

INFORME N° **AI-INF-005-20**
23 de noviembre, 2020

**GESTION DE LA CONTINUIDAD DE LOS
SERVICOS DE LA DIRECCION GENERAL DE
PEQUEÑA Y MEDIANA EMPRESA (DIGEPYME)
ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA**

2020

CONTENIDO

AÑO 2020

INDICE

| | |
|--|----|
| Resumen Ejecutivo..... | 3 |
| 1. GENERALIDADES..... | 5 |
| IMPORTANCIA DE LA GESTION DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS | 5 |
| ORIGEN DE LA AUDITORÍA..... | 6 |
| OBJETIVO DE LA AUDITORIA | 6 |
| ALCANCE | 6 |
| LIMITACION AL ALCANCE..... | 7 |
| CRITERIOS DE AUDITORÍA..... | 7 |
| METODOLOGÍA APLICADA | 8 |
| GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO | 8 |
| SIGLAS..... | 9 |
| 2. RESULTADOS..... | 11 |
| A) PLANES Y ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD | 12 |
| B) GESTION DE RIESGOS | 13 |
| C) DETERMINACION DE ACTIVIDADES | 14 |
| D) DEFINICION DE RESPONSABLES | 14 |
| E) DEFINICION DE POBLACION OBJETIVO..... | 15 |
| F) COORDINACION INTERINSTITUCIONAL..... | 15 |
| G) RECURSOS HUMANOS..... | 15 |
| H) OPERACION | 16 |
| I) TECNOLOGIA DE INFORMACION | 18 |
| J) FINANCIERO | 19 |
| K) MONITOREO..... | 19 |
| L) INSUMO PARA PLANIFICACION | 19 |
| M) RENDICION DE CUENTAS..... | 20 |
| N) ESTUDIO REALIZADO POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA 20 | |
| 3. CONCLUSIONES..... | 21 |

Resumen Ejecutivo

¿QUÉ EXAMINAMOS?

El estudio tuvo como propósito evaluar el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias contenidas en la ley N° 8262 y su reglamento relacionadas con el desempeño de la **Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa (DIGEPYME)** con relación a la gestión para la continuidad de los servicios ante la emergencia sanitaria COVID-19. El periodo del estudio comprendió del 01 de marzo al 13 de noviembre del 2020, ampliándose en los casos que se consideró necesario.

¿POR QUÉ ES IMPORTANTE?

La gestión de la continuidad de los servicios promueve la preparación, respuesta y recuperación ante situaciones imprevistas, mediante la identificación de amenazas y la implementación de acciones que les permita a las instituciones mantener su prestación continua en procura del bienestar social y el desarrollo económico del país, lo cual se vuelve crítico ante la emergencia actual. Además, fortalece la capacidad de adaptación de las instituciones de manera que sus procesos evolucionen y aprovechen las crisis como una oportunidad de innovación y crecimiento hacia la construcción de un servicio público que responda a las necesidades actuales y futuras de la ciudadanía.

Asimismo, es importante para la Institución conocer el estado de la continuidad del servicio en DIGEPYME, de modo que pueda obtener insumos para la mejora continua respecto a la accesibilidad, la adaptabilidad, la transparencia, la cobertura y la satisfacción de los usuarios, con el fin de promover la toma de decisiones estratégicas.

¿QUÉ ENCONTRAMOS?

En este estudio especial se determinaron las siguientes condiciones:

1. La DIGEPYME no ha planteado proyectos y/o acciones especiales para reactivar las PYMEs en esta emergencia nacional, no tiene planes de continuidad, contingencia, ni recuperación, ni ha realizado gestión del riesgo.

2. Las tareas habituales (registros PYME, asesorías, coordinación con entidades, capacitaciones) de la DIGEPYME no se han interrumpido a causa de la pandemia, se ha atendido 100% virtual, sin embargo se ha desatendido las tareas programadas en el PNE para el 2020 relacionadas principalmente con los Centros de Desarrollo Empresarial.
3. Se visualiza por parte de la DIGEPYME mayor coordinación con las Instituciones a nivel de rectoría PYMEs.
4. Durante la pandemia se han promovido modificaciones en la normativa que favorecen la continuidad en las PYME, como la extensión del plazo de condición PYME y se asesora en diferentes temas mediante publicaciones en la web de MEIC y el canal PYMES en la plataforma Youtube.
5. La DIGEPYME presenta muchas oportunidades de mejora, claramente indicadas en este estudio y en el informe DFOE-EC-SGP-00003-2020 emitido por la Contraloría General de la Republica.

¿QUÉ SIGUE?

Se detallan los aspectos de mejora para fortalecer la gestión de la continuidad de los servicios públicos críticos contemplados en el análisis, en procura de que las administraciones públicas identifiquen e implementen medidas de preparación, respuesta y recuperación de acuerdo con las características de la DIGEPYME.

Lo anterior, mediante la priorización de aquellos elementos que presentan mayor rezago y que generan una mayor afectación en los servicios, de manera que se definan e implementen propuestas de mejora que permitan potencializar acciones en procura de su prestación continua y consecuentemente la atención de las necesidades de la ciudadanía.

INFORME N° AI-INF-005-2020 AUDITORIA ESPECIAL CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE DIGEPYME ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

1. GENERALIDADES

IMPORTANCIA DE LA GESTION DE LA CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La prestación de servicios por parte de las instituciones que conforman el Estado tiene como propósito la atención de las necesidades de la ciudadanía; así como, la generación de valor público. Para ello, resulta fundamental el fomento de la eficiencia y la eficacia en la prestación de esos servicios, con el fin de atender de forma continua, oportuna y con calidad las necesidades de la población usuaria.

Aunado a lo anterior, una gestión eficiente de la continuidad de los servicios coadyuva al bienestar social y al desarrollo económico del país; por lo que es relevante que su funcionamiento sea capaz de adaptarse a los distintos contextos de la realidad nacional, con el fin de garantizar razonablemente su prestación de forma ininterrumpida. Esto se vuelve crítico ante la materialización de riesgos o en presencia de eventos imprevistos que alteren las circunstancias normales del proceso, tales como la emergencia sanitaria.

En ese sentido, la gestión de la continuidad, es un conjunto de estrategias, planes, lineamientos, directrices y prácticas que permiten la continuidad institucional y del servicio público en específico, por lo que resulta fundamental sea vista como un proceso holístico, pues permite, a partir de la identificación de posibles amenazas que puedan afectar y generar una interrupción, crear un marco de resistencia. Esto en procura de una respuesta efectiva ante cualquier cambio imprevisible e indeseado, considerando las diferentes aristas que la componen; a saber, la identificación de actividades sustantivas, la definición de responsables y la población objetivo, las actividades de coordinación interinstitucional, los recursos humanos, las tecnologías de información, las finanzas, los insumos de planificación, el monitoreo y la rendición de cuentas.

Así las cosas, en el contexto de la emergencia sanitaria es relevante que la gestión de la continuidad de los servicios públicos críticos se realice de forma articulada e integrada, con el objetivo de definir acciones para lograr una respuesta eficiente y oportuna ante un evento imprevisto. Por ello, el análisis realizado procura promover la aplicación de prácticas para el funcionamiento continuo del servicio público

sustantivo que brinda la DIGEPYME, con el fin de salvaguardar los derechos y el bienestar de la ciudadanía.

ORIGEN DE LA AUDITORÍA

La auditoría se origina con la solicitud de la Contraloría General de la República, mediante oficio **DFOE-EC-0869** del 19 de agosto del 2020, suscrito por la señora Jessica Víquez Alvarado, Gerente de Área de Fiscalización de Servicios Económicos

El trabajo se realizó de conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público y el Reglamento de organización y funciones de la Auditoría Interna del Ministerio de Economía, Industria y Comercio - MEIC.

OBJETIVO DE LA AUDITORIA

- 1.1. La auditoría tuvo como propósito evaluar la gestión de la continuidad de la prestación de los servicios de la DIGEPYME, producto de los efectos de la emergencia generada por el COVID 19.
- 1.2. Objetivos Específicos
 - a) Evaluar los planes y estrategias para la continuidad de los servicios.
 - b) Determinación y evaluación de los planes de contingencia para dar respuesta a los requerimientos de los usuarios ante situaciones de emergencia.
 - c) Determinar y evaluar los planes de recuperación de la prestación de los servicios ante situaciones de emergencia.

ALCANCE

- 1.3. El periodo del estudio comprendió El periodo del estudio comprendió del 01 de marzo al 13 noviembre del 2020, ampliándose en los casos que se consideró necesario. Para efectos de la presente investigación se revisó la siguiente documentación:

- a) **INFORMES:** informes semanales y mensuales de labores.
- b) **DOCUMENTOS NORMATIVOS:** corresponde a directrices y o lineamientos de emitidos por MEIC y el Ministerio de Salud correspondientes a la emergencia sanitaria.
- c) **OTROS DOCUMENTOS:** corresponde al cuestionario: Gestión de la continuidad del servicio público en la DIGEPYME ante la emergencia sanitaria COVID-19

El estudio se realizó de conformidad con el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, emitido por la Contraloría General de la República y supletoriamente, con la Ley de Control Interno.

LIMITACION AL ALCANCE

No fue posible aplicar la encuesta de Continuidad de servicios a los departamentos CIDEs y Registro, ambos de la DIGEPYME, debido a que no cuentan con el nombramiento de la jefatura, reduciendo las fuentes directas de información.

La información suministrada por la DIGEPYME fue limitada, con pocos elementos comprobatorios, pues a pesar haber solicitado la información por los canales apropiados, no fue recibida en su totalidad en el plazo requerido.

CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 1.4. Los criterios de auditoría se detallan a continuación:
- a) Ley de Fortalecimiento de las Pequeñas y Medianas Empresas. **Ley No.8262** publicada en La Gaceta N°94, del 17/05/2002. Y su reglamento.
 - b) Ley General de Control Interno. **Ley No. 8292** y normativa conexas, publicada en La Gaceta N°169, del 04/09/2002.
 - c) Normas de Control Interno para el Sector Público. **N-2-2009-CO-DFOE**, publicado en La Gaceta No. 26 del 06/02/2009.

METODOLOGÍA APLICADA

- 1.5. La auditoría se realizó de conformidad con las Normas Generales de Auditoría para el Sector Público, las Normas de Control Interno para el Sector Público. La metodología utilizada contempló consultas a la Directora y dos jefaturas de DIGEPYME mediante la aplicación del cuestionario digital usando la plataforma google drive y la revisión de documentación facilitada por la Dirección.

GENERALIDADES ACERCA DEL OBJETO AUDITADO

La DIGEPYME es el ente rector encargado de la formulación y supervisión de la ejecución de las políticas empresariales, especialmente para las PYMEs. Fue creada para promover el desarrollo productivo de las pequeñas y medianas empresas, de manera que contribuyan al proceso de desarrollo económico y social del país, mediante la generación de empleo y el mejoramiento de las condiciones productivas y de acceso a la riqueza. Para esto se apoya en la Ley 8262 publicada en el año 2002 y su reglamento.

La DIGEPYME está organizada en los siguientes departamentos:

- Departamento de Emprendimientos
- Departamento de Empresariedad
- Departamento de Registro
- Departamento de Centros Integrales de Desarrollo Empresarial (CIDE) y Encadenamientos

En los CIDEs se brinda información, consultoría, asesoría, vinculación y tramites a los empresarios y están ubicados en las siguientes zonas:

Región Brunca: Pérez Zeledón

Región Chorotega: Liberia

Región Huetar Caribe: Limón

Región Huetar Norte: San Carlos

Región Pacifico Central: Barranca-Puntarenas

También se cuenta con las plataformas virtuales “PYMES Costa Rica” y el “SIEC” a través de los cuales se puede realizar la formalización de empresas y obtener información sobre otros beneficios para las PYMES registradas.

La DIGEPYME se planteó un Plan Nacional de Empresariedad 2030 (PNE-2030) con 7 ejes de intervención que buscan atender la política pyme para la próxima década. Este planeamiento impulsa la articulación con otras instituciones gubernamentales, academia, sector financiero y las pyme (mujeres, jóvenes, emprendedores, empresarios, innovadores, etc.)

Los ejes son los siguientes:

1. Fortalecimiento de la rectoría y articulación institucional
2. Mejora del clima de negocios
3. Cultura y mentalidad emprendedora
4. Soporte en gestión empresarial
5. Mejora en el entorno financiero
6. Impulso innovación y reducción de brechas tecnológicas
7. Articulación productiva y acceso a mercados

SIGLAS

- 1.6. A continuación, se indica el detalle de las siglas utilizadas en este informe:

CUADRO N° 1 LISTADO DE SIGLAS

| Sigla | Significado |
|----------|--|
| INA | Instituto Nacional de Aprendizaje |
| CDEs | Centros de Desarrollo Empresarial |
| CIDEs | Centros Integrales de Desarrollo Empresarial |
| DIGEPYME | Dirección General de Pequeña y Mediana Empresa |
| MEIC | Ministerio de Economía, Industria y Comercio |
| PNE-2030 | Política Nacional de Empresariedad 2030 |
| RED SAN | Storage Area Network: Es una red dedicada para el almacenamiento y procesamiento de altos volúmenes de |

| | |
|-------------------------------------|--|
| | información a altas velocidades (mayores a 20 Gbps); en dicha red funcionan equipos muy especializados como la unidad de almacenamiento, switches, servidores, todos interconectados en fibra óptica y usando protocolos de gestión en red como NFS (Network File System) |
| RESPALDO EN GUATUZO, CARTAGO | El core de la solución que no solo soporta los respaldos institucionales actuales del MEIC sino también toda la plataforma donde se hospedan 57 servidores virtuales del MEIC; fue adquirida bajo la licitación 2017CD-000002-0008100001 entrando en funcionamiento el 27 de Octubre del 2017. Se encuentra integrada por varios equipos (unidad de almacenamiento, switches y accesorios como cables de fibra óptica); a los cuales también se les integró después una licencia de virtualización Vmware Vsphere y 3 servidores adquiridos y licenciados con anterioridad y que fueron actualizados en su tarjeta de red para compatibilizarlas con la solución. Este tipo de soluciones permite ahorrar costos de alquileres de espacio en el IDC, consumo de electricidad, licencias de sistemas operativos y es escalable en el tiempo porque con solo aumentar los recursos que sean necesarios suple la demanda a futuro, sin necesidad de estar comprando servidores adicionales con las respectivas licencias. |
| RNIA | Red Nacional de Incubadoras y Aceleradoras |
| SCI | Sistema de Control Interno |
| SEVRI | Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional |
| SIEC | Sistema de Información Empresarial Costarricense |
| TEAMS | La plataforma Teams es un producto licenciado del fabricante Microsoft para servicios colaborativos en la nube de grupos de trabajo y ofrece dependiendo de las versiones que se licencien, acceso a: videoconferencias, chats, office en línea, chats, entre otros. |

2. RESULTADOS

ESTUDIO ESPECIAL CONTINUIDAD DE LOS SERVICIOS DE DIGEPYME ANTE LA EMERGENCIA SANITARIA

Los resultados del estudio que se detallan a continuación corresponden a la confrontación de las respuestas brindadas por la Directora y las jefaturas de Emprendimiento y Empresariedad de la DIGEPYME en el cuestionario sobre continuidad de servicios y los documentos emitidos por esta Dirección durante el 2020 relacionados con el cumplimiento de metas y continuidad de servicios durante la pandemia.

El 66% de las respuestas (2/3) indican que la DIGEPYME NO tiene:

- Plan de continuidad
- Plan de contingencia
- Plan de recuperación
- No se ha realizado una priorización de la población objetivo por atender

El 100% de las respuestas (3/3) indican que la DIGEPYME NO:

- Realiza gestión de riesgos
- Utiliza la herramienta del SEVRI

El 33% de las respuestas (1/3) indican que la DIGEPYME NO:

- Emite reportes producto del monitoreo del servicio
- Existe una estrategia de comunicación desde la DIGEPYME hacia la ciudadanía sobre los planes de continuidad ante la emergencia nacional.

A continuación se detallan cada etapa de acuerdo con la información brindada por la DIGEPYME:

ETAPA DE PLANIFICACIÓN

A) PLANES Y ESTRATEGIAS DE CONTINUIDAD

La DIGEPYME, no ha desarrollado un plan de continuidad, contingencia, ni recuperación como tal, sino que se concentraron en reacomodar algunas actividades para ser atendidas de manera virtual por los funcionarios bajo la modalidad de teletrabajo.

El PNE-2030 ha sido modificado en sus acciones inmediatas para el año 2020, intentando adaptarse a la nueva normalidad. Dejando tareas pendientes a nivel de formulación referente a los CDEs, que están directamente relacionadas con la labor de DIGEPYME.

Sin embargo indican los entrevistados (Directora y Jefaturas) que ante los efectos de la emergencia nacional, la DIGEPYME, ha logrado atender sus deberes virtualizando 100% la atención, y no ha visto interrumpido sus servicios de registro, capacitación y coordinación con otras instituciones para brindar capacitación, financiamiento y asesorías.

De las metas establecidas para el 2020 en el PNE-2030, respecto al tema “**compras pyme**” indican haber logrado aproximadamente un 90% de cumplimiento en las actividades (ajuste marco legal del mercado estatal para la producción y PYMEs nacional, monitoreo y divulgación, capacitación y asesoría sobre compras públicas y el desarrollo de encadenamientos para el fortalecimiento de las PYMEs en el mercado de las Instituciones de la Administración Pública).

La DIGEPYME en apariencia, se encuentra en un cambio de modelo de atención a empresas a través de CDEs a cargo del INA, esto no ha podido ser verificado por la Auditoría Interna.

Respecto al tema “**CDEs**” el porcentaje de logro es inverso, es del 0% a la fecha de la consulta (Pendiente reglamento, directrices sobre formalización empresarial, transparencia, guías de certificación, rendición de cuentas, plataforma de gestión).

Nos indica una funcionaria de la DIGEPYME que en el tema de los CDEs se está empezando la implementación del programa. La semana 16 al 20 de noviembre se inaugura el primer CDEs. La misma persona manifiesta que el INA ha elaborado los procedimientos y reglamentos para operar los centros. Lo que está pendiente

es la incorporación de las variables del modelo dentro del SIEC, pero esto no ha podido ser corroborado por la Auditoría Interna.

Si los CDEs son puntos clave de atención y han sido desatendidos por un cambio en la estrategia de la Dirección, sería importante que este cambio sea transparente hacia la ciudadanía.

En cuanto a lineamientos se emitió el Decreto Ejecutivo N° 42512-MEIC publicado en La Gaceta N°195 del 07 de agosto del 2020, el cual proroga la vigencia de la condición PYME, por el plazo de 9 meses contado a partir de la vigencia del presente Decreto Ejecutivo, para aquellas PYMEs cuya condición tiene como fecha de vencimiento los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre del año 2020. (modifica el DE N° 42323-MEIC publicado en el Alcance 98 a La Gaceta N°91 25 de abril del 2020).

También se modifica el Decreto Ejecutivo N° 42324-MEIC publicado en el Alcance N°98 a La Gaceta N°91 del fecha 25 de abril del 2020, que declara la suspensión temporal de la aplicación del artículo 10 (bandeo, sorteos, promociones, ofertas y otras similares) del decreto ejecutivo N°38884-MEIC del 24 de febrero del 2015 por los efectos del Covid-19.

Los entrevistados indican en la encuesta, que los aspectos a los que se le da mayor importancia para la continuidad del servicio tienen que ver con el personal, las partes interesadas, los protocolos de comunicación y los recursos tecnológicos.

B) GESTION DE RIESGOS

No se ha realizado gestión de riesgos durante la pandemia, tampoco se utiliza en la DIGEPYME el SEVRI como herramienta para la gestión de riesgos.

En la práctica, la Dirección ha implementado la atención virtual para la inscripción de las empresas y así evitar el contacto físico con las personas que representan a las PYMEs, y se coordina de forma virtual con las Instituciones.

C) DETERMINACION DE ACTIVIDADES

Las actividades prioritarias se orientan al registros de PYMEs (constancias de registro de condición pyme, de producción nacional, de consorcios, incubadoras, otros), seguido de las charlas y capacitaciones de los programas de apoyo a emprendimientos y por último los programas que tiene a su cargo la Dirección como: apoyo RNIA, sello artesanal, encadenamiento productivo, compras públicas, consorcios, otros.

Los emprendimientos de subsistencia son los que más se han incrementado a raíz de la pandemia, según nos indica el jefe del Departamento de Emprendimientos.

Respecto al control de actividades, no se han desarrollado herramientas especiales para ser aplicadas durante la pandemia, debido a que ya se trabajaba con reportes semanales y mensuales por Departamento, lo cual es considerado suficiente para monitorear el avance por parte de la Dirección.

Para la determinación de actividades prioritarias se tomó en cuenta principalmente los siguientes aspectos: la zona geográfica, las condiciones demográficas y el acceso tecnológico.

Además, se rediseñaron los programas y proyectos con el fin de atenderlos mediante un formato digital, incluso se disponía de un canal PYMEs en la plataforma youtube, el que, a raíz de la pandemia, se ha utilizado con mayor fuerza para impartir capacitaciones.

D) DEFINICION DE RESPONSABLES

Los responsables y sus roles estaban previamente establecidos y no han variado por la pandemia, y por la forma en que están compuestos los Departamentos y las medidas de contención del gasto que rigen a nivel de gobierno, no se cuenta con personal de suplencia, sino que en caso de presentarse un caso de Covid-19 entre los funcionarios, las tareas serían cubiertas por los mismos compañeros y/o el jefe del Departamento.

E) DEFINICION DE POBLACION OBJETIVO

La población objeto sigue siendo la misma, atendiendo a las personas registradas en el SIEC, principalmente, 3.500 emprendedores, 23.000 PYMEs, población que ante la emergencia sanitaria se debe continuar atendiendo.

En el caso de los emprendedores, nos indican que se realizó un diagnóstico (cuestionario de necesidades de las personas emprendedoras a raíz del Covid -19) para determinar las posibilidades de acceso tecnológico. Sin embargo esta Auditoría no tuvo acceso al mismo, por lo que se desconoce su existencia, alcance y resultados.

F) COORDINACION INTERINSTITUCIONAL

La coordinación interinstitucional es un eje de trabajo, y durante la pandemia se ha intensificado utilizando la modalidad virtual para las reuniones, las mesas de trabajo y el intercambio de información entre instituciones.

Las gestiones realizadas para simplificar los trámites se han impulsado con el fin de lograr mayor celeridad en cuanto a los tiempos de atención.

ETAPA DE EJECUCIÓN

G) RECURSOS HUMANOS

El MEIC ha implementado un protocolo de comunicación y difusión de medidas preventivas al personal y manejo de casos de Covid-19 en el personal, apegado a los lineamientos del Ministerio de Salud, dando mayor importancia a responsabilidades compartidas y las medidas de control para prevenir la propagación del Covid-19.

Esta dirección no ha tenido ningún funcionario contagiado a la fecha, la mayoría del personal está teletrabajando y para esto se trabajó en la identificación de las condiciones físicas que se requieren para la prestación del servicio de manera virtual (tecnología, coordinación, otros), y los mecanismos de evaluación del trabajo. También se ha identificado el personal de riesgo entre los funcionarios.

H) OPERACION

La operación se realiza 100% virtual y no se ha interrumpido en las actividades esenciales: registro de empresas, capacitaciones, ferias virtuales. Todos los servicios se mantienen funcionando por medio del teletrabajo del 100% de la dirección, el riesgo de contagio es mínimo pues casi nadie va a la oficina.

A través de la página web MEIC- PYMEs se publicó una serie de orientaciones a las PYMEs, que se buscan apoyar la gestión durante la pandemia, las cuales se mencionan a continuación:

1- Consejos para su emprendimiento en crisis Covid-19

<https://sites.google.com/view/medidas-covid-19-costa-rica/inicio/consejos-para-su-emprendimiento-y-pyme-ante-la-crisis>

2- Plataformas para ventas pyme

<https://sites.google.com/view/medidas-covid-19-costa-rica/inicio/plataformas-de-comercializaci%C3%B3n-para-su-emprendimiento-o-pyme>

3- Servicio de mensajería

<https://sites.google.com/view/medidas-covid-19-costa-rica/inicio/servicio-de-mensajer%C3%ADa-transporte-y-entrega>

4- Fodemipyme



<https://sites.google.com/view/medidas-covid-19-costa-rica/inicio/meic-fodemipyme>

5- Condición PYME



Prórroga Condición PYME

Guía para la prevención, mitigación y continuidad del negocio por la pandemia del COVID-19 en los centros de trabajo



<https://sites.google.com/view/medidas-covid-19-costa-rica/inicio/ministerio-de-econom%C3%ADa-industria-y-comercio>

6- Plan de digitalización PYME gratuito

MIPYMEs en el entorno digital.

