



Comité Institucional de Servicios

(CIS)

Informe de Gestión del Comité Institucional de Servicios de 2015

Enero, 2016

Tabla de Contenido

Introducción	3
1. Información General	5
a. Nombre de la Institución:.....	5
b. Marco Estratégico Institucional:	5
2. Trámites o servicios que brinda la institución.....	6
3. Datos del Jerarca Institucional	7
4. Datos del Coordinador (a) del Comité Institucional de Servicios.....	7
5. Datos del Comité Institucional de Servicios	8
6. Recursos	8
7. Metodología	9
8. Deficiencias institucionales y aspectos a mejorar.....	11
9. Estadísticas de resultados de gestión	12
a. Comité Institucional de Servicios	14
b. Centro de Información (GEDI).....	15
c. Página institucional de la Red Social Facebook.....	17
d. Trámites mediante Sistema de Administración de Tratados (SAT).....	18
e. Consultas SAT según Foro Regional	19
10. Nivel de Satisfacción del Servicio	22
11. Recomendación a las autoridades superiores	26
12. Recomendaciones a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicio (MIDEPLAN)	26

Introducción

La Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica Ley N° 7638, aprobada en 1996, acuerda en el artículo 2 “Atribuciones”, la definición y direccionamiento de la política comercial y la inversión extranjera, otorgando para ello una estructura organizacional necesaria para la inserción de Costa Rica en las negociaciones internacionales y la promoción de las exportaciones, para seguir avanzando en la conquista de los mercados externos.

Adicional a estas atribuciones, según Circular 002-11 (DM-00032-11-S) se consideran lo siguientes puntos:

- La Administración Pública deben basarse en los principios de buen gobierno, los cuales conllevan una gestión pública fundamentada en la eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y legalidad de sus acciones, lo cual implica una actitud vigilante en la consecución del interés público y el cumplimiento de los objetivos del Estado.
- De conformidad con los preceptos establecidos en el Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN del 27 de mayo de 2008, “Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio”, es obligación del Estado vigilar por el buen funcionamiento de los servicios públicos que brindan sus dependencias administrativas y técnicas, de acuerdo con la competencia funcional que le asigna el inciso 8) del artículo 140 de la Constitución Política y los artículos 4, 5 y 103 párrafo 3 de la Ley General de la Administración Pública, Ley N° 6227 del 02 de mayo de 1978.

Por todo lo anterior, se considera oportuna la creación de un mecanismo para que la población ejerza su derecho de petición y manifieste sus inconformidades, consultas, observaciones y sugerencias en forma individual o colectiva, sobre la calidad de los servicios que recibe de la institución y garantice que sus gestiones serán tramitadas y resueltas por la Administración, mediante la creación de un Comité Institucional de Servicios encargado de la atención de las peticiones de la ciudadanía.

Es así, que mediante la resolución DMR- 00003-11 del día 17 de enero de 2011; se crea en el Ministerio de Comercio Exterior, el Comