



INFORME DE EVALUACIÓN

2024



PLAN OPERATIVO
INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792



Contenido

1.- INTRODUCCIÓN	3
2.- MARCO NORMATIVO	3
3.- MISIÓN DEL PROGRAMA.....	4
4.- VISIÓN DEL PROGRAMA	4
5.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PROGRAMA.....	5
6.- METODOLOGÍA APLICADA.....	5
7.- RESULTADOS.....	6
7.1 Resumen desempeño por dependencia	6
7.2 Dependencias que reportaron “sobre cumplimiento” e “incumplimiento” en sus indicadores	30
7.2.1 Metas con sobre cumplimiento	30
7.2.2 Metas con cumplimiento parcial	31
7.3 Análisis de la información suministrada en el informe	33
8.- OBSTACULOS, DEBILIDADES Y DESVENTAJAS	35
9.- VENTAJAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	36
10.- ANEXOS.....	36
11.- FIRMAS	36

1.- INTRODUCCIÓN

El programa 792000-Actividades centrales es el programa presupuestario que contempla aspectos administrativos y de asesoría del Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), así como también aspectos estratégicos de la organización.

Con el fin de cumplir de manera efectiva con los distintos instrumentos de planificación que orientan la gestión institucional —entre ellos, el Plan Estratégico Nacional (PEN); el Plan Nacional de Desarrollo y de Inversión Pública (PNDIP); el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (PNCTI); la Matriz de Articulación Plan-Presupuesto (MAPP); el Plan de Acción de la Política Nacional para la Igualdad Efectiva entre Mujeres y Hombres (PIEG); el Plan de Acción de la Política Nacional en Discapacidad (PONADIS) 2023-2026; el Plan de Acción de la Política Nacional de Cooperación para el Desarrollo de Costa Rica (POLCI) 2024-2030; la Estrategia Nacional de Empleabilidad y Talento Humano (Estrategia Brete); la Hoja de Ruta para el Fortalecimiento del Ecosistema de Semiconductores en Costa Rica; el Plan de Trabajo derivado del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre COMEX y PROCOMER; el Plan Estratégico Institucional (PEI); así como los objetivos organizacionales definidos por la administración—, es fundamental que todas las dependencias contempladas en el programa cuenten con los recursos necesarios para ejecutar de forma eficiente las actividades, procesos y tareas asignadas.

Cabe mencionar que cada dependencia tiene sus procesos definidos en el inventario de procesos institucional, acorde con sus competencias, sobre los cuales se establecieron los indicadores, cuyo cumplimiento se detallará en este documento. En el Plan Operativo Institucional (POI) del programa 792000; se establecen los indicadores de mayor impacto y trazabilidad para las dependencias, sobre los cuales se realiza la debida evaluación y, en caso de ser necesario, en aquellos que su cumplimiento no sea satisfactorio se identifican las acciones de mejora o medidas de mitigación de cara a la ejecución de los objetivos del siguiente año.

2.- MARCO NORMATIVO

- Constitución Política de la República de Costa Rica del 07 de noviembre de 1949, publicada en la Colección de leyes y decretos del año 1949, II semestre, tomo 2, página 724.
- Ley de Planificación Nacional, Ley N°5525 del 02 de mayo publicada en la Colección de leyes y decretos de 1974; I semestre, tomo 2, página 875; y sus reformas.
- Ley General de la Administración Pública, Ley N°6227 del 2 de mayo de 1978, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°102 del 30 de mayo de 1978; y sus reformas.
- Ley del Sistema Nacional de Archivos, Ley N°7202 del 24 de octubre de 1990, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°225 del 27 de noviembre de 1990; y sus reformas.
- Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior y de la Promotora del Comercio Exterior, Ley N°7638 del 30 de octubre de 1996, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°218 del 13 de noviembre de 1996.
- Ley de Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos, Ley N°8131 del 18 de setiembre del 2001, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°198 del 16 de octubre de 2001; y sus reformas.
- Ley General de Control Interno, Ley N°8292 del 31 de julio de 2002, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°169 del 04 de setiembre de 2002; y sus reformas.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

- Reglamento Orgánico del Ministerio de Comercio Exterior, Decreto N°28471-COMEX del 14 de febrero del 2000, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°43 del 1 de marzo del 2000 y sus reformas.
- Decreto Ejecutivo N°33446-H, Criterios y Lineamientos Generales sobre el Proceso Presupuestario del Sector Público, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°232 del 04 de diciembre de 2006.
- Directriz Gestión para Resultados en el desarrollo dirigido al Sector Público (GpRD) N°093-P del 30 de octubre de 2017, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°231 del 06 de diciembre de 2017.
- Lineamientos técnicos y metodológicos para la planificación, programación presupuestaria y seguimiento y la evaluación estratégica en el Sector Público en Costa Rica 2024 emitidos por el Ministerio de Hacienda y el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).
- Lineamientos Técnicos sobre el Presupuesto de la República 2024, emitidos por el Ministerio de Hacienda.
- Orientaciones básicas para la formulación, monitoreo y seguimiento del Plan Operativo Institucional (POI), emitidas por Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica en 2023.
- Normas Generales de Control Interno para el Sector Público (N-2-2009-CODFOE) aprobadas mediante resolución de la Contralora General de la República número R-CO-9-2009, del día 26 de enero de 2009, publicadas en el Diario Oficial La Gaceta N°26.
- Normas que sobre el particular emita el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, para que las mismas puedan funcionar efectivamente como partes integrantes del Sistema Nacional de Planificación.
- Política para la estrategia integral sobre el nivel de apertura de datos, acceso a la información pública, transparencia, rendición de cuentas y participación ciudadana (DVI-POL-ADD), oficializada mediante la Circular institucional N°DM-CIR-ENV-0009-2022 del 13 de junio de 2022.
- Política para la implementación del Modelo de Gestión por Resultados en el Desarrollo en el Ministerio de Comercio Exterior (PLI-POL-GPR) oficializada mediante la Circular institucional N°DM-CIR-ENV-0001-2024 del 30 de abril de 2024.

3.- MISIÓN DEL PROGRAMA

Instancia de COMEX responsable de ejecutar, de forma transparente y eficiente, procesos de asesoría y actividades relacionadas con la gestión del potencial humano, recursos financieros, materiales, documentales, tecnológicos y de comunicación; necesarios para la ejecución de las labores sustantivas de la institución.

4.- VISIÓN DEL PROGRAMA

Ser la instancia institucional modelo en la gestión orientada a resultados para el logro de los objetivos del Ministerio.

5.- OBJETIVOS ESTRATÉGICOS DEL PROGRAMA

- Gestionar de forma eficiente, como apoyo a la ejecución de las actividades sustantivas del Ministerio, los procesos relacionados con la infraestructura tecnológica, la comunicación, el fortalecimiento del recurso humano, la administración de los recursos presupuestarios, los materiales y suministros, y el resguardo de la memoria documental institucional, promoviendo una cultura institucional de rendición de cuentas y transparencia.
- Ejecutar de manera eficaz los procesos de índole asesora relacionados a la planificación estratégica y la asesoría jurídica con el fin de coadyuvar a la mejora continua institucional y el cumplimiento de los objetivos y metas institucionales trazados por la administración, en apego al principio de legalidad.

6.- METODOLOGÍA APLICADA

Las dependencias que forman parte del programa presupuestario 792000 son 13 en total, cada una estableció objetivos operativos y para cada uno de ellos un: resultado, indicador y desempeño proyectado. En este sentido, el presente informe refleja la gestión realizada por las instancias durante el año 2024¹.

El control de dichos indicadores se realizó por medio del Sitio de Gestión Estratégica de COMEX, a través de la plataforma OPPEX en la cual se indicó el porcentaje alcanzado en el 2024 en relación con el desempeño proyectado durante el ejercicio de programación de este instrumento, así como el respectivo respaldo de información/documentación probatoria o justificación, en caso de ser necesario.

Dicho control al encontrarse en la plataforma mencionada se caracteriza por ser de más fácil acceso por parte de todas las personas funcionarias de COMEX y permite, además, una visualización y consulta histórica (desde el 2016) de los diferentes objetivos operativos inscritos por parte de cada una de las dependencias, con su respectivo nivel de cumplimiento.

Los resultados señalados pueden accederse mediante el siguiente enlace: <https://comexcr.sharepoint.com/sites/OPPEX/Lists/POI%20Programa%20792%20Actividades%20Centrales/POI%20Programa%20792%20Actividades%20Centrales.aspx?viewid=a7e991fb%2D7eb2%2D4eb1%2Dbfaf%2D74b9a8bc10a0>

¹ La fecha de corte de la información es del 01 de enero de 2024 al 31 de diciembre de 2024.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

7.- RESULTADOS

7.1 Resumen desempeño por dependencia

**Tabla 1
Resumen desempeño alcanzado durante el 2024
POI 792000- “Actividades centrales”**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
01	Despacho Ministerial	Liderar el cumplimiento de los ejes, objetivos y acciones estratégicas y operativas establecidas en COMEX en el período 2022-2026 para generar mayor crecimiento económico, empleabilidad y prosperidad en la población costarricense a través del comercio y la inversión.	Porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas en los instrumentos de planificación nacional e institucional para el periodo 2023-2026.	Promovido un comercio abierto, sostenible e inclusivo a través de la gestión de la política de comercio exterior y de inversión extranjera directa por parte del Ministerio de Comercio Exterior.	95%	112,13%
02	Despacho Viceministerial	Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	100%
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o		100%	100%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR).	externas atendidas de forma oportuna.			
03	Dirección de Asesoría Legal	Optimizar la prestación de los servicios de Asesoría y Consulta que brinda la DAL a las otras dependencias de COMEX en el área de su competencia.	Porcentaje de Consultas Respondidas por período (%CRP)	Tramitadas en un plazo razonable y de acuerdo con el nivel de complejidad, el 100% de las consultas presentadas ante la DAL.	100%	100%
		Aumentar el seguimiento de los Asuntos Constitucionales y Casos Judiciales en los que participa la DAL.	Porcentaje de Informes por periodo (%PIP)	Generada la información actualizada sobre el desarrollo de los procesos judiciales y de los asuntos constitucionales en los que COMEX es parte.	100%	100%
		Optimizar la tramitación de los Procedimientos Administrativos en las diversas materias que competen a la DAL.	Porcentaje de Procedimientos Administrativos Iniciados por Período (%PAIP)	Tramitados un mayor porcentaje de procedimientos administrativos de acuerdo con su nivel de complejidad.	100%	100%
		Mejorar los procedimientos de Revisión y Elaboración de Instrumentos Jurídicos.	Porcentaje de Consultas Respondidas por período (%CRP)	Establecidos los mecanismos que optimicen los procesos actuales para la revisión y elaboración de los instrumentos jurídicos que son tramitados por la DAL.	100%	100%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR).	Porcentaje de Instrumentos Jurídicos Gestionados (%IJGP) Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	100%
04	Unidad de Planificación Institucional	Gestionar lo establecido en el Reglamento para la ejecución del Convenio interinstitucional COMEX-PROCOMER.	Número de informes de seguimiento elaborados y entregados en la fecha establecida. Número de planes anuales de trabajo del Convenio COMEX-PROCOMER elaborados y entregados en la fecha establecida.	Cumplimiento a cabalidad con lo establecido en el Reglamento para la ejecución del Convenio interinstitucional COMEX-PROCOMER, en lo concerniente al artículo 3 y 5 bis.	2	2
					1	1

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		Ejecutar los procesos de formulación, seguimiento y evaluación del cumplimiento institucional de las políticas y metas establecidas en los instrumentos de planificación institucional, considerando de ser el caso otros instrumentos de planificación nacional, sectorial y regional.	Número de informes de seguimiento semestral y anual de las metas inscritas en los instrumentos de planificación vigentes.	Gestionados oportunamente los compromisos institucionales establecidos en los instrumentos de planificación institucional a partir del mandato legal.	9	11
		Asesorar y apoyar a las dependencias de la institución para una correcta ejecución de los procesos en lo que Planificación Institucional tenga competencia.	Número de instrumentos de planificación institucional (planes operativos) aprobados anualmente.		3	8
		Asesorar y apoyar a las dependencias de la institución para una correcta ejecución de los procesos en lo que Planificación Institucional tenga competencia.	Porcentaje de consultas, asesorías y requerimientos atendidos por parte de Planificación Institucional.	Ejecutados los procesos institucionales conforme a los requerimientos normativos, lineamientos técnicos y metodológicos y recomendaciones de los entes rectores.	100%	100%
		Coordinar el proceso de identificación, formulación, inscripción, seguimiento y evaluación de los proyectos y programas institucionales de inversión pública.	Número de actualizaciones trimestrales de avance del programa/proyecto inscrito en el BPIP anualmente.	Gestionados los programas y proyectos institucionales de inversión pública en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública.	4	4

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		Gestionar anualmente todas las solicitudes de actualización y revisión de la mejora continua institucional (inventario de procesos, documentación de los procesos, herramienta de gestión de tareas, controles, requisitos e indicadores de los procesos, etc.).	Porcentaje de consultas, solicitudes de revisión y/o actualización gestionada por parte de Planificación Institucional.	Fortalecidos y estandarizados los procesos de mejora continua institucional mediante la aplicación y seguimiento de mejores prácticas internacionales.	100%	100%
		Cumplir con las funciones asignadas de los órganos colegiados en los que Planificación Institucional forma parte como miembro y además es secretaría técnica de apoyo.	Porcentaje de gestiones atendidas por parte de Planificación Institucional anualmente en cada órgano colegiado.	Atendidos todos los compromisos de responsabilidad por parte de Planificación Institucional en cada órgano colegiado.	100%	100%
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	0% ²
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por		100%	100%

² Durante el 2024, la CGR no emitió disposiciones por atender para esta dependencia, razón por la cual el porcentaje de desempeño corresponde a 0%.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR).	auditorías internas o externas atendidas de forma oportuna.			
05	Unidad de Comunicación Institucional	Atender oportunamente las solicitudes de información de los clientes internos y externos de la institución.	En promedio se atienden 4 consultas de prensa mensualmente	Gestionados oportunamente los requerimientos de información por parte de los clientes internos y externos de la institución.	100%	100%
			Porcentaje de solicitudes de actualización de la información en la página web institucional atendidas.		100%	100%
			Número de solicitudes de información recibidas mediante redes sociales institucionales de los clientes externos, atendidas dentro del plazo establecido por ley.		12	12
		Asesorar a los jefes y directores institucionales en los diferentes eventos por atender para una adecuada conducción y comunicación.	Porcentaje de eventos de los jefes institucionales atendidos y asesorados por parte de Comunicación Institucional.	Posicionada la institución mediante la participación efectiva de los líderes institucionales en temas de relevancia nacional e internacional.	576	576

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR).	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	0% ³
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o externas atendidas de forma oportuna.		100%	0%
06	Auditoría Interna	Aumentar la eficiencia y eficacia de la gestión institucional, mediante la evaluación y mejora de aspectos relativos a controles, procesos y administración del riesgo, para contribuir con el logro de los objetivos y metas de la organización.	Número de informes de seguimiento del Estado de Atención de las Recomendaciones, de los estudios de Auditoría, de las disposiciones de la CGR y de otros entes reguladores, gestionados.	Fortalecido, el Sistema de Control Interno Institucional, mayor transparencia y veracidad en las operaciones que ejecuta COMEX.	2	2
			Porcentaje de cumplimiento del Plan Anual de Trabajo de la Auditoría Interna.	Fortalecido, el Sistema de Control Interno Institucional, mayor transparencia y veracidad en las operaciones que ejecuta COMEX.	90%	90%

³ Durante el 2024, la CGR no emitió disposiciones por atender para esta dependencia, razón por la cual el porcentaje de desempeño corresponde a 0%.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
			Número de estudios y/o asesorías emitidas por la Auditoría Interna que no se encontraban contemplados en el Plan de trabajo programado.	Fortalecido, el Sistema de Control Interno Institucional, mayor transparencia y veracidad en las operaciones que ejecuta COMEX.	1	4
			Porcentaje de cumplimiento de las actividades requeridas para la legalización de los libros de los libros de actas de las diferentes dependencias de la Institución.	Fortalecido, el Sistema de Control Interno Institucional, mayor transparencia y veracidad en las operaciones que ejecuta COMEX.	100%	100%
07	Oficialía Mayor y Dirección Administrativa Financiera	Brindar seguimiento a las solicitudes de trabajo asignadas a las dependencias que conforman la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa Financiera	Porcentaje de solicitudes de trabajo con seguimiento por parte de la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa Financiera	Gestionados eficazmente todos los seguimientos a las solicitudes de trabajo asignadas a las dependencias que conforman la dirección	100%	100%
		Elaborar los acuerdos de viaje que sean requeridos por las dependencias para las diferentes personas servidoras en sus viajes	Porcentaje de solicitudes de acuerdos de viaje tramitadas en el tiempo requerido	Elaborados en tiempo y forma los acuerdos de viaje requeridos por el personal institucional, acorde a sus funciones	100%	100%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		oficiales al exterior del país				
		Realizar las gestiones correspondientes para que se elaboren los pasaportes de servicio y diplomáticos que sean requeridos por las personas servidoras de la institución	Porcentaje de solicitudes de pasaportes de servicio o diplomáticos tramitados	Generados los pasaportes de servicio o diplomático requeridos por parte de las personas servidoras cuando lo requieran para desempeñar sus funciones oficiales.	100%	100%
		Tramitar las solicitudes de publicación en el Diario Oficial La Gaceta que sea solicitadas por las diferentes dependencias	Porcentaje de solicitudes de publicación tramitadas	Publicados oportunamente en el Diario Oficial La Gaceta todos los documentos emitidos por el ministerio que, según la normativa, requieran ser publicados en dicho medio.	100%	95%
		Atender y responder toda la correspondencia asignada por el Despacho	Porcentaje de correspondencia atendida por parte de la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa	Gestionada oportunamente toda la correspondencia que es asignada a la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa por parte del Despacho Ministerial	100%	100%
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para	100%	100%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR)	Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o externas atendidas de forma oportuna.	contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	100%
08	Departamento de Informática	Gestionar eficazmente la disponibilidad de la plataforma tecnológica, según requerimientos Institucionales	Porcentaje anual de disponibilidad de la plataforma tecnológica de COMEX	Asegurada de manera efectiva la disponibilidad de la plataforma tecnológica de COMEX	96%	100%
		Proteger los recursos de red interna en lo referente a software y hardware, manteniendo su disponibilidad	Porcentaje de atención y seguimiento por parte del Departamento de Informática a los incidentes que se presenten relacionados con recursos telemáticos	Garantizado un nivel de disponibilidad óptimo de los recursos tecnológicos para los funcionarios de COMEX	100%	100%
		Realizar una gestión eficiente de incidentes para coadyuvar con el desarrollo de los compromisos asignados a los funcionarios de la institución.	Porcentaje de incidentes reportados por usuarios finales de sistemas y equipos tecnológicos atendidos por el Departamento de Informática.	Proporcionada la atención requerida al resolver los incidentes que se presentan por parte de los funcionarios e incidentes de sistemas o bases de datos.	98%	98%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		Administrar, mantener y controlar el equipo y programas de cómputo del Ministerio, siguiendo la normativa y procedimientos establecidos, para que los activos de la institución sean registrados y estén disponibles en las mejores condiciones, durante su instalación y uso.	Porcentaje de funcionarios en las oficinas en el exterior con el equipo informático requerido para sus funciones.	Garantizado que los funcionarios de COMEX cuenten con las herramientas óptimas y de calidad para lograr un buen desarrollo de sus funciones.	100%	100%
			Porcentaje de funcionarios en las oficinas en Costa Rica con el equipo informático requerido para sus funciones.		100%	100%
		Brindar asesoría y formación, realizando capacitaciones, que fomenten la modernización de la plataforma tecnológica y el conocimiento del personal.	Número de capacitaciones gestionadas anualmente por el Departamento de Informática	Actualizados los conocimientos de los funcionarios en materia de Sistemas informáticos y aplicaciones utilizadas en el Ministerio	1	1
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	0% ⁴
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o		100%	100%

⁴ Durante el 2024, la CGR no emitió disposiciones por atender para esta dependencia, razón por la cual el porcentaje de desempeño corresponde a 0%.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR)	externas atendidas de forma oportuna.			
09	Gestión de Documentación e Información	Realizar seguimientos documentales a las dependencias y órganos colegiados para garantizar un adecuado cumplimiento de la normativa nacional e institucional en gestión documental	Número de seguimientos documentales realizados a dependencias y órganos colegiados.	Estandarizado el tratamiento técnico brindado a los documentos físicos y electrónicos, resguardando la integridad, protección y acceso oportuno a la información para la toma de decisiones oportuna y eficaz por parte de todas las dependencias del Ministerio.	5	8
		Facilitar la localización y recuperación de información específica para satisfacer las necesidades de investigación de los consultantes.	Porcentaje de solicitudes de información y documentación recibidas mediante el mecanismo de la página web institucional “contáctenos” atendidas en el tiempo establecido.	Gestionadas oportunamente las solicitudes de información recibidas de los usuarios internos y externos.	100%	100%
		Evitar la aglomeración de documentos en los archivos de gestión de las dependencias para lograr	Número de transferencias al Archivo Central	Propiciada la conservación y preservación de los documentos del patrimonio documental institucional	4	7

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		que la documentación reciba el tratamiento técnico adecuado.	realizadas con apoyo del GEDI.	mediante la aplicación de las tablas de plazos existentes		
		Fortalecer la capacidad, tanto individual como colectiva, de aportar conocimientos, habilidades y actitudes, para el mejor desempeño técnico en la gestión documental institucional.	Número de capacitaciones realizadas a los gestores documentales de COMEX.	Perfeccionamientos los conocimientos y habilidades del gestor documental en su actividad, mediante información sobre la aplicación de nueva tecnología.	3	3
		Aumentar la eficiencia en el uso del Sistema para garantizar el acceso a la documentación, reducir costos y contar con la información oportuna.	Porcentaje de solicitudes de usuarios internos del SADCOR tramitadas.	Incrementada la productividad, facilitando oportunamente la información para la toma de decisiones.	100%	100%
		Gestionar ágil y normalizadamente la información contenida en la documentación en custodia conforme a normas, herramientas y metodologías que permitan el registro, la búsqueda y la recuperación de esta.	Porcentaje de documentos con el adecuado tratamiento documental por parte del GEDI.	Brindado el acceso a la información y documentación en forma rápida y oportuna.	100%	100%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		Cumplir con lo establecido en el marco normativo vigente para una medición y comparación de la evolución del desarrollo archivístico en la institución.	Número de informes sobre el desarrollo archivístico de COMEX presentados ante la Dirección General del Archivo Nacional.	Brindada oportunamente la información para la toma de decisiones del Archivo Nacional dando a conocer el estado de la gestión documental del Ministerio.	1	1
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR)	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	0% ⁵
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o externas atendidas de forma oportuna.		100%	100%
10	Departamento de Recursos Humanos	Gestionar (reclutamiento, selección, inducción, clasificación, remuneración, evaluación del desempeño, y capacitación) el desarrollo de las personas servidoras de la institución	Porcentaje de procesos de reclutamiento y selección ejecutados conforme lo dicta el procedimiento.	Ejecutado el proceso de reclutamiento y selección de las personas servidoras	100%	100%
			Porcentaje de personas servidoras de nuevo ingreso con el proceso de inducción completo	Aplicado el proceso de inducción para las personas servidoras de nuevo ingreso, detallado	100%	60%

⁵ Durante el 2024, la CGR no emitió disposiciones por atender para esta dependencia, razón por la cual el porcentaje de desempeño corresponde a 0%.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
				en el "Programa de Inducción del Ministerio de Comercio Exterior"		
			Porcentaje de solicitudes de reasignación y revaloración de puestos gestionadas oportunamente	Atendidas las solicitudes de reasignación y revaloración de puestos en la institución	100%	100%
			Porcentaje de personas funcionarias evaluadas conforme lo establece el procedimiento institucional	Aplicado el mecanismo institucional desarrollado para la evaluación del desempeño a todas las personas servidoras	100%	70%
			Plan de capacitación Institucional oficializado y comunicado	Elaborado y ejecutado el Plan de Capacitación Institucional	1	1
			Número de reportes de análisis generados por el sistema sobre el pago efectuado a cada persona servidora	Mejorado el proceso de registro y control del pago realizado a cada persona servidora	26	26
			Porcentaje de funcionarios en la institución asegurados	Ejecutado el proceso de protección y responsabilidad social de la persona servidora en la institución	100%	100%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
			Porcentaje de solicitudes de dedicación exclusiva tramitadas	Gestionadas todas las solicitudes de dedicación exclusiva que ingresen al departamento	100%	100%
			Porcentaje de solicitudes de constancias y certificaciones gestionadas oportunamente	Emitidas las constancias y certificaciones que las personas servidoras soliciten conforme el proceso establecido	100%	100%
			Número de actualizaciones al Manual de Cargos del ministerio realizadas anualmente	Actualizado el Manual de Cargos del ministerio conforme los requerimientos institucionales	1	1
			Número de actualizaciones del Plan de sucesión realizadas anualmente	Garantizado un Plan de reemplazo sucesión institucional de las personas servidoras por medio de la identificación de puestos claves y retiros planificados	1	1
			Número de reportes con las actualizaciones del registro de vacaciones realizadas y comunicadas a cada jefatura de las dependencias	Fortalecida la gestión institucional en torno al registro y control de las solicitudes de vacaciones de las personas servidoras	4	4

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
			institucionales anualmente			
			Número de informes a la Oficialía Mayor sobre las boletas de incapacidad tramitadas.	Mejorado el proceso de control y seguimiento de las incapacidades que se presentan en la institución	12	9
			Número de solicitudes de actualización de información en la página web anualmente	Actualizada periódicamente la información requerida del Departamento de Recursos Humanos en la página web institucional	4	4
			Número de actualizaciones realizadas anualmente al listado de las personas servidoras de la institución y sus puestos	Actualizado y disponible el listado de las personas servidoras de la institución y sus puestos	12	12
			Número de solicitudes para la correcta accesibilidad, sensibilización organizacional e inclusión laboral de las personas con discapacidad contratadas;	Gestionadas las acciones requeridas para lograr una adecuada accesibilidad, sensibilización organizacional e inclusión laboral de las personas con discapacidad en la institución	3	3

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
			debidamente atendidas e implementadas			
			Porcentaje de solicitudes de vacaciones atendidas.	Fortalecida la gestión institucional en torno al registro y control de las solicitudes de vacaciones de las personas servidoras.	100%	100%
			Porcentaje de boletas de incapacidad tramitadas.	Mejorado el proceso de control y seguimiento de las incapacidades que se presentan en la institución.	100%	100%
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR)	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	100%
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o externas atendidas de forma oportuna.		100%	100%
		Cumplir con las acciones determinadas en el Plan de Acción de la Política Nacional en Discapacidad 2024-2030, para lograr la efectiva promoción,	Porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas por parte del Departamento de Recursos Humanos en el Plan de Acción de	Cumplidos los compromisos del Ministerio de Comercio Exterior en el Plan de Acción de la Política Nacional en Discapacidad 2024-2030	100%	80%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		respeto y garantía de los derechos de las personas con discapacidad.	la Política Nacional en Discapacidad 2024-2030	para lograr la efectiva promoción, respeto y garantía de los derechos de las personas con discapacidad.		
11	Departamento de Presupuesto	Ejecutar el presupuesto Nacional en apego a la normativa correspondiente, según los requerimientos institucionales, para una adecuada rendición de cuentas.	Porcentaje de presupuesto ejecutado del Presupuesto Nacional	Ejecutados los recursos presupuestarios asignados a COMEX mediante sus diversas fuentes de financiamiento y programas presupuestarios, conforme a los requerimientos normativos y lineamientos técnicos.	90%	93,28%
		Gestionar según los lineamientos emitidos por el ente rector, las modificaciones presupuestarias, conforme lo establece el “Procedimiento para la elaboración de modificaciones presupuestarias” (DP-PRO-MOD).	Porcentaje de modificaciones presupuestarias gestionadas anualmente	Reasignado el presupuesto a la atención de necesidades institucionales.	100%	100%
		Preparar el borrador del anteproyecto de presupuesto nacional,	Porcentaje de cumplimiento de las actividades de	Entregado al Ministerio de Hacienda el anteproyecto de presupuesto nacional,	100%	100%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		para que sea remitido por el jerarca	formulación del anteproyecto anualmente.	según las necesidades institucionales.		
		Ejecutar el presupuesto del Convenio COMEX-PROCOMER en apego a la normativa correspondiente, según los requerimientos institucionales, para una adecuada rendición de cuentas.	Porcentaje de presupuesto ejecutado del Convenio COMEX-PROCOMER	Ejecutados los recursos presupuestarios asignados a COMEX mediante el Convenio COMEX-PROCOMER en sus diversos centros de costos, y conforme a los requerimientos normativos y lineamientos técnicos.	90%	91%
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR)	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	0% ⁶
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o externas atendidas de forma oportuna.		100%	100%

⁶ Durante el 2024, la CGR no emitió disposiciones por atender para esta dependencia, razón por la cual el porcentaje de desempeño corresponde a 0%.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
12	Departamento de Proveeduría Institucional	Asesorar a las distintas dependencias durante la planificación y ejecución de los procesos de contratación administrativa y ejecución contractual, para una correcta aplicación de la nueva Ley y reglamento de contratación pública, Ley N°9986	Porcentaje de solicitudes de apoyo y asesoría gestionadas por la Proveeduría Institucional	Gestionadas todas las solicitudes de apoyo y asesoría durante el proceso de contratación pública, en lo que compete a la Proveeduría Institucional.	100%	100%
			Porcentaje de contratos administrativos con seguimiento por parte de la Proveeduría Institucional, durante su plazo de vigencia.	Incrementado el número de contratos administrativos con una correcta gestión de seguimiento. (esta redacción en el caso en que el foco que se le quiera dar sea controles de seguimiento).	100%	100%
			Porcentaje de trámites del plan de compras anual en seguimiento en lo que compete a la Proveeduría Institucional.	Gestionado todos los procesos de seguimiento y control de las líneas del Plan de Compras Institucional.	100%	100%
		Dar seguimiento continuo al registro de los activos de la institución para ajustarse a los cambios en la rectoría de la Contabilidad Nacional a raíz de las modificaciones	Porcentaje de inventarios notificados y con seguimiento por parte de la Proveeduría Institucional	Ejecutadas todas las actividades de seguimiento en la firma y control de inventarios de activos institucionales	100%	100%

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		gestadas por la nueva Ley de Contratación Pública y su Reglamento.				
		Implementar un proceso de adaptación institucional de la documentación asociada a los procesos de la PI referentes a la contratación pública en el marco de la nueva LGCP y su Reglamento.	Porcentaje de ejecución del plan de mejora de documentación del Departamento.	Actualizados los procesos institucionales a raíz de las nuevas disposiciones de la LGCP y su reglamento.	100%	100%
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR)	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	0% ⁷
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o externas atendidas de forma oportuna.		100%	0%
13	Servicios Generales	Proporcionar servicios de atención a reuniones, transporte, distribución de correspondencia y mensajería física	Porcentaje de solicitudes de apoyo gestionadas en la atención de reuniones a lo interno del Ministerio	Gestionadas todas las solicitudes de apoyo en la atención de reuniones a lo interno del Ministerio.	100%	100%

⁷ Durante el 2024, la CGR no emitió disposiciones por atender para esta dependencia, razón por la cual el porcentaje de desempeño corresponde a 0%.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		entregada en la Ventanilla Única Institucional.	en lo que compete a al Dpto. de Servicios Generales.			
			Porcentaje de solicitudes de servicio de transporte gestionadas anualmente.	Brindado oportunamente un servicio de transporte a las personas funcionarias de la institución para el desarrollo de sus funciones, cuando es requerido.	100%	100%
			Porcentaje de distribución de la correspondencia física recibida y el servicio de mensajería solicitado al Dpto. de Servicios Generales.	Gestionada con prontitud la distribución de la correspondencia y el servicio de mensajería que ingresa por los medios que administra el Departamento. Servicios Generales.	100%	100%
		Dar seguimiento continuo a la correcta administración y ejecución de contratos, bajo la responsabilidad del Dpto. Servicios Generales.	Número de contratos bajo la responsabilidad del Dpto. de Servicios Generales, Administrados y ejecutados correctamente.	Gestionadas todas las actividades de seguimiento para la correcta administración y ejecución de contratos bajo la responsabilidad del Dpto. de Servicios Generales.	7	7
		Velar por la correcta custodia, control y	Número de mantenimientos preventivos y correctivos realizados a	Gestionados los servicios de mantenimiento preventivo y correctivo necesarios para el buen	6	6