Esta es una plataforma digital que permite crear una cuenta en Google de forma rápida y directa, además les permite a las micro y pequeñas y medianas empresas elaborar su propia página web respondiendo unas preguntas sencillas. La tecnología de Kolau optimiza las campañas de Google Ads y permite que las páginas aparezcan en el motor de búsqueda al menor costo posible.

De esta forma, se les ofrece a las micro y pequeñas empresas una herramienta de fácil uso y sin ningún costo, con el objetivo de que incursionen en la digitalización como un mecanismo para incrementar su volumen de negocios.

Este Plan de Digitalización, ha sido introducido con éxito en México, Chile, Paraguay, Jamaica y El Salvador, entre muchos otros países. Se convierte en la principal herramienta de digitalización de las micro y pequeñas empresas, sin ningún costo para ellas.

La dirección electrónica para que las PYME Costarricenses tengan acceso a esta herramienta digital es [Plan Digitalización PYME en Costa Rica 100% Gratuito](#)

<https://www.meic.go.cr/meic/web/141/pymes/guias/plan-de-digitalizacion-mipyme.php>

7- Guía continuidad - NOTICIA

<https://www.meic.go.cr/meic/comunicado/1002/empresas-contaran-con-guia-para-mantener-continuidad-del-negocio-ante-emergencia-por-covid-19.php>

8- Medidas MEIC-FODEMIPYME -COVID

<https://covid19.go.cr/meic-y-fodemipyme-activan-acciones-para-mitigar-impacto-del-covid-19-en-las-mipymes/>

9- Fondos NO Reembolsables PYMES- COVID- NOTICIA

<https://covid19.go.cr/tag/pymes/>

10- Medidas para proteger a trabajadores - NOTICIA

<https://www.presidencia.go.cr/comunicados/2020/03/gobierno-presenta-medidas-para-proteger-trabajadores-y-empresas-ante-los-efectos-economicos-del-covid-19/>

11- Préstamo Banco Mundial a PYMES

<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2020/06/25/apoyo-del-banco-mundial-a-costa-rica-para-promover-la-recuperacion-economica-y-un-desarrollo-bajo-en-carbono>

I) TECNOLOGIA DE INFORMACION

Este aspecto es atendido por la Comisión Gerencial de Informática, el MEIC cuenta desde el año 2017, con un servidor alterno ubicado en GUATUSO, Cartago. El manejo de la información se realiza a los interno por medio de correo electrónico, respaldos red SAN, uso de intranet, conexión remota al MEIC y reuniones por

TEAMS. Para el próximo año el sitio alternativo podría ser deshabilitado debido a la limitación presupuestaria del MEIC.

A nivel externo, se utiliza la plataforma whatsapp y hasta correos personales para comunicarse con las PYMEs y/o las instituciones, en aquellas zonas rurales donde se cuenta con un limitado acceso de internet.

J) FINANCIERO

Este aspecto es manejado a través de convenios y alianzas estratégicas con otras Instituciones, debido a que el presupuesto de la dirección solo contempla gastos operativos mínimos para salarios, alquileres y servicios básicos.

ETAPA DE SEGUIMIENTO

K) MONITOREO

Se realiza un monitoreo periódico de la cobertura de los servicios por objetivo y población meta. En cuanto al criterio género el monitoreo se realiza a juicio de la funcionaria.

No se realiza monitoreo desde el criterio presupuestario, pues al no disponer la DIGEPYME con recursos para financiar actividades, debido a que están limitados para el pago de gastos fijos y salarios, las actividades realizadas solo son posibles con el patrocinio de otros ministerios o entidades, por lo que no tiene control sobre el gasto realizado.

Por otra parte, durante la pandemia mencionan los entrevistados que se ha trabajado en la definición de nuevos indicadores, sin embargo no fueron facilitados en este estudio a la Auditoría.

