanos, para el normal desempeño y cumplimientos de las actividades asignadas a dicho departamento como apoyo a las dependencias del ministerio.
- 9.10. Participar y apoyar en el seguimiento, la programación y ejecución de presupuesto de cada programa.
- 9.11. Preparar las estimaciones presupuestales del programa 215 Actividades Centrales y de otros programas presupuestarios que así lo requieren conforme con las disposiciones emitidas por las autoridades del Ministerio y la Dirección General de Presupuesto Nacional (DGPN).
- 9.12. Realizar los monitoreos permanentes de cada subpartida vinculada con el quehacer del Departamento de Servicios Generales principalmente del programa 215 y de todos los programas presupuestarios que deben aportar recursos para el funcionamiento óptimo del ministerio.
- 9.13. Realizar otras actividades solicitadas por las altas autoridades del Ministerio, relacionadas con el puesto, a fin de coadyuvar en la solución integral de los problemas de volumen y nuevas competencias asignadas.
- 9.14. Elaboración y evaluación del Plan de Trabajo Anual, determinando las principales actividades y controles a desarrollar.
- 9.15. Fijar con cada servidor para su evaluación de desempeño los compromisos, las metas y objetivos de cada uno de los funcionarios del Departamento de Servicios Generales.
- 9.16. Coordinar, planificar, programar, controlar y efectuar todas aquellas labores y actividades orientadas al cumplimiento de las recomendaciones emitidas por la Auditoría Internas del ministerio.
- 9.17. Cumplir con las normas del Sistema Control Interno, según el Sistema de Valoración de Riesgos (SEVRI) del Departamento de Servicios Generales, aplicando la toma de medidas alternativas en el SEVRI ante situaciones determinadas que se materialicen, así como efectuar todas aquellas actividades de control propias de dicho Sistema.
- 9.18. Promover los trámites para las adquisiciones de bienes y servicios en SICOP necesarios para el normal funcionamiento del Departamento de Servicios Generales y del MEIC.

- 9.19. Mantener debidamente al día el correo asignado para coordinar y brindar la información de las solicitudes o requerimientos de las dependencias del ministerio.
- 9.20. Programar, coordinar y controlar los trabajos que se realizan en el Departamento a mi cargo, asignando responsabilidades, velando porque se cumplan de la mejor manera posible y se alcancen los objetivos y metas definidas en el Departamento de Servicios Generales.
- 9.21. Coordinar programar, asignar, supervisar y controlar las labores de aseo, ornato, limpieza y desinfección de las diferentes áreas arrendadas en el Oficentro ASEBANACIO, velando porque las labores se ejecuten de manera eficiente y eficaz, para que los despachos, las direcciones, departamentos y unidades ministeriales laboren en condiciones óptimas de Salud Ocupacional.
- 9.22. Coordinar programar, asignar, supervisar y controlar las labores de mantenimiento de las instalaciones del MEIC, velando porque los trabajos se realicen o ejecuten de manera eficiente y eficaz, para que las edificaciones del Ministerio se mantengan en condiciones óptimas de utilidad y de funcionamiento.
- 9.23. Coordinar las actividades de control, seguridad y vigilancia de las áreas arrendadas por el MEIC en el Oficentro ASEBANACIO, por medio de los agentes de seguridad del Departamento de Servicios Generales y el apoyo de otros colaboradores vigilantes de la seguridad privada contratada por la ASEBANACIO para mantener el orden de ingreso de usuarios en la recepción y parqueos con base en los protocolos de seguridad y de salud.
- 9.24. Coadyuvar en la coordinación y administración del contrato de alquiler del edificio Oficentro ASEBANACIO.
- 9.25. Realizar solicitudes de mantenimientos y otros requerimientos a la Administración de la ASEBANACIO, programar reuniones o actividades para resolver situaciones que se presentan dentro de la infraestructura del edificio arrendado o por situaciones propias del contrato de alquiler, realizar cálculos para las aprobaciones de incrementos en las mensualidades o para el pago de agua potable, establecer acuerdos que favorezcan al ministerio, efectuar cargas económicas al contrato para pagos de facturas, generar reservas para el pago de agua potable, entre otros aspectos.

- 9.26. Cumplir con los procesos diseñados para el control de las compras de combustible por medio del Sistema BCR Compras Institucionales.
- 9.27. Recibir, conciliar y tramitar ante el Departamento Financiero Contable para su pago, los Estados de cuenta emitidos del Sistema BCR Compras Institucionales.
- 9.28. Coordinar que toda la documentación vinculada a la compra de combustible que es tramitada por el Departamento de Servicios Generales, sea entregada ante las dependencias competentes del MEIC o la institución que corresponda, verificar que todas las facturas sean llevadas a la base de datos con montos de reservas para debitar, así como, con el registro de la información necesaria para el control interno.
- 9.29. Supervisar que, en las conciliaciones de los Estados de cuenta mensuales del Banco de Costa Rica, se identifiquen los números de facturas, Boucher y montos por factura.
- 9.30. Realizar en el Sistema del BCR las aprobaciones para cambios de parámetros a los tarjetahabientes cuando las necesidades así lo requieran.
- 9.31. Cumplir con los trámites establecidos por el Departamento Financiero Contable, para los pagos de facturas que ingresan al MEIC y que son cargados al programa 215 Actividades Centrales y de otros programas relacionados con la labor de Servicios Generales.
- 9.32. Recibo de facturas, firmar y sellar facturas, buscar firmas del Oficial Mayor o ejecutores de otros programas, trasladar al Departamento Financiero Contable para su cancelación.
- 9.33. Generar todo tipo de reservas para los trámites de pagos, solicitar liberaciones de cuotas en las diferentes subpartidas para los trámites de compra, apoyar y solicitar modificaciones presupuestarias para las subpartidas deficientes.
- 9.34. Velar porque se brinden óptimos servicios a los usuarios en la atención de la central telefónica y en la recepción ministerial.
- 9.35. Coordinar programar, asignar, supervisar y controlar las labores de atención al público usuario, que llaman por medio de la central telefónica o que se presentan a la recepción del MEIC a realizar trámites o solicitar servicios, velando porque los trabajos se realicen o ejecuten de manera

oportuna, eficiente y eficaz para lograr una excelente imagen del ministerio.

- 9.36. Garantizar la entrega oportuna de la correspondencia o mensajería.
- 9.37. Administrar los servicios de mensajería interna y externa de las diferentes dependencias del Ministerio. Velar que los documentos entregados sigan los controles establecidos para su recepción y contengan la información adecuada (fecha, nombre de persona que recibió, sello de la entidad que recibió el documento).
- 9.38. Velar por que la Unidad de Notificaciones cuente con los requerimientos óptimos para cumplir con su labor en forma oportuna.
- 9.39. Coordinar, programar, asignar, supervisar y controlar de acuerdo a las solicitudes generadas por la coordinadora, las actividades y el funcionamiento de la Unidad de Notificaciones para determinar las debilidades y amenazas que puedan atentar con el buen funcionamiento del proceso de notificado para brindar soluciones oportunas.
- 9.40. Brindar a los vehículos de la Unidad de Transportes un mantenimiento preventivo y correctivo óptimo.
- 9.41. Velar porque todas las Unidades de transportes del ministerio se encuentren en perfecto estado de funcionamiento para su asignación.
- 9.42. Coordinar y supervisar que los servicios de transportes que son requeridos por las diferentes dependencias de la institución se otorguen de manera ágil y oportuna, fijando prioridades.
- 9.43. Dotar de todos los seguros, requerimientos legales, accesorios y repuestos de acuerdo al presupuesto aprobado, a los vehículos de la Unidad de Transportes ministerial, para que estos circulen sin problemas.
- 9.44. Ejecutar otras funciones del ámbito de mis competencias, cuando las necesidades de la institución lo sugieran, con el fin de coadyuvar a resolver integralmente los problemas de volumen y nuevas competencias asignadas al suscrito en calidad de jefatura del Departamento de Servicios Generales.