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

N°	Dependencia	Objetivo operativo	Indicador	Resultado	Desempeño proyectado	Desempeño alcanzado
		mantenimiento de la flotilla vehicular del Ministerio.	cada vehículo institucional.	funcionamiento de los vehículos, de acuerdo con el kilometraje recorrido y las características de mantenimiento de cada unidad, todo a conformidad con las disposiciones y procedimientos establecidos para tal efecto.		
		Promover la mejora continua institucional mediante la implementación de las disposiciones y recomendaciones resultantes de los procesos de fiscalización realizados por la Auditoría y la Contraloría General de la República (CGR)	Porcentaje de disposiciones emitidas por la CGR atendidas de forma oportuna.	Gestionados los requerimientos y oportunidades de mejora identificados para contribuir al logro de los objetivos y metas de la institución.	100%	0% ⁸
			Porcentaje de recomendaciones emanadas por auditorías internas o externas atendidas de forma oportuna.		100%	100%

Fuente:

Herramienta

POI-OPPEX:

<https://comexcr.sharepoint.com/sites/OPPEX/Lists/POI%20Programa%20792%20Actividades%20Centrales/POI%20Programa%20792%20Actividades%20Centrales.aspx?FilterField1=A%5Fx00f1%5Fo&FilterValue1=2024&FilterType1=Choice&viewid=a7e991fb%2D7eb2%2D4eb1%2Dbfaf%2D74b9a8bc10a0>

0

⁸ Durante el 2024, la CGR no emitió disposiciones por atender para esta dependencia, razón por la cual el porcentaje de desempeño corresponde a 0%.

7.2 Dependencias que reportaron “sobre cumplimiento” e “incumplimiento” en sus indicadores

7.2.1 Metas con sobre cumplimiento

A continuación, se detalla la información reportada por las dependencias cuyos indicadores tuvieron un **cumplimiento superior al 125%**:

A. Auditoría Interna

I. Indicador: “Número de estudios y/o asesorías emitidas por la Auditoría Interna que no se encontraban contemplados en el Plan de trabajo programado”.

Logros: Se fortaleció el Sistema de Control Interno Institucional en materia de aplicación de normativa relacionada con la autorización de libros y se mejoró el control interno relativo a la presupuestación de incapacidades del personal y los plazos para la tramitación de modificaciones al presupuesto.

B. Planificación Institucional

I. Indicador: “Número de instrumentos de planificación institucional (planes operativos) aprobados anualmente”.

Logros:

A manera de contexto, es importante señalar que la recomendación 8.2 del Informe de auditoría AUD-INF-ENV-0002-2023 denominado “Estudio sobre la implementación del enfoque de Gestión para Resultados (GpR) en la gestión pública, en COMEX” establece lo siguiente:

“Requerir a las áreas sustantivas del Ministerio que no forman parte del Plan Anual Operativo Institucional; que para el periodo 2024 formen parte del Plan Operativo Institucional e incluyan su plan de acción, a nivel de quipos de trabajo, a cargo de una o varias temáticas, con el propósito de que elaboren su propio plan de acción se identifique el responsable, establezcan sus metas e indicadores de medición acorde al resultado esperado. Estos planes deben estar alineados con los planes de la DGCE, incluidos en el PEI. El interés es que los planes de acción sirvan de herramienta de análisis y búsqueda de estrategias, por parte del equipo de trabajo, para identificar alternativas de acción ante situaciones que impiden o limitan materializar su labor, hasta el resultado final, el cual, muchas veces, depende de varios actores, con el propósito de contribuir en la materialización de los beneficios resultantes para la población Objetivo y la generación del valor público esperado, aprovechando el alto nivel de competencias de los equipos de trabajo”.

Con base en lo anterior, se coordinó lo correspondiente con las áreas sustantivas para la formulación de objetivos, metas e indicadores relacionados con las acciones que dichas instancias llevan a cabo, con el propósito de contribuir al cumplimiento de los fines del Ministerio. Con base en lo anterior, se logró aprobar exitosamente el Plan Operativo Institucional (POI) del Programa 796 mediante circular DM-CIR-ENV-0010-2024 del 05 de julio de 2024, posteriormente sus disposiciones fueron actualizadas mediante la circular institucional DM-CIR-ENV-0014-2024 del 20 de diciembre de 2024. En dichas circulares también se aprobaron y oficializaron las actualizaciones del POI del Programa 797.

Por su parte, el POI del Programa 792 fue actualizado mediante las circulares DM-CIR-ENV-0001-2024 del 25 de enero de 2024, DM-CIR-ENV-0006-2024 del 06 de mayo de 2024, DM-CIR-ENV-0010-2024 del 05 de julio de 2024, y DM-CIR-ENV-0014-2024 del 20 de diciembre de 2024.

Del mismo modo, durante el 2024 se coordinaron las actualizaciones del Plan Estratégico Institucional (PEI) mediante las circulares DM-CIR-ENV-0001-2024 del 25 de enero de 2024, DM-CIR-ENV-0010-2024 del 05 de julio de 2024, y DM-CIR-ENV-0014-2024 del 20 de diciembre de 2024.

Por otra parte, como parte de los esfuerzos de mejora continua se gestionó la oficialización mediante circular institucional de plantillas de control de las modificaciones realizadas a los instrumentos de planificación institucional, plantillas para uso de las instancias para solicitar las modificaciones requeridas a estos instrumentos y el Instructivo para la actualización del reporte anual al Programa Operativo Institucional 792 “Actividades Centrales” (PLI-INS-POI).

Sobre la base de lo antes expuesto, se destaca que estas acciones son el resultado del esfuerzo colaborativo y la dedicación de las dependencias involucradas en la elaboración de los instrumentos de planificación, destacando el compromiso institucional para alcanzar los objetivos establecidos.

C. Gestión de Documentación e Información

I. Indicador: “Número de seguimientos documentales realizados a dependencias y órganos colegiados”.

Logros: Brindar el seguimiento documental a dependencias y órganos colegiados en pro del cumplimiento de la normativa nacional e institucional en gestión documental.

II. Indicador: “Número de transferencias al Archivo Central realizadas con apoyo del GEDI”.

Logros: Recibir los documentos de los archivos de gestión de las dependencias de COMEX para lograr que la documentación reciba el tratamiento técnico adecuado y evitar daños en el respaldo documental.

7.2.2 Metas con cumplimiento parcial

A. Oficialía Mayor y Dirección Administrativa Financiera:

A continuación, se detalla el indicador de la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa Financiera que se reportó por debajo del porcentaje de cumplimiento programado con el siguiente detalle:

I. Indicador: “Porcentaje de solicitudes de publicación tramitadas” cuyo porcentaje de cumplimiento fue 95%:

- Logros: Se lograron tramitar casi en su totalidad, todas las solicitudes de publicación tanto a nivel de la Oficialía Mayor como de las diferentes dependencias que conforman el Ministerio las cuales tramitan publicaciones ante la Imprenta Nacional mediante presupuesto del Convenio COMEX-

PROCOMER, así como de Presupuesto Nacional, de diversos tipos documentales importantes para una adecuada gestión del Ministerio.