L) INSUMO PARA PLANIFICACION

Básicamente los datos obtenidos se utilizan para analizar el impacto potencial en la operación del servicio, modificar las actividades esenciales, y realizar modificaciones a la normativa vigente.

M) RENDICION DE CUENTAS

En cuanto a rendición de cuentas, los resultados son comunicados a la Jerarca mediante las reuniones mensuales de Directores.

Se elaboró un estudio denominado “Impacto de la pandemia por Covid-19 en las PYMEs costarricenses” en mayo 2020, como punto de partida para la toma de decisiones por parte del gobierno y terceros interesados. Seis meses después de esta publicación, no existe información comunicada a la Auditoria, si se han realizado nuevos estudios.

N) ESTUDIO REALIZADO POR LA CONTRALORIA GENERAL DE LA REPUBLICA

Mediante oficio N°**DFOE-EC-1208**, de fecha 12 de noviembre del 2020, suscrito por la Licenciada Jessica Víquez Alvarado, Gerente del Área de Fiscalización de Servicios Económicos; así como, el informe N° **DFOE-EC-SGP-00003-2020** con fecha 12 de noviembre del 2020, en el cual se consignan los resultados del Seguimiento de la gestión de la continuidad de los servicios públicos críticos ante la emergencia sanitaria, se indica respecto a los temas de generación de empleo, apertura de mercados y encadenamientos lo siguiente:

- Se presentan oportunidades de mejora en los siguientes puntos: administración de riesgos, el establecimiento de planes y estrategias, la asignación de recursos y el monitoreo de la continuidad, formación empresarial, fomento de la inversión, oportunidades de negocio, apertura de mercados y nuevos encadenamientos productivos, simplificación de los procesos requeridos para la operación y en la adaptación de las instalaciones físicas en cumplimiento de los protocolos sanitarios.
- Se requiere mejorar la transparencia hacia el ciudadano sobre: las modificaciones de horarios de atención, suspensión temporal de trámites, tiempo requerido para el restablecimiento de las operaciones e información sobre los canales para la atención de quejas, denuncias y reprogramaciones de citas o diligencias; lo cual resulta importante fortalecer en procura de la rendición de cuentas.

- Importante promover la evaluación por parte del usuario: implementar acciones para evaluar y monitorear la satisfacción de los usuarios, que para nuestros efectos se traduce en la opinión de las PYMEs.

3. CONCLUSIONES

- 3.1- La DIGEPYME no ha cumplido ante la ciudadanía, ofreciendo respuestas a la emergencia nacional con acciones de atención prioritarias y a la medida, al no contar con planes de continuidad, contingencia, ni recuperación, ni realizar gestión del riesgo. Esto no contribuye positivamente con la reactivación económica que requiere el país en tiempos de pandemia.
- 3.2- La DIGEPYME, como oficina gubernamental, ha continuado brindando los servicios habituales a las PYMEs (registro, certificados, capacitación, coordinación con entidades) sin interrupción durante la pandemia, bajo la modalidad virtual. Sin embargo ha dejado desatendidas tareas programadas para el 2020 relacionadas con los CIDEs.
- 3.3- La coordinación con otras instituciones se ha fortalecido, logrando mayor presencia a nivel de gobierno, como ente Rector.
- 3.4- Se han promovido acciones para simplificar trámites en la Dirección, que favorecen la continuidad en las PYME, como la extensión del plazo de condición PYME.
- 3.5- Los funcionarios no han presentado ninguna afectación física por el Covid-19, gracias a que el MEIC ha implementado protocolos sanitarios y el personal en su mayoría trabaja de manera virtual.
- 3.6- La DIGEPYME presenta muchas oportunidades de mejora, claramente indicadas en este estudio y en el informe **DFOE-EC-SGP-00003-2020** emitido por la Contraloría General de la Republica, las cuales deben considerarse, durante y posterior a la emergencia sanitaria, para lograr contribuir positivamente con la estabilidad económica del país.

El estudio fue realizado por la funcionaria de esta Auditoría Interna, Marlene Morera Pacheco, con la supervisión de Luis Orlando Araya Carranza, Auditor Interno.

**LUIS ORLANDO ARAYA CARRANZA
AUDITOR INTERNO**

CC: Gabriela León Segura, Directora DIGEPYME
Archivo