

COMITÉ INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

1 Marisol: Buenos días, de parte de la Secretaría Técnica damos a inicio del acta de
2 la sesión ordinaria CIS-ACT-SES-0001-2025. Acta número uno correspondiente a
3 la sesión ordinaria celebrada por la **Comité Institucional de Servicios (CIS)** del
4 Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), celebrada a las diez horas con 46
5 minutos, del 28 de febrero de 2025, de manera virtual por medio de la plataforma
6 Microsoft Teams, **presidida** por mi persona Marisol Esquivel Orozco en su rol de
7 **Secretaria Técnica** del CIS de manera virtual desde mi casa de habitación en
8 Heredia, y además representante de la Unidad de Planificación Institucional, con la
9 participación de la señora Indiana Trejos Gallo, Ministra a.i. de Comercio Exterior y
10 Coordinadora General del CIS (desde su casa de habitación en San José) y Fiorella
11 Barrantes Barrantes también en representación de la Secretaría Técnica del CIS y
12 de PLI (de manera virtual desde su casa de habitación en Alajuela) quien tiene
13 problemas con su cámara.

14 **Ausentes con justificación:** Angie Vega Segura, quien está atendiendo una
15 reunión de la Red de Transparencia Interinstitucional convocada por la Defensoría
16 de los Habitantes. -----

17 **Ausentes sin justificación:** Ninguno. -----

18 **Invitadas:** La señora Alejandra Porras González, Directora del Despacho Ministerial
19 (de manera presencial en COMEX). -----

20 De previo a iniciar con los temas de fondo y en aras de los respaldos
21 correspondientes someto a consideración el siguiente acuerdo: -----

22 **ACUERDO 1.** Recibir en calidad de invitada a la señora Alejandra Porras González,
23 Directora del Despacho Ministerial. -----

24 Con base a lo anterior, procedo a la votación: -----

25 Ministra ai: De acuerdo. -----

26 Fiorella: De acuerdo. -----

27 Marisol: De acuerdo. -----

28 **CAPITULO I. REVISIÓN Y APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA.** -----

29 **ARTÍCULO 1:** La agenda de esta sesión, contempla los siguientes temas de
30 agenda: i) aprobación del acta de la sesión ordinaria 0002-2024; ii) aprobación del

COMITÉ INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

1 Informe de fin de gestión del CIS 2024 (CIS-INF-GES-0001-2025); iii) aprobación
2 del Informe de evaluación de la gestión del CIS de 2024 (CIS-INF-EGC-0001-2025);
3 iv) aprobación del Informe de Gestión de Servicios Institucionales de 2024 (CIS-INF-
4 GSI-0001-2025); v) Aprobación del Plan de Trabajo 2025 (CIS-PLA-TRA-0001-
5 2025); vi) Asuntos varios: a) Gestión documental. -----

6 Con base en lo anterior, someto a aprobación el siguiente acuerdo: -----

7 **ACUERDO 2.** Aprobar la agenda de la sesión ordinaria 0001-2025 a saber i)
8 aprobación del acta de la sesión ordinaria 0002-2024; ii) aprobación del Informe de
9 fin de gestión del CIS 2024 (CIS-INF-GES-0001-2025); iii) aprobación del Informe
10 de evaluación de la gestión del CIS de 2024 (CIS-INF-EGC-0001-2025); iv)
11 aprobación del Informe de Gestión de Servicios Institucionales de 2024 (CIS-INF-
12 GSI-0001-2025); v) Aprobación del Plan de Trabajo 2025 (CIS-PLA-TRA-0001-
13 2025); vi) Asuntos varios: a) Gestión documental. -----

14 Procedo con la votación: -----

15 Ministra ai: De acuerdo. -----

16 Fiorella: De acuerdo. -----

17 Marisol: De acuerdo. -----

18 SE APRUEBA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME. -----

19 **CAPITULO II. APROBACIÓN DEL ACTA.** -----

20 **ARTÍCULO 2.** La agenda de la presente sesión contempla la aprobación del acta
21 de la sesión ordinaria 0002-2024 celebrada el pasado 27 noviembre de 2024. -----

22 Por lo que, si no hubiese observaciones al efecto, les propondría el siguiente
23 acuerdo: -----

24 **ACUERDO 3.** Aprobar el acta de la sesión ordinaria 0002-2024 celebrada el pasado
25 27 noviembre de 2024. -----

26 Procedo con la votación: -----

27 Ministra ai: De acuerdo. -----

28 Fiorella: De acuerdo. -----

29 Marisol: De acuerdo. -----

30 SE APRUEBA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME. -----

COMITÉ INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

1 **CAPITULO III. RESOLUTIVOS.** -----

2 **ARTÍCULO 3. INFORME DE FIN DE GESTIÓN 2024 (CIS-INF-GES-0001-2025).** -

3 La Secretaría elaboró el Informe de Gestión anual del Comité con el detalle de las
4 acciones realizadas durante el año 2024, el cual fue remitido junto con la
5 convocatoria de la presente sesión. En este sentido, se propone el siguiente
6 acuerdo: -----