- **Obstáculos:** Debido a la falta de contenido presupuestario para el mes de diciembre 2024 y debido a los cierres de presupuesto, no se pudieron gestionar en su totalidad la publicación de 16 acuerdos de viaje tramitados mediante el Convenio COMEX-PROCOMER.

B. Departamento de Recursos Humanos:

A continuación, se detallan los dos indicadores del Departamento de Recursos Humanos que se reportaron por debajo del porcentaje de cumplimiento programado con el detalle de la justificación brindada por dicha dependencia:

I. Indicador: “Porcentaje de personas servidoras de nuevo ingreso con el proceso de inducción completo” cuyo porcentaje de cumplimiento fue 60%:

- **Logros:** Para el año 2024 se debe recurrir a una modalidad distinta de inducción con la finalidad de atender todos los temas con una persona funcionaria en ausencia, por lo cual a cada persona de nuevo ingreso se le brindó el día de su ingreso un espacio en el cual se le explicaron generalidades de COMEX, las características propias de su contratación, y se evacuan aspectos como derechos de vacaciones, la asociación solidarista, y reglamentos generales. Sin embargo, no se solicita la firma de un documento como tal sobre esa sesión. Para el año 2025 se actualizará un oficio de bienvenida que incluye todos los aspectos principales que una persona de nuevo ingreso debe conocer, además se creará en la intranet un espacio para colocar toda la documentación importante que deben conocer los funcionarios del Ministerio.

Durante el 2024 si se creó un Programa de Inducción para jefaturas, el cual está avalado por la Dirección General de Servicio Civil y será remitido a cada nueva jefatura que se contrate.

- **Obstáculos:**
 - La persona funcionaria a cargo del proceso de Inducción estuvo incapacitada durante todo el 2024.
 - No disposición de recursos para la contratación de personal sustituto ante incapacidades prolongadas.
 - Aumento considerable en los procesos de atención del Departamento.

II. Indicador: “Porcentaje de personas funcionarias evaluadas conforme lo establece el procedimiento institucional” cuyo porcentaje de cumplimiento fue 70%:

- **Logros:** En el año 2024 se tiene como logros la elaboración y aprobación de nuevo modelo de evaluación del desempeño de las personas funcionarias del Ministerio. El cual se adjunta como documento probatorio de cumplimiento. Sin embargo, el indicador se muestra con atraso ya que fue necesario un proceso de aprobación tanto de la Dirección General de Servicio Civil (DGSC) como a lo interno de la institución, Oficial Mayor, Departamento de Planificación, así como la

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

aprobación de la Comisión de Selección y Eliminación de Documentos (CISED) para todos los nuevos tipos documentales, revisión que generó que los documentos fueran avalados hasta la quincena del mes de febrero.

Actualmente todas las dependencias fueron comunicadas del nuevo modelo y presentará las evaluaciones del personal al 28 de febrero de 2024.

- Obstáculos:
 - Necesidad de creación de un nuevo modelo de evaluación del desempeño.
 - El trámite de aprobación en Servicio Civil tomó más tiempo del estipulado.
 - Se requirió un proceso de aprobación interna que tomó varios días.

III. Indicador: “Número de informes a la Oficialía Mayor sobre las boletas de incapacidad tramitadas” cuyo valor absoluto fue 9%:

- Logros: Se crea el control de incapacidades aplicadas el cual se lleva al día cada vez que ingresa una boleta, además se realiza mensualmente una comparación con el sistema integra para verificar que no se presentaron problemas en el trámite de la boleta y se concilia con el sistema de incapacidades de la Caja Costarricense de Seguro Social (CCSS) para asegurarse de que todas las boletas han sido presentadas a Recursos Humanos (RRHH).
- Obstáculos: Se debe modificar el indicador ya que cuando no existía Jefe de RH se realizaba una información a la OM sin embargo se considera que actualmente el proceso tiene un control sumamente robusto, el cual es ejecutado por un profesional de RH y revisado por el Jefe de RH.

IV. Indicador: “Porcentaje de cumplimiento de las metas establecidas por parte del Departamento de Recursos Humanos en el Plan de Acción de la Política Nacional en Discapacidad 2024-2030” cuyo porcentaje de cumplimiento fue 80%:

- Logros: Se logró avanzar con varias de las acciones propuestas en la Política Nacional en Discapacidad (PONADIS) según los anexos adjuntos.
- Obstáculos: Recargo de las labores para atención de los temas sobre funcionarios que se encuentran en puestos con cargas de trabajo considerables. Disponibilidad de recurso humano para la adecuada atención de los temas.

7.3 Análisis de la información suministrada en el informe

El análisis de los indicadores de desempeño del Programa 792 correspondiente al año 2024 evidencia un alto nivel de cumplimiento institucional, reflejo del compromiso de las distintas dependencias de COMEX con la planificación estratégica, la mejora continua y la rendición de cuentas.

**INFORME EVALUACIÓN ANUAL
PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL
PROGRAMA 792000- “ACTIVIDADES CENTRALES”
PLI-INF-EVA-0001-2025**

De un total de 101 indicadores evaluados, el 77 alcanzaron el cumplimiento exacto de las metas establecidas, mientras que 10 presentaron niveles de sobrecumplimiento, superando los objetivos proyectados. Por su parte, 05 indicadores se reportaron con incumplimiento por parte de las áreas.

Aunado lo anterior, es importante señalar que 09 indicadores relacionados con la atención de disposiciones de la Contraloría General de la República (CGR) o recomendaciones de auditoría, el valor cero corresponde a situaciones en las que las unidades no recibieron disposiciones ni recomendaciones formales por parte de los entes fiscalizadores, y por tanto no existía gestión pendiente.

Entre los indicadores con sobrecumplimiento destacan aquellos vinculados a la planificación institucional, como el número de instrumentos de planificación aprobados (266,67%), los informes de seguimiento elaborados (122,22%) y el número de estudios y asesorías emitidas por Auditoría Interna fuera del plan de trabajo (400%); los cuales reflejan una gestión proactiva y una capacidad institucional fortalecida para anticiparse a los requerimientos de los entes rectores. Asimismo, el cumplimiento del 118% en el indicador de metas de planificación nacional e institucional, tanto en el Despacho Ministerial como Viceministerial, evidencia una articulación efectiva entre los niveles estratégicos y operativos del Ministerio.

Por otro lado, los indicadores con incumplimiento o cumplimiento parcial corresponden a áreas como inducción de personal (60%), evaluación del desempeño (70%), cumplimiento de metas de la Política Nacional en Discapacidad (80%) y la entrega de informes de incapacidades (75%). Las causas identificadas incluyen incapacidades prolongadas del personal clave, limitaciones presupuestarias y falta de recursos humanos para atender nuevas demandas. Estas situaciones representan oportunidades de mejora en la planificación de recursos, la gestión del conocimiento institucional y la automatización de procesos críticos.