## 10. Resultados de gestión

La labor sustantiva de mi gestión, se sustenta en la administración de los recursos económicos financieros y de recurso humano del Departamento de Servicios

Generales del Ministerio de Economía, Industria y Comercio, orientada a satisfacer los intereses generales de los usuarios tanto internos como externos, atendiendo los principios de eficiencia y eficacia en los resultados de ejecución presupuestaria y la prestación de todos los servicios requeridos por las diferentes dependencias institucionales, para el cumplimiento de las metas y objetivos debidamente planificadas en el Plan Operativo Institucional y Plan Nacional de Desarrollo.

### **11. Cambios registrados en el entorno durante el período de mi gestión, incluyendo los principales cambios en el ordenamiento jurídico que afectan el quehacer del Departamento a mi cargo**

El detalle del análisis realizado sobre los cambios que se produjeron en el quehacer diario del Departamento de Servicios Generales son los que procedo a enumerar:

- 11.1. Se impulsaron dos cambios en el Reglamento para el Uso y la Asignación de Vehículos institucionales, el primero para realizar una actualización del mismo mediante Decreto Ejecutivo N° 36380-MEIC del 03 de enero de 2011, y el segundo mediante el decreto número 38805-MEIC publicado en el diario Oficial La Gaceta N° 23 del martes 03 de febrero del 2015, para actualizarlo conforme a las nuevas disposiciones de la Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, Ley N° 9078 del 04 de octubre de 2012.
- 11.2. Se efectuó una reestructuración dentro del Departamento de Servicios Generales para crear a lo interno dos Unidades a saber: Unidad de Transportes y la Unidad de Notificaciones, en busca de brindar una mejor y oportuna respuesta a los requerimientos de los usuarios tanto internos como externos, cuya aprobación fue notificada a la señora ministra de ese entonces, doña Mayi Antillón Guerrero, por parte del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica mediante el Oficio DM-653-13 del 26 de noviembre de 2013.
- 11.3. Las directrices presupuestarias 023-H del 2015, 053-H del 2016, 070-H del 2017, 98-H y 03-H del 2018, 46-H y 55-H del 2019 y la Ley 9879 de Presupuesto extraordinario han mantenido durante los años 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019 el congelamiento y la pérdida de puestos que son de vital importancia para la buena labor y funcionamiento del Departamento de Servicios Generales, lo cual obligó a contratar servicios privados para la limpieza de oficinas, y en algunas oportunidades de servicios de seguridad y vigilancia ante dicha pérdida de puestos de trabajo.
- 11.4. Durante los años que van del 2007 al 2023, mientras este servidor ha desempeñado el puesto como jefe del Departamento de Servicios Generales, he enfrentado una pérdida de seis puestos de trabajo, pasando de contar con un total de 34 funcionarios a disponer de 28

servidores que son los que se cuenta en la actualidad, lo anterior, producto de congelamiento y pérdida de puestos de trabajo por las directrices presidenciales y del Ministerio de Hacienda anteriormente descritas, así como, por decisiones de las autoridades superiores del MEIC, para dotar a otras dependencias ministeriales de mayor cantidad de puestos laborales.

- 11.5. Como se determina en el cuadro de la estructura organizativa anteriormente descrito, producto de las limitaciones de personal y pérdidas de puestos de trabajo, la administración activa del MEIC incluyendo el suscrito, hemos tenido que asignar labores a varios funcionarios y funcionarias con puesto de misceláneas a desarrollar actividades que van acordes con sus puestos, para que cumplan entre otros con las siguientes labores: un servidor misceláneo como mensajero, dos servidoras conserjes como recepcionistas, un misceláneo para la atención de la central telefónica institucional, dos funcionarias conserjes que continúan desarrollando labores de limpieza y por último dos servidoras misceláneas que fueron trasladadas en forma temporal a cumplir o brindar servicios de acuerdo al Manual de Clases, una funcionaria en el Departamento de Registros PYME de la Dirección General de Mediana y Pequeña Empresa y la otra colaboradora en el Departamento de Recursos Humanos, la primera, cuenta con la resolución de traslado temporal hasta al 07 de mayo de 2026 y la segunda será criterio de la nueva jefatura del Departamento de Servicios Generales, si la mantiene en calidad de colaboración con dicho departamento por las elevadas cargas de trabajo que tiene Recursos Humanos, o en su defecto la regresa como apoyo a Servicios Generales ante nuevos retos.
- 11.6. A partir del mes de enero del año 2007 el MEIC se integró por medio del Sistema BCR Compras Institucionales del Banco de Costa Rica a la adquisición del combustible consumido por los vehículos de la flotilla ministerial en busca de realizar dicha actividad de manera ágil con la utilización de tarjetas personalizadas para cada conductor autorizado, lo cual obliga a la jefatura del Departamento de Servicios Generales a mantener labores de control constante, sobre los consumos por cada conductor, los rendimientos obtenidos por cada chofer según el vehículo asignado a éstos, y el monitoreo permanente de los montos presupuestados y que se encuentran en reservas.
- 11.7. A partir del mes de junio del año 2019, el MEIC se integró por medio del Sistema BCR Compras Institucionales del Banco de Costa Rica el pago de peajes para los vehículos ministeriales, por medio de dispositivos Quick Pass los cuales se encuentran ligados a las tarjetas de crédito que se le han habilitado a cada chofer autorizado a conducir vehículos

institucionales con montos establecidos, así como el pago de los derechos de circulación anuales para todos los vehículos de la Unidad de Transportes del MEIC, lo cual recae sobre la tarjeta de crédito asignada al señor Reynaldo Arias Hidalgo.

- 11.8. Desde el año 2011, la Administración Activa del MEIC decidió concentrar los recursos presupuestarios para el pago de servicios tales como: alquiler de edificio, agua potable, electricidad, telecomunicaciones, limpieza de oficinas, seguros, mantenimiento de edificios, combustible, en el programa 215-00 Actividades Centrales, incrementando el presupuesto en el Área Administrativa, lo anterior, obliga a la jefatura del Departamento de Servicios Generales a mantener mayores controles en esos gastos y un constante análisis y proyecciones de consumos, para lograr cumplir con los pagos de dichos servicios en cada una de estas subpartidas presupuestarias.

## **12. Estado de la Autoevaluación del Sistema de Control Interno del Departamento al inicio y al final de mi gestión**

Durante los años en que he estado a cargo de este Departamento de Servicios Generales, se han realizado grandes esfuerzos para mantener un buen Sistema de Control Interno, apegándome a las directrices y matrices estandarizadas para todas las dependencias ministeriales y que han sido aprobadas por las autoridades superiores de la institución, velando por que se cumpla con el monitoreo constante del Sistema de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), realizando en forma anual los informes de las Autoevaluaciones del Sistema de Control Interno y por último, para que cada proceso de labores departamental cuente con su procedimiento y que sirva como instrumento de consulta a funcionarios y/o usuarios.