7 **ACUERDO 4.** Aprobar el Informe de fin de gestión del Comité (CIS-INF-GES-0001-
8 2025) para dar a conocer los resultados de la gestión realizada por dicho órgano
9 colegiado durante el 2024. -----

10 Procedo con la votación: -----

11 Ministra ai: De acuerdo. -----

12 Fiorella: De acuerdo. -----

13 Marisol: De acuerdo. -----

14 SE APRUEBA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME. -----

15 **ACUERDO 5.** Comunicar mediante memorando el Informe de fin de gestión 2024
16 (CIS-INF-GES-0001-2025) del CIS a la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa
17 Financiera, así como al Despacho Viceministerial y Planificación, para lo
18 correspondiente. -----

19 Procedo con la votación: -----

20 Ministra ai: De acuerdo. -----

21 Fiorella: De acuerdo. -----

22 Marisol: De acuerdo. -----

23 SE APRUEBA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME. -----

24 **ARTICULO 4. INFORME DE EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL CIS-2024 (CIS-**
25 **INF-EGC-0001-2025).** -----

26 En lo que respecta a la evaluación del Informe de gestión del CIS me permito indicar
27 lo siguiente: a) Se aplicó una encuesta a una persona funcionaria de la Dirección
28 General de Comercio Exterior quien fue objeto de consulta. -----

29 En la encuesta se preguntó ¿consideran satisfactorio el trámite realizado por el
30 CIS?, para lo cual se respondió que sí, para un total de un 100%. -----

COMITÉ INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

1 Seguidamente, se consultó ¿considera que el mecanismo implementado por
2 COMEX para atender las consultas, sugerencias o inconformidades es el adecuado
3 tanto jurídica como legalmente para el Ministerio?, para lo cual se respondió que no
4 se podía responder a esa pregunta debido a que no se había hecho un análisis
5 jurídico sobre dicho mecanismo. En conclusión, es meritorio destacar que las
6 acciones implementadas por el Comité cumplen con las normativas vigentes y los
7 estándares de calidad establecidos por el Ministerio. Asimismo, se busca superar
8 las expectativas de las personas usuarias, garantizando una comunicación fluida
9 entre las distintas dependencias, para brindar una atención y servicio de calidad. A
10 raíz de lo anterior les propongo el siguiente acuerdo: -----

11 Ministra a.i: lo que dijiste es que ¿la evaluación solo se hizo a una persona
12 funcionaria? -----

13 Marisol: Correcto, porque fue con la única que se coordinó una consulta que había
14 llegado a través de correo electrónico, entonces solamente se hace esta encuesta
15 a las personas con las que se coordina dar respuesta a las personas usuarias. ----

16 Ministra a.i: ok, si, tal vez, para ese año después para la fase de evaluación incluir
17 a más personas. -----

18 Marisol: Correcto, muchísimas gracias. -----

19 **ACUERDO 6.** Aprobar el Informe de evaluación de la gestión del CIS-2024 (CIS-
20 INF-EGC-0001-2025). -----

21 De seguido procedemos con la votación: -----

22 Ministra ai: De acuerdo. -----

23 Fiorella: De acuerdo. -----

24 Marisol: De acuerdo. -----

25 SE APRUEBA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME. -----

26 **ARTICULO 5. INFORME DE GESTIÓN DE SERVICIOS INSTITUCIONALES DEL** 27 **2024 (CIS-INF-GSI-0001-2025)**

28 Como es de su conocimiento, COMEX ha facilitado a la ciudadanía mediante el sitio
29 web información para consulta, orientación y gestión sobre los diferentes trámites y
30 servicios que se ofrecen de conformidad con los propósitos establecidos en la

COMITÉ INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

1 institución, los cuales corresponden a: i) el trámite de contingentes arancelarios; ii)
2 el registro de empresas; iii) la atención al público; iv) Centro de Información; y v) la
3 emisión de certificaciones a las empresas de diferentes regímenes aduaneros. En
4 lo que respecta a los canales que utiliza el CIS para informar y orientar sobre los
5 servicios que presta la institución, se tienen afiches o circulares, el sitio web, los
6 correos electrónicos, la atención a las personas usuarias y las reuniones personales
7 y colectivas. En línea con lo anterior, el CIS cuenta con los siguientes instrumentos
8 para conocer la percepción que tienen las personas usuarias tanto internas como
9 externas, a través de encuestas de satisfacción, buzón de sugerencias,
10 cuestionarios en la página web y sistema de control de inconformidades. -----