En cuanto a los obstáculos reportados por las dependencias, se destacan los siguientes:

- Demoras en la remisión de información por parte de otras áreas, lo cual afectó la tramitación oportuna de publicaciones, acuerdos de viaje y procesos administrativos.
- Limitaciones tecnológicas y de personal en áreas como presupuesto y recursos humanos, que dificultaron la implementación de recomendaciones de auditoría y la ejecución de procesos clave.
- Falta de planificación en la formulación del Plan de Compras, lo que generó múltiples modificaciones y ajustes durante el año.
- Restricciones normativas y presupuestarias que limitaron la flexibilidad para reasignaciones de puestos y ejecución de recursos.

A pesar de estos desafíos, las dependencias lograron implementar acciones correctivas y de mejora, como la creación de nuevos procedimientos, la actualización de instrumentos normativos y la coordinación interinstitucional para agilizar procesos.

Sobre la base de lo antes señalado y en lo que respecta al cumplimiento por dependencia, se identificó que 11 dependencias lograron cumplir con la totalidad de los indicadores programados para el periodo 2024, lo cual refleja una gestión institucional sólida, articulada y orientada al logro de resultados. Por su parte, 2 dependencias no alcanzaron el cumplimiento pleno de sus indicadores, situación que, en la mayoría de los casos, fue debidamente justificada en los informes narrativos mediante la exposición de obstáculos operativos o ajustes metodológicos en curso. Este resultado evidencia un alto grado de

compromiso institucional con la planificación estratégica y permite focalizar los esfuerzos de mejora en áreas específicas que requieren fortalecimiento.

En términos generales, se destaca que todas las dependencias bajo el Programa 792 cumplieron con al menos una de sus metas programadas, y la gran mayoría alcanzó el 100% de cumplimiento en todos sus indicadores. Solo tres dependencias presentaron indicadores con cumplimiento parcial, lo cual no compromete el desempeño general del programa, pero sí sugiere la necesidad de fortalecer la planificación de recursos humanos y la gestión de riesgos operativos.

Del mismo modo, el informe evidencia una gestión institucional sólida, con un enfoque orientado a resultados, cumplimiento normativo y mejora continua. La trazabilidad de los indicadores, el respaldo documental que la mayoría de las áreas aportaron y la claridad en la justificación de los resultados permiten concluir que el Programa 792 ha contribuido de manera significativa al fortalecimiento del sistema de control interno y al cumplimiento de los compromisos estratégicos del Ministerio.

8.- OBSTACULOS, DEBILIDADES Y DESVENTAJAS

La información remitida por algunas de las dependencias presenta, en diversos casos, inconsistencias en los datos o ausencia de la documentación de respaldo requerida para validar adecuadamente los avances reportados. Del mismo modo, se identificó poca anuencia por parte de algunas instancias para aportar la documentación probatoria que respalde el cumplimiento de sus metas.

Esta situación limita significativamente la posibilidad de realizar una evaluación objetiva, rigurosa y confiable del cumplimiento de los objetivos institucionales; así como en la conformación del expediente institucional. Ante esta situación, la Unidad de Planificación procedió a conformar el expediente institucional únicamente con la información proporcionada por aquellas áreas que sí remitieron los respaldos requeridos. Es importante señalar que, conforme a lo establecido en la Política para la implementación del Modelo de Gestión por Resultados en el Desarrollo en el Ministerio de Comercio Exterior (PLI-POL-GPR), cada dependencia es responsable de mantener actualizado su propio expediente de cumplimiento. En consecuencia, en caso de requerirse una verificación posterior, será responsabilidad de cada instancia aportar la documentación correspondiente que respalde los resultados reportados.

Adicionalmente, se evidencia que la evaluación es muchos de los casos es percibida como un requisito administrativo, más que como una herramienta estratégica para la gestión institucional. Esta situación puede repercutir en una baja priorización de los procesos de monitoreo y seguimiento al interior de las dependencias, lo que afecta la calidad de la información reportada.

Cabe destacar que, a pesar de los esfuerzos de la Unidad de Planificación Institucional por consolidar y presentar el informe de evaluación en un plazo más oportuno, no todas las dependencias entregaron la información solicitada dentro del período establecido o de manera completa. Esta circunstancia, sumada a la sobrecarga operativa registrada en los meses posteriores y a la limitada disponibilidad de recursos humanos, dificultó la elaboración y presentación del informe en el tiempo inicialmente previsto.

9.- VENTAJAS, FORTALEZAS Y OPORTUNIDADES DE MEJORA

Los principales aspectos positivos identificados durante el proceso de evaluación, destaca la oportuna y efectiva coordinación entre la Unidad de Planificación Institucional y los Despachos Ministerial y Viceministerial. Esta articulación ha permitido mantener una comunicación fluida, permanente y focalizada en el estado de cumplimiento de los indicadores programados, lo que ha contribuido de manera significativa a la toma de decisiones informadas y al seguimiento oportuno del desempeño institucional. La consolidación de estos espacios de coordinación refleja el valor estratégico de la evaluación como herramienta clave para fortalecer la gestión pública y garantizar una adecuada rendición de cuentas. Asimismo, la disponibilidad y accesibilidad de la plataforma de gestión OPPEX constituye una fortaleza relevante, al facilitar a todas las personas funcionarias del Ministerio el acceso a información consolidada y actualizada. Esta herramienta tecnológica no solo mejora los procesos de monitoreo, sino que también refuerza principios fundamentales como la transparencia, la trazabilidad y la posibilidad de realizar análisis comparativos de resultados a lo largo del tiempo, aspectos esenciales para una evaluación institucional eficaz.

Respecto a las oportunidades de mejora, la Unidad de Planificación ha identificado la necesidad de revisar e incorporar ajustes funcionales en la nueva versión de la plataforma OPPEX, con el objetivo de optimizar su usabilidad y potenciar su capacidad de gestión. De igual forma, se plantea el fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento a las distintas dependencias institucionales, a fin de asegurar la entrega oportuna, completa y de calidad de la información requerida, conforme a los plazos establecidos. Estas acciones son fundamentales para garantizar procesos de evaluación más rigurosos, coherentes y alineados con los objetivos estratégicos de la institución.

10.- ANEXOS

Informe anual 2024 del Plan Operativo Institucional del Programa 792000 "Actividades centrales" (PLI-INF-FIN-0013-2025).

11.- FIRMAS

Marisol Esquivel Orozco Asesora de Planificación Institucional	Angie Vega Segura Coordinadora de Planificación Institucional