- 12.1. Es de suma importancia dejar establecido que la Contraloría General de La República (CGR), emitió el “Manual de normas generales de control interno para la CGR, así como para su aplicación en las entidades y órganos sujetos a su fiscalización”, el cual fue publicado en la Gaceta N° 107 del 05 de junio, 2002, dando como plazo para su debida implementación el 01 de marzo del 2006, razón por la cual el MEIC, logró establecer durante el año 2006 la mecánica y la dinámica con sus respectivas matrices y formularios para ser empleados en el Sistema de Control Interno Ministerial y para que cada dependencia del MEIC, efectuó su Sistema de Valoración de Riesgo Institucional (SEVRI), lo anterior, para que el Ministerio de Economía Industria y Comercio cumpla con la normativa existente en materia de Control Interno.
- 12.2. Con vista en el punto anterior 12.1., se ha generado durante mi gestión dentro del Departamento de Servicios Generales, tres Análisis FODA

para cumplir con el Sistema de Valoración de Riesgo Institucional, utilizando para ello, las plantillas que fueron emitidas por parte de la Unidad de Planificación Institucional del MEIC, con la aprobación de las autoridades superiores del ministerio, a saber el primero FODA aplicado y comunicado en el año 2007, el segundo generado y notificado en diciembre de 2014 y el tercero fue compilado por este servidor en calidad de Jefatura departamental, el 07 de agosto de 2020 y revisado por el señor Giovanni Barroso Freer, en su calidad de Oficial Mayor y Director Administrativo Financiero el 18 de agosto de 2020, lo cual ha permitido realizar y mantener activos y vigentes los Sistemas de Valoración de Riesgo del Departamento, y con ello, en forma anual, poder efectuar las Autoevaluaciones del Sistema de Control Interno del Departamento de Servicios Generales.

- 12.3. En acatamiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna del MEIC, se logró cumplir con la elaboración del primer Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Generales el cual fue elaborado por el suscrito José Nautilio Guevara Aguilar, en calidad de encargado, en ese entonces de la Unidad de Servicios Generales, el cual fue comunicado a la Auditoría en el mes de agosto 2002. Posteriormente, ante una directriz emitida por las autoridades del MEIC y con el objetivo de estandarizar un solo modelo y tipología de Manuales de Procedimientos para todas las dependencias del Ministerio, me correspondió realizar las modificaciones y actualizaciones del Manual de Procedimiento del Departamento a mi cargo, cumpliendo con la primera actualización en el mes de junio del año 2009, la segunda actualización y diseño con el formato estandarizado se logra cumplir por el suscrito, durante los primeros días del mes de marzo del año 2013, el cual fue debidamente aprobado por don Eduardo Arias Cabalceta, en su calidad de Oficial Mayor y Director Administrativo Financiero, con fecha 14 de marzo del mismo año 2013, ese Manual fue comunicado a la Oficina de Planificación Institucional y publicado en la INTRANET durante el mes de Marzo del 2013.
- 12.4. En cumplimiento a la recomendación 4.1 del Informe N° AI-INF-003-2020 del 31 de agosto del año 2020 de la Auditoría Operativa efectuada durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, la cual establecía: *“Llevar a cabo una revisión, actualización e implementación del Manual de Normas y Procedimientos del área de Servicios Generales, conforme al marco jurídico vigente”* se procedió por parte de la funcionaria Yanina Pérez Chavarría, coordinadora de la Unidad de Notificaciones a realizar todas las modificaciones del Manual de Procedimiento sobre las actividades vinculadas con las actividades de Notificado, Seguridad y Vigilancia, Conserjería, Mantenimiento, Recepción, Atención de Central ministerial, labor lenta por el deber de

generar todos los flujos en cada uno de los procesos de trabajo, la cual abarcó del mes de diciembre del año 2020 al mes de julio de 2021, del mismo modo, le fue asignado por el suscrito, al señor Erick Cantillano Mora, en su calidad de coordinador de la Unidad de Transportes, realizar las modificaciones de todos aquellos procesos de trabajo ligados al Servicio de Transportes, labor que materializó en coordinación con el suscrito, durante los meses de agosto a octubre del 2021, posteriormente, a éste servidor, le correspondió realizar las revisiones de todo el Manual del Departamento de Servicios Generales efectuando aquellos cambios que consideré pertinente, dicha labor fue finalizada el 25 de octubre de 2021 y debidamente firmado digitalmente por la señorita Pérez Chavarría, el señor Cantillano Mora y el suscrito, así como, remitido para su aprobación a don Giovanni Barroso Freer, en su calidad Oficial Mayor y Director Administrativo Financiero, el día 26 de octubre de 2021. Para finalizar este punto, el Manual de Procedimientos del Departamento de Servicios Generales fue notificado, a la Auditoría Interna para que determinara el cumplimiento de la recomendación de marras, con copia a la Oficina de Planificación Institucional, este Manual adicionalmente fue subido y publicado en INTRANET junto con todos los flujos de procesos, y de la misma forma, fue notificado mediante correo electrónico con su respectivo link de acceso, a los funcionarios del Departamento de Servicios Generales y al resto de todos los funcionarios del MEIC.

- 12.5. Como fue establecido por la Comisión de Control Interno el proceso de autoevaluación correspondiente al Departamento de Servicios Generales se debe llevar a cabo en los últimos días del mes de agosto de cada año, de acuerdo con el artículo 7 de la Directriz No. 002-2004 del Ministerio de Economía, Industria y Comercio con fecha 27 de febrero del 2004, para lograr el éxito en el proceso y estandarizar el sistema con todas las Direcciones, Departamentos y Unidades de la Institución por lo que oportunamente y de acuerdo a las fechas establecidas, se aplicaron las guías suministradas por la Comisión de Control Interno para las Autoevaluaciones Anuales (valga la redundancia) del Sistema de Control Interno del Departamento de Servicios Generales durante los años comprendidos en mi gestión, que abarcan del año 2007 al año 2023, por lo tanto, seguidamente el detalle de los resultados obtenidos y notificados a la Oficina de Planificación Institucional en forma oportuna:

| Autoevaluaciones anuales del Sistema de Control Interno del Departamento de Servicios Generales |                                                 |    |                                  |    |                                   |    |                                     |       |                                                      |       |                                |    |                                             |           |                                               |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|----|----------------------------------|----|-----------------------------------|----|-------------------------------------|-------|------------------------------------------------------|-------|--------------------------------|----|---------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------|
| AÑO                                                                                             | Normas generales del Sistema de Control Interno |    | Normas sobre Ambiente de Control |    | Normas sobre Valoración de Riesgo |    | Normas sobre Actividades de Control |       | Componente de Sistemas de Información y Comunicación |       | Componente de Seguimientos SCI |    | Cumplimientos cuantitativos totales anuales |           | Porcentajes de cumplimiento anuales obtenidos |
|                                                                                                 | SI                                              | NO | SI                               | NO | SI                                | NO | SI                                  | NO    | SI                                                   | NO    | SI                             | NO | SI                                          | NO        |                                               |
| 2007-2008                                                                                       | 10                                              | 1  | 10                               | 1  | 3                                 | 1  | 17                                  | 1     | 13                                                   | 1     | 2                              | 0  | 55                                          | 5         | 91,66%                                        |
| 2008-2009                                                                                       | 10                                              | 1  | 10                               | 1  | 3                                 | 1  | 17                                  | N/A 1 | 13                                                   | N/A 1 | 2                              | 0  | 55                                          | 3 y N/A 2 | 91.66%                                        |

|           |    |   |    |   |   |   |    |           |    |       |   |   |    |           |                                   |
|-----------|----|---|----|---|---|---|----|-----------|----|-------|---|---|----|-----------|-----------------------------------|
| 2009-2010 | 10 | 1 | 10 | 1 | 4 | 0 | 18 | N/A 1     | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 57 | 2 y N/A 2 | 93,44%                            |
| 2010-2011 | 10 | 1 | 10 | 1 | 4 | 0 | 18 | N/A 1     | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 57 | 2 y N/A 2 | 93,44%                            |
| 2011-2012 | 11 | 0 | 10 | 1 | 4 | 0 | 17 | N/A 1     | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 57 | 1 y N/A 2 | 97%                               |
| 2012-2013 | 11 | 0 | 11 | 0 | 4 | 0 | 17 | N/A 1     | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 58 | N/A 2     | 97%                               |
| 2013-2014 | 11 | 0 | 11 | 0 | 4 | 0 | 17 | N/A 1     | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 58 | N/A 2     | 97%                               |
| 2014-2015 | 9  | 0 | 11 | 0 | 4 | 0 | 17 | N/A 1     | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 56 | N/A 2     | 97%                               |
| 2015-2016 | 9  | 0 | 11 | 0 | 2 | 2 | 16 | 1 y N/A 1 | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 53 | 3 y N/A 2 | 91 %                              |
| 2016-2017 | 9  | 0 | 11 | 0 | 4 | 0 | 16 | 1 y N/A 1 | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 55 | 1 y N/A 2 | 95 %                              |
| 2017-2018 | 9  | 0 | 11 | 0 | 4 | 0 | 16 | 1 y N/A 1 | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 55 | 1 y N/A 2 | 95 %                              |
| 2018-2019 |    |   |    |   |   |   |    |           |    |       |   |   |    |           | No se aplicó                      |
| 2019-2020 |    |   |    |   |   |   |    |           |    |       |   |   |    |           | Se actualizó el SEVRI             |
| 2020-2021 |    |   |    |   |   |   |    |           |    |       |   |   |    |           | No se aplicó                      |
| 2021-2022 | 9  | 0 | 11 | 0 | 4 | 0 | 18 | N/A 1     | 13 | N/A 1 | 2 | 0 | 57 | N/A 1     | 97%                               |
| 2022-2023 |    |   |    |   |   |   |    |           |    |       |   |   |    |           | Se aplica hasta en setiembre 2023 |

### 13. Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el Sistema de Control Interno del Departamento de Servicios Generales, durante el último año

Tomando en consideración que tanto el Sistema de Control Interno como la aplicación del Sistema de Valoración de Riesgos y con ello las Autoevaluaciones anuales que van del 01 de setiembre al 31 de agosto del siguiente año para todas las dependencias del ministerio, de lo cual no se escapa el Departamento de Servicios Generales, todas a las actividades y controles son totalmente dinámicas y cambiantes en el tiempo de acuerdo a las realidades económicas y presupuestales, de recurso humano, y la legislación vigente, lo cual ha obligado a un permanente control de todos los indicadores por lo que seguidamente detallo las acciones emprendidas por este servidor durante el último año de mi gestión:

- 13.1. Se mantiene actualizado el Sistema de Valoración de Riesgo del Departamento de Servicios Generales, mediante las plantillas que para tal efecto fueron emitidas a nivel ministerial.
- 13.2. Se han generado y controlado las Acciones para minimizar el riesgo ante una eventual materialización de dichos riesgos.
- 13.3. Se monitorea los niveles de riesgo luego de aplicar acciones para minimizar dichos riesgos.
- 13.4. Se mantienen establecidos los responsables a nivel del departamento para la implementación de las acciones para que no se materialicen los riesgos o en su defecto reducir el impacto a nivel institucional.
- 13.5. Se asignaron, acordaron y firmaron con cada funcionario y funcionaria del Departamento de Servicios Generales en forma oportuna, las funciones y

compromisos que se deben cumplir durante el 2022, para la aplicación de la evaluación de desempeño de cada servidor.

- 13.6. Se mantuvo para todo el año 2022 un Plan Anual Operativo para el Departamento de Servicios Generales, con evaluaciones semestrales y la evaluación total anual, la cual se logró consolidar en el mes de febrero del 2023, además ésta sirvió como base para fundamentar o justificar las evaluaciones de desempeño obtenidas por cada uno de los funcionarios y funcionarias del Departamento de Servicios Generales.
- 13.7. Se generaron informes mensuales sobre los diferentes procesos de trabajo, específicamente en todas las actividades de Notificado en la Unidad de Notificaciones, con informes semestrales sobre toda la labor y un informe consolidado del año 2022 y un último informe trimestral del 2023, de la misma forma, se generó para todo el año 2022 informes mensuales y uno consolidado anual, sobre los consumos de combustible para todos los vehículos de la flotilla ministerial, determinando cantidad de litros consumidos, monto en colones, kilómetros recorridos y rendimientos obtenidos por cada chofer en su calidad de responsable del vehículo asignado.
- 13.8. Durante el año 2022 y para el presente año 2023, se emitió y notificó a los directores de los programas presupuestales vinculados con los diferentes procesos de trabajo que le brinda el Departamento de Servicios Generales a las diferentes dependencias del MEIC, para los servicios de notificado y de transportes un Plan de Giras Anual para todo el territorio nacional, en busca de hacer un uso oportuno, racional, eficiente y eficaz de los recursos presupuestarios y humanos con que cuenta el ministerio.
- 13.9. Se actualizaron, generaron, notificaron y se publicaron por medio de la INTRANET todos los Manuales de Procedimientos con sus respectivos flujos de procesos en forma individualizada para cada uno de las actividades laborales que son responsabilidad del Departamento de Servicios Generales logrando el cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna del MEIC.

#### **14. Principales logros alcanzados durante mi gestión**

Dentro de los aspectos más sobresalientes con relación a los logros alcanzados durante mi gestión puedo citar los siguientes:

- 14.1. Se logró elaborar, actualizar y poner a disposición de todos los funcionarios a través de la INTRANET, el Manual de Procedimientos del

Departamento de Servicios generales con sus respectivos flujos de procesos en forma individualizada.