11 Cabe indicar que el contenido del informe fue revisado de previo en una sesión de
12 trabajo, donde se atendieron las consultas respectivas, por lo que procedo a
13 someter a aprobación el siguiente, acuerdo: -----

14 **ACUERDO 7.** Aprobar el Informe de Gestión de Servicios Institucionales (CIS-INF-
15 GSI-0001-2025). -----

16 A continuación, procedo con la votación: -----

17 Ministra ai: De acuerdo. -----

18 Fiorella: De acuerdo. -----

19 Marisol: De acuerdo. -----

20 SE APRUEBA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME. -----

21 **ARTÍCULO 6. PLAN DE TRABAJO 2025 DEL CIS (CIS-PLA-TRA-0001-2025).** ---

22 En lo que respecta al Plan de trabajo 2025, les presenté el cronograma con los
23 objetivos específicos y las funciones con las que cuenta el CIS, para lo cual se
24 establecen un total de once actividades: i) atención y tramitología de
25 inconformidades, consultas o sugerencias que se presenten durante todo el año; ii)
26 envío de encuestas de servicio al cliente para el año 2025 (comprende todo el
27 periodo de enero a diciembre); iii) elaborar el informe de Gestión del CIS 2025
28 (corresponde a enero del 2026 ya debe de abarcar todo el periodo 2025); iv)
29 elaborar el Informe de evaluación de la gestión del CIS 2025; v) elaborar el Informe
30 de gestión de servicios institucionales 2025; vi) realizar las labores requeridas para

COMITÉ INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

1 actualizar la documentación de la Comisión en la página web institucional; vii)
2 actualizar la documentación del CIS; viii) sensibilizar a las personas funcionarias
3 sobre la importancia de completar la encuesta del servicio recibido por parte de las
4 dependencias de COMEX; ix) gestionar el cierre y apertura del libro de actas del
5 Comité; x) promoción del CIS a nivel institucional por campaña de divulgación por
6 medio de correo electrónico y xi) actualización de las plataformas documentales de
7 la Comisión. -----

8 Ministra a.i : promoción del CIS. ¿a qué te referís con eso? -----

9 Marisol: eso es, los afiches para dar a conocer a nivel del Ministerio, las acciones
10 que nosotros hacemos desde el comité para que ellos tengan conocimiento de que
11 hay una contraloría que a nivel institucional se llama: Comité Institucional de
12 Servicios y que puedan acudir al órgano respectivo. -----

13 Minstra a.i: ok, comunicación a lo interno. -----

14 Marisol: correcto. -----

15 En aras de lo anterior les propongo el siguiente acuerdo: -----

16 **ACUERDO 8.** Aprobar el Plan de trabajo del CIS para el año 2025 (CIS-PLA-TRA-
17 0001-2025). -----

18 Ministra ai: De acuerdo. -----

19 Fiorella: De acuerdo. -----

20 Marisol: De acuerdo. -----

21 SE APRUEBA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME. -----

22 **ACUERDO 9.** Comunicar mediante memorando el Plan de trabajo 2025 (CIS-PLA-
23 TRA-0001-2025); a la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa Financiera; así
24 como al Despacho Viceministerial y Planificación, para lo correspondiente. -----

25 De seguido, procedo con la votación: -----

26 Ministra a.i: De acuerdo. -----

27 Fiorella: De acuerdo. -----

28 Marisol: De acuerdo. -----

29 SE APRUEBA EN FIRME Y DE FORMA UNÁNIME. -----

30 **CAPITULO IV. ASUNTOS VARIOS.** -----



COMITÉ INSTITUCIONAL DE SERVICIOS

1 **ARTICULO 7. GESTIÓN DOCUMENTAL** -----

2 Respecto a este punto de agenda, se les informa que de conformidad con lo
3 discutido en la sesión ordinaria 0002-2024, la Secretaría Técnica gestionó en tiempo
4 y forma el cierre del libro de actas número dos y la apertura del libro número tres. -

5 Estos son básicamente los temas que traíamos para la sesión de hoy. Si alguien
6 tuviese algún comentario adicional. Este sería el espacio. -----

7 Marisol: damos por concluida esta sesión al ser 10 de la mañana con 57 minutos y
8 con la adopción de nueve acuerdos cuya firmeza fue pactada en el mismo acto. ---

9 **FIRMA**-----

10 -----

11 -----

12 Indiana Trejos Gallo. -----

13 Ministra a.i de Comercio Exterior. -----

14 -----Última línea-----

15 -----

16 -----

17 -----

18 -----

19 -----

20 -----

21 -----

22 -----

23 -----

24 -----

25 -----

26 -----

27 -----

28 -----

29 -----

30 -----