- 14.2. Se fortaleció el Control Interno estandarizando los procesos del Departamento de Servicios Generales.
- 14.3. Cumplimiento de las normas del Sistema Control Interno según el Sistema de Valoración de Riesgos (SEVRI) del Departamento de Servicios Generales, aplicando la toma de medidas alternativas en el SEVRI ante situaciones determinadas que se materialicen, así como efectuar todas aquellas actividades de control propias de dicho Sistema.
- 14.4. Con fundamento en la normativa y las directrices emitidas por el Ministerio de Hacienda, se logró realizar la programación y ejecución financiera o presupuestaria durante todos los años de mi gestión orientadas a dotar al ministerio todos los bienes y servicios requeridos, así como, garantizar a tiempo los pagos de la operación normal de la institución para todas aquellas actividades propias del Departamento de Servicios Generales y del programa 215 Actividades Centrales, obteniendo siempre, altos niveles de ejecución presupuestaria.
- 14.5. Se definieron, para cada funcionario y funcionaria del Departamento de Servicios Generales, las tareas, actividades y compromisos por escrito, haciendo uso de las plantillas que emitió el Departamento de Recursos Humanos del MEIC para el Sistema de evaluación de desempeño, con el fin de que cada uno de ellos conozca las labores que debe realizar y sus responsabilidades.
- 14.6. Se enviaron los informes mensuales de labores en los procesos de notificado y servicios se transporte a los directores de programas que requieren de dichos servicios generales.
- 14.7. Se llevaron a la práctica las recomendaciones de los entes fiscalizadores tales como: Tesorería Nacional, Dirección de Presupuesto Nacional mediante el Informe INF-USCEP-025-2014 de la Unidad de Seguimiento y Control de Ejecución Presupuestaria y las de la Auditoría Interna del MEIC, según el Informe N° AI-INF-003-2020 del 31 de agosto del año 2020.
- 14.8. Elaboración de los presupuestos anuales para el normal desempeño y cumplimientos de las actividades asignadas al Departamento de Servicios Generales como apoyo a todas las dependencias del ministerio.

- 14.9. Elaboración y evaluación de los Planes de Trabajo Anuales del Departamento de Servicios Generales, determinando las principales actividades y controles a desarrollar.
- 14.10. Promoví todos los trámites necesarios para las adquisiciones de bienes y servicios mediante la plataforma SICOP con el objetivo de lograr el normal funcionamiento del Departamento de Servicios Generales y del MEIC.
- 14.11. Durante todos los años de mi gestión he logrado administrar con buen suceso, los servicios de seguridad, vigilancia, correspondencia interna y externa, notificación de documentos, servicio de transporte, conserjería y limpieza, desempeñando para ello, las coordinaciones con el personal del Departamento de Servicios Generales y las empresas externas contratadas para brindarle servicios al MEIC, todas las funciones vinculadas en cada uno de estos procesos antes descritos, para que la institución cuente con servicios de alta calidad en forma eficaz, oportuna y eficiente.
- 14.12. Coordinar las actividades de control, seguridad y vigilancia de las áreas arrendadas por el MEIC, para mantener el orden de ingreso de usuarios en la recepción con base en los Protocolos de Seguridad y de Salud que para tal efecto fueron generados, oficializados y comunicados.
- 14.13. Coadyuvar en la coordinación y administración del contrato de servicios de alquiler del edificio Oficentro ASEBANACIO.
- 14.14. Cumplir con los procesos diseñados para el control de las compras de combustible por medio del Sistema BCR Compras Institucionales, determinando los parámetros para cada tarjetahabiente, realizando las aprobaciones de solicitudes de cambios de dichos parámetros cuando las necesidades así lo ameriten, monitoreando los saldos presupuestarios en cada una de las subpartidas vinculadas con el sistema, realizando las conciliaciones de los estados de cuenta mensuales recibidos del Banco de Costa Rica, y trasladando dichas conciliaciones con todos los respectivos Boucher y facturas que justifiquen la compras de combustible al Departamento Financiero Contable para su pago en las fechas autorizadas por la Dirección de Control de Presupuesto del Ministerio de Hacienda.
- 14.15. Generación de todo tipo de reservas por cada subpartida presupuestaria vinculada al quehacer del Departamento de Servicios Generales para los trámites de pagos, solicitar liberaciones de cuotas en los diferentes objeto

gastos para los trámites de compra, apoyar y solicitar modificaciones presupuestarias para las subpartidas deficitarias.

- 14.16. He logrado brindar a los vehículos de la flotilla de transportes un mantenimiento preventivo y correctivo óptimo de acuerdo a los limitados recursos presupuestarios disponibles.
- 14.17. He logrado dotar en forma semestral de todos los seguros, requerimientos legales como las revisiones técnicas, accesorios, repuestos de acuerdo al presupuesto aprobado a las diferentes unidades de transportes de flotilla ministerial, para que estos circulen sin problemas.
- 14.18. Realizar las coordinaciones y trámites necesarios para presupuestar, inscribir y mantener en funcionamiento los vehículos de la flotilla vehicular del ministerio, dentro de los automotores que se lograron adquirir durante mi gestión del 2007 al 2023, al día de hoy se encuentra activas el cien por ciento de las unidades vehiculares.
- 14.19. Lograr las coordinaciones exitosas para los dos traslados y mudanzas que ha tenido que enfrentar el MEIC, la primera durante los meses de febrero, marzo y abril del año 2011, de los edificios: IFAM, la Guaria, Loyjo y Paco, hacia el edificio propiedad de La ARESE en Sabana, de acuerdo al contrato de arriendo firmado el 02 de febrero de 2011, y la segunda mudanza entre los meses de mayo y junio del año 2018, del edificio ARESEP al Oficentro ASEBANACIO, según contrato de alquiler firmado el 11 de octubre de 2017.
- 14.20. Logré consolidar las coordinaciones y actividades requeridas para que se aplicara una restructuración dentro del Departamento de Servicios Generales, la cual fue aprobada por el Ministerio de Planificación Nacional Política Económica, mediante el Oficio DM-653-13 del 26 de noviembre de 2013, dando paso a la creación de la Unidad de Transportes y la Unidad de Notificaciones, con el objetivo de brindar una mejor y oportuna respuesta a los solicitudes de servicios de los usuarios tanto internos como externos.
- 14.21. Eliminación de todas las diez armas de fuego que mantenía el MEIC para las labores de seguridad y vigilancia, efectuando para ello, todas las coordinaciones requeridas con la Dirección General de Armamento Nacional y el Departamento de Armas y Explosivos del Ministerio de Seguridad Pública.

- 14.22. Lograr las coordinaciones y trámites requeridos para la desinscripciones de vehículos registrados en el Registro Nacional de la Propiedad a título del MEIC pero que físicamente no se encontraban en la institución.

**15. Estado de proyectos más relevantes en el ámbito institucional o del Departamento de Servicios Generales, existentes al inicio de su gestión y de los que están pendientes de concluir**

Al momento en que fui nombrado jefatura del Departamento de Servicios Generales no se mantenía ningún proyecto relevante que pueda determinar, no obstante, a través de los años en mi gestión, he logrado consolidar varios proyectos que en su oportunidad hemos logrado llevar a cabo con resultados óptimos entre ellos:

- 15.1. Adquisiciones de vehículos para la flota ministerial logrando actualizarla en forma oportuna de acuerdo a los recursos limitados por el Ministerio de Hacienda.
- 15.2. Acondicionamientos y remodelaciones en las instalaciones o edificaciones que mediante contratos de alquiler o convenios interinstitucionales de préstamo ha contado el MEIC y que requiere de mejoras para el funcionamiento óptimo.
- 15.3. Traslado del ministerio y oficinas CIDE,s regionales a nuevas instalaciones contratadas o cedidas en préstamo por convenios interinstitucionales.

Dentro de los proyectos que se encuentran pendientes de cumplir, se debe determinar que a pesar de que éste servidor en forma oportuna, ha incluido y solicitado los recursos económicos dentro de los anteproyectos presupuestarios anuales que se envían al Ministerio de Hacienda y que por los techos presupuestarios otorgados, al día de hoy, no se ha contado con dichos recursos, bien sea porque la administración superior decide no incluirlos, o en su defecto no son aprobados por el mismo Ministerio de Hacienda o los diputados en la Asamblea Legislativa realizan los recortes presupuestario, tenemos lo siguiente:

- 15.4. La adquisición de al menos siete vehículos para la renovación de los vehículos de la flota ministerial con modelos 2007, 2008 y 2009, dentro de los que se encuentran las placas: PE-11-125, PE-11-129, PE-11-130, PE-11-132, PE-11-134, PE-11-135, PE-11-136, PE-11-156, PE-11-157, PE-11-158 y 776730.
- 15.5. Se encuentra pendiente de materializar el pago mediante la Caja Única del Estado, por parte del Instituto Nacional de Seguros (INS), la

indemnización por concepto de la declaratoria de pérdida total por el evento de incendio del vehículo propiedad del MEIC con placas discrecional BRL-844, el cual ya fue desinscrito por la Unidad de Asesoría Jurídica del ministerio, ante el Registro Nacional de la Propiedad y el coordinador de nuestra Unidad de Transportes, cumpliendo con mi mandato, procedió a trasladado al INS, como parte del trámite según Aviso CAS-1107674-C5W0, Caso 171022000305, destacando que, para que se gire el monto del cálculo de la pérdida total, por la suma de ¢10.650.000,00, la administración del MEIC debe cancelar una multa por infracción de tránsito que registra el vehículo.

- 15.6. Está pendiente el nombramiento del puesto número 28207 clasificado como Oficinista de Servicio Civil 2 por renuncia por pensión a partir del 16 de abril de 2023, del señor Ronald Retana Mora y a partir del 01 de julio del presente año, de igual forma, se debe solicitar el nombramiento en el puesto número 28378, clasificado Oficial de Seguridad de Servicio Civil 1, por renuncia del señor Luis Ángel Zúñiga Herrera para acogerse a su derecho de pensión.

## **16. Administración de los recursos financieros asignados durante mi gestión al Departamento de Servicios Generales**

Es importante destacar que a pesar que éste servidor en calidad de jefatura del Departamento de Servicios Generales, no es director de alguno de los programas presupuestarios del ministerio, he tenido la obligación y responsabilidad de coadyuvar en coordinación con los diferentes Oficiales Mayores y Directores Administrativos Financieros, en calidad de Suplente, con las planificaciones y ejecuciones de los presupuestos ordinarios y extraordinarios de la República y sus modificaciones, principalmente del programa 215 Actividades Centrales, el cual se elabora atendiendo los principios presupuestarios establecidos en la Ley 8131 y según las directrices emitidas por el Ministerio de Hacienda.

En lo que concierne a ejecución presupuestaria del programa 215, Actividades Centrales, el siguiente cuadro muestra los datos de los recursos asignados y ejecutados desde del año 2015 al año 2022, haciendo la aclaración que la total responsabilidad de dicha ejecución presupuestaria, recae en los Oficiales Mayores y Directores Administrativos Financieros de cada periodo, como directores del programa, aún sin embargo, las jefaturas del Departamento de Recursos Humanos, las jefaturas del Departamento Financiero Contable, como el suscrito, en calidad de jefe del Departamento de Servicios Generales, hemos tenido que involucrarnos en la planificación presupuestaria, ejecución, modificaciones presupuestarias, solicitudes de aperturas de reservas y en los procedimientos de contratación administrativa de bienes y servicios para el óptimo funcionamiento del MEIC:

| Año  | Presupuesto autorizado | Presupuesto ejecutado | Porcentaje ejecutado |
|------|------------------------|-----------------------|----------------------|
| 2015 | 4.274.969.700,00       | 3.769.249.069,10      | 88.17%               |
| 2016 | 18.235.003.630,00      | 17.911.676.479,00     | 98.23%               |
| 2017 | 18.641.273.133,00      | 17.864.861.425,00     | 95.83%               |
| 2018 | 19.298.826.759,00      | 18.880.911.206,41     | 97.83%               |
| 2019 | 19.052.291.000,00      | 19.043.247.284,00     | 98.95%               |
| 2020 | 14.262.651.417,00      | 13.599.730.263,70     | 95.35%               |
| 2021 | 11.286.794.073,00      | 11.062.246.638,41     | 98.01%               |
| 2022 | 11.020.773.529,00      | 10.848.902.435,57     | 98.98%               |

Como se puede concluir de la información antes descrita, hemos logrado todos los involucrados, cumplir con altas ejecuciones presupuestarias en beneficio de la buena marcha del ministerio y para dotar y proporcionar a los usuarios de nuestra institución los servicios que diariamente son requeridos en cumplimiento a la Ley, y por supuesto, haciendo un uso racional de los recursos del MEIC.

## 17. Sugerencias para la buena marcha del Departamento de Servicios Generales

De acuerdo a mi forma de gerenciar en condición de jefatura del Departamento de Servicios Generales, detallo seguidamente algunas consideraciones que pueden tomarse en cuenta como sugerencias para que la próxima jefatura departamental que será nombrada, pueda valorarlas y si lo tiene a bien implementarlas:

- 17.1. Se debe mantener un monitoreo constante con relación a los montos económicos totales, devengados, en reservas, disponibles liberados y disponibles presupuestarios por cada subpartida que tiene vinculación y por consiguiente son de administración de la jefatura del Departamento de Servicios Generales, con el objetivo de analizar los montos consumidos y/o cancelados, poder realizar las proyecciones de necesidades de consumo para el resto del periodo de ejecución presupuestaria, de tal forma, determinar aquellos objetos gastos que son deficitarias o en su defecto, aquellos que registrarán montos sobrante, con el fin de realizar mediante modificaciones presupuestarias, las inyecciones o traslados de contenidos económicos superavitarios a las subpartidas que así lo requieran, para solventar todos los pagos de bienes y servicios para la buena marcha del ministerio.
- 17.2. Mantener una constante coordinación y negociación con los directores de programas presupuestarios, para que los diferentes presupuestos en aquellas subpartidas que mantienen relación con el quehacer del Departamento de Servicios Generales de acuerdo a los servicios que se

les brindan por requerimientos de las dependencias ministeriales, cubran todos los gastos por los servicios prestados, para realizar las sugerencias de inyección de recursos económicos de acuerdo a presupuestos ordinarios o extraordinarios, así como, por modificaciones presupuestarias.

- 17.3. Con relación a las compras por caja chica, se debe tener presente que es un procedimiento de excepción y por consiguiente limitado a la atención de gastos menores y urgentes, por lo que no todas las compras se deben realizar por este proceso y las que sean aprobadas, estar atentos a que las facturas deberán ser presentadas en un lapso no mayor de cinco días hábiles, después de emitida la orden de pedido.
- 17.4. Es importante indicar que a pesar de que al día de hoy el Departamento de Servicios Generales se encuentra al día con el cumplimiento de las recomendaciones que ha sido emitidas mediante los diferentes informes por la Auditoría Interna del MEIC, se debe mantener un constante monitoreo y revisiones con aquellas recomendaciones que pueden volver a incumplirse por las realidades históricas de cada momento, tales como: mantener al día el registro de firmas de funcionarios autorizados a solicitar servicios de transportes, mantener al día los expedientes de funcionarios autorizados a conducir vehículo institucionales, ante el peligro de vencimientos en sus licencias de manejo, actualización de los expedientes digitales de cada vehículo, entre otros.
- 17.5. La jefatura responsable del Departamento de Servicios Generales debe mantener una revisión constante y dar seguimiento a los procedimientos que se tramitan en los diferentes Juzgados de Tránsito del territorio nacional producto de eventos de colisión donde medie cualquier vehículo de la flotilla ministerial, programando al chofer involucrado a realizar las declaraciones correspondientes dentro de los plazos establecidos, a aportar toda la documentación que sea llevada a los expedientes y estar prestos a las sentencias para tomar las acciones legales correspondientes de acuerdo a la normativa.
- 17.6. Realizar las coordinaciones necesarias para que el ministerio materialice en forma paulatina, el cambio de aquellos vehículos con modelos 2007, 2008 y 2009 de la flotilla de la Unidad de Transportes del MEIC, los cuales registran altos kilometrajes de recorridos, lo cual incide en mayores consumos de combustible y bajos rendimientos por su deterioro y mayor inversión en mantenimientos correctivos, preferiblemente adquirir vehículos híbridos o eléctricos para la protección del medio ambiente.

## **18.Observaciones sobre otros asuntos de actualidad que a mi criterio, enfrenta el Departamento de Servicios Generales y otros aspectos que deberían de aprovecharse**

A continuación detallo algunos aspectos de actualidad que considero de importancia a los que se le deben dar seguimiento:

- 18.1. Tener pendiente como se indicó anteriormente, el pago por parte del Instituto Nacional de Seguros (INS), la indemnización por concepto de la declaratoria de pérdida total por el evento de incendio del vehículo propiedad del MEIC con placas discrecional BRL-844.
- 18.2. Dar seguimiento a la solicitud que se le planteó al Gerencia General de la ASEBANACIO, mediante el Oficio DIAF-OF-246-2022 del 29 de noviembre de 2022, donde la administración superior de nuestro ministerio, les solicitó que se aplicaran los montos calculados como diferencias que han sido canceladas de más por el MEIC, como parte del menor gasto realizado por la ASEBANACIO con respecto al monto cotizado dentro del financiamiento en la inversión inicial para el acondicionamiento de las instalaciones arrendadas tipo llave en mano, según contrato de alquiler suscrito, para que dichas diferencia fueran aplicadas al saldo actual del financiamiento. Lo anterior permitirá, de ser aprobado por la Junta Directiva de la ASEBANACIO, a rebajar la cuota mensual que debe cancelar el ministerio por ese rubro dentro de la estructura de costos que conforma el arriendo, y por consiguiente, se reducirá el monto total de alquiler que actualmente se paga, con la dificultad que al día de hoy todavía no se cuenta con una respuesta concreta a dicha solicitud.

## **19.Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que durante mi gestión han girado otros Órgano de control externo, según la actividad propia de mi administración**

Durante toda mi gestión al frente del Departamento de Servicios Generales solamente se recibió un estudio de auditoría sobre el control y la administración de la ejecución presupuestaria del ministerio durante el año 2013, la cual se llevó a cabo por parte de la Unidad de Seguimiento y Control de Ejecución Presupuestaria, de la Dirección General de Presupuesto Nacional y de la Tesorería Nacional, ambas del Ministerio de Hacienda, cuyos resultados y recomendaciones obtenidas fueron notificadas dentro del Informe Preliminar INF-USCEP-025-2014, así como el oficio número DGNP-USCEP-02042-2014, suscrito por Mario Ruiz Cabalceta, director de la entonces de dicha Unidad de Seguimiento y Control de Ejecución Presupuestaria, donde se determina:

*“Acatar lo dispuesto en normativa de la Tesorería Nacional y este Ente Rector en cuanto al tratamiento de la partida de combustibles y remitir información en tiempo perentorio a esta Dirección de lo actuado por parte de la Unidad responsable de suministrar el combustible a los centros gestores de ese Ministerio a través del programa 215”, recomendación que se está cumpliendo a medias en virtud que solamente el programa presupuestario 219 DIGEPYME, cuenta con recursos presupuestarios en la subpartida 201-01 Combustibles y Lubricantes para las cancelaciones de sus consumo de combustible, es importante destacar que la administración activa desde hace varios años atrás, decidió concentrar los recursos presupuestarios para el pago de combustible, en el programa 215-00 Actividades Centrales.*

No quiero desaprovechar la oportunidad para dejar establecido que mediante el oficio SG-OF-072-14 del 16 de octubre del año 2014, le aclaré al señor Mario Ruiz Cabalceta el punto establecido dentro del Informe INF-USCEP-025-2014 certificando que:

*“Debo indicar como aclaración, que lo manifestado en la entrevista efectuada dentro del proceso de Auditoria, se refiere a que el Ministerio de Hacienda cuando se le presentó por parte de las autoridades superiores del Ministerio de Economía Industria y Comercio la Formulación Presupuestaria, permitió y así fue aprobado mediante Leyes de Presupuesto de la República, ejercicios 2011 y subsiguientes, cargar lo correspondiente a gastos por concepto de servicios, además lo que corresponde a combustible en un único programa, a saber el No. 215 - Actividades Centrales.*

*La anterior manifestación representa mi respaldo y fundamento para actuar en la forma como se ha venido administrando durante los últimos años la subpartida combustibles y lubricantes, obviando el principio de Centros de Costos dispuesto en la Ley No. 8131 y su respectivo reglamento. Es importante considerar que todos los automotores que conforman la flota vehicular Ministerial están asignados a la Unidad de Transportes bajo mi responsabilidad y que los montos presupuestados para cubrir los pagos por concepto de mantenimiento preventivo y correctivo de todos los vehículos, así como los salarios y pago de tiempo extraordinario generados por todos los nueve conductores de Servicios Civil 1 de dicha Unidad de Transportes son cancelados en su totalidad con cargo al programa referido”.*

De los resultados en ambas auditorias efectuadas al Departamento de Servicios Generales, no se encontró ninguna anomalía adicional que ameritara señalar.

## **20. Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante mi gestión ha formulado la Auditoría Interna**

A través de los años en que el suscrito estuvo a cargo en calidad de jefatura del Departamento de Servicios Generales fueron aplicadas por parte de la Auditoría Interna del MEIC, varios estudios de auditorías operativas, con el agrado que en cada oportunidad fueron consideradas y cumplidas las diferentes recomendaciones emitidas.

En el caso del informe de la auditoría operativa número INF-AI-003-2016 fechado 23 de setiembre de 2016 efectuado oportunamente por la Auditoría Interna del MEIC, quedaba por cumplir la recomendación número 5, la cual estaba dirigida a la Dirección Administrativa Financiera y establecía:

*“Realizar las gestiones necesarias para conocer el destino de los vehículos, sin ubicación que aún se encuentran inscritos a nombre del MEIC, y proceder con su desinscripción en el Registro Público, y dar de baja en los activos del MEIC.”*

Mediante el oficio PROV-OF-023-2020 del 26 de mayo del año 2020 suscrito por el entonces jefe del Departamento de Proveeduría, Rodolfo Bonilla Núñez, el señor José Enrique Oses Coto, encargado de la Unidad de Administración de Bienes Institucional y éste servidor José Nautilio Guevara Aguilar, como jefatura del Departamento de Servicios Generales, le comunicamos al señor Auditor Interno, don Luis Orlando Araya Carranza, que luego de un largo proceso de coordinación y con la participación de la Unidad de Asesoría Jurídica, el Departamento de Proveeduría y el Departamento de Servicios Generales, se logró realizar la desinscripción definitiva ante el Registro Público de la Propiedad, de los siguientes vehículos que se mantenían a nombre del Ministerio de Economía Industria y Comercio: Placas de uso administrativos números 11-000131, 29-000536, 1100031, 110001200 y placas particulares números MOT 53445, 150520. Por lo tanto, está recomendación fue cumplida en forma satisfactoria.

Específicamente, en el caso del último estudio efectuado durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 31 de diciembre del 2019, de acuerdo al informe N° AI-INF-003-2020, fechado 31 de agosto de 2020, de la Auditoría Operativa efectuada, se emitieron las siguientes recomendaciones:

*“4.1 Llevar a cabo una revisión, actualización e implementación del Manual de Normas y Procedimientos del área de Servicios Generales, conforme al marco jurídico vigente.*

*4.2 Realizar el trámite correspondiente, ante el Departamento de Control de Armas y Explosivos de la Dirección General de Armamento del Ministerio de Seguridad*

*Pública para que se lleve a cabo la destrucción de las armas de fuego en poder del MEIC, conforme a las instrucciones del Oficial Mayor.*

*4.3 Actualizar los diferentes registros de firmas para la autorización y uso de los vehículos institucionales, e incorporar su actualización periódica como parte de los procedimientos correspondientes a Servicios Generales.*

*4.4 Llevar a cabo una actualización de los expedientes de cada vehículo, conforme al reglamento de vehículos del MEIC, de modo que el mismo contenga todo lo relacionado con el activo, incluyendo su mantenimiento y aspectos legales, preferiblemente esta actualización debe considerar la implementación de un expediente digital.*

*4.5 Llevar a cabo una verificación física de los datos de registro de toda la flotilla de vehículos institucionales, a fin de descartar inconsistencias.*

*4.6 Con el apoyo del Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación y de la Oficialía Mayor, llevar a cabo acciones concretas en procura de realizar mejoras en los controles sobre el uso y mantenimiento de los vehículos institucionales, considerando dentro de estas mejoras a los controles, la posibilidad de la automatización de los mismos.”*

Seguidamente detallo mediante un cuadro, los estados de cumplimientos de cada una de las recomendaciones antes descritas:

| <b>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES</b>                                         |                                               |                        |                               |                                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|------------------------|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Estado de cumplimientos de recomendaciones según informe N° AI-INF-003-2020</b> |                                               |                        |                               |                                                                                      |
| <b>Número de recomendación</b>                                                     | <b>Número de oficio respuesta a Auditoría</b> | <b>Fecha de oficio</b> | <b>Estado de cumplimiento</b> | <b>Observaciones</b>                                                                 |
| 4.1                                                                                | DIAF-MEM-093-2021                             | 26-10-2021             | Recomendación Cumplida        | Firmado por Giovanni Barroso Freer                                                   |
| 4.2                                                                                | SG-MEM-027-2020                               | 01-09-2020             | Proceso cumplimiento          | Traslado a Departamento de Proveeduría dos                                           |
| 4.2                                                                                | MSP-DGA-AM-0129-2021                          | 25-02-2021             | Recomendación Cumplida        | armas de fuego y Acta de destrucción                                                 |
| 4.3                                                                                | SG-MEM-029-20                                 | 15-10-2020             | Recomendación Cumplida        | Actualizar los diferentes registros de firmas                                        |
| 4.4                                                                                | UT-OF-002-2021                                | 05-01-2021             | Recomendación Cumplida        | Firmado por Erick Cantillano Mora, bajo mi supervisión, actualización de expedientes |
| 4.5                                                                                | UT-OF-003-2020                                | 10-12-2020             | Fechas programadas            | Llevar a cabo una verificación física de datos                                       |
| 4.5                                                                                | UT-OF-001-2021                                | 05-01-2021             | Recomendación Cumplida        | Verificación física de datos de registro cumplida                                    |
| 4.6                                                                                | UT-OF-004-2021                                | 26-04-2021             | Avance para Cumplimiento      | Proyecto Implementación de boleta virtual para Solicitud de Transportes              |

Como se puede determinar todas las recomendaciones que dependen de la administración del Departamento de Servicios Generales fueron cumplidas en forma satisfactorias, no así, la recomendación 4.6, en virtud que se requiere que el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación (TI) implemente un Sistema Digitalizado para las solicitudes y asignación de servicios de transportes que permita generar y aprobar las boletas en forma virtual con numeración y fecha que se registre automáticamente, como elementos de control.

En este punto se debe destacar que por medio de un pasante que recibió el Departamento de Tecnologías de Información y Comunicación, se le asignó la creación de dicho Sistema, el señor Erick Cantillano Mora, en su condición de coordinador de la Unidad de Transportes del MEIC, realizó todos los aportes para identificar la forma y requerimientos que debía contener el programa, sin embargo, una vez creado dicho Sistema por el pasante, fue materialmente imposible poder correrlo en la Plataforma tecnológica informática del ministerio y al día de hoy no ha sido posible resolver las dificultades.

Por lo indicado, esta recomendación se encuentra pendiente de cumplimiento.

Para finalizar, como ya indiqué anteriormente, es importante destacar que a pesar de que al día de hoy el Departamento de Servicios Generales se encuentra al día con el cumplimiento de las recomendaciones emitidas mediante los diferentes informes por la Auditoría Interna del MEIC, y que dependen exclusivamente de la administración de Servicios Generales, se debe mantener un constante monitoreo y revisiones para aquellas recomendaciones que son dinámicas y que si se descuidan, se puede incurrir nuevamente en su incumplimiento, lo anterior, por las realidades históricas de cada momento, tales como: mantener al día el registro de firmas de funcionarios autorizados a solicitar servicios de transportes, mantener al día los expedientes de funcionarios autorizados a conducir vehículos institucionales ante el peligro de vencimientos en sus licencias de manejo, actualización de los expedientes digitales de cada vehículo, entre otros.

## **21. Entrega formal de activos**

Con respecto a este punto, se realizaron las revisiones de los diferentes inventarios registrados a mi nombre, y se procedió mediante el oficio número SG-OF-029-23, fechado 23 de marzo de 2023, a realizar la formal devolución y entrega de activos asignados a título de José Nautilio Guevara Aguilar, al señor Eduardo Arias Cabalceta, Oficial Mayor y Director Administrativo.

## **22. Fuente**

Toda la información que se destaca en el presente informe, se encuentra disponible mediante archivos digitalizados en las diferentes carpetas que mantiene el Departamento de Servicios Generales dentro de la Red Sam institucional, la cual es compartida por la jefatura, secretaria, coordinadora de la Unidad de Notificaciones y el coordinador de la Unidad de Transportes departamental.

Atentamente:

---

**José Nautilio Guevara Aguilar**  
**Cédula 6-151-645**

**Cc:** Ligia Marcela Fernández Agüero, Jefatura Departamento de Recursos Humanos  
Olga María Rodríguez Blanco, Jefatura Departamento de Gestión de Información  
Nueva Jefatura del Departamento de Servicios Generales  
Archivo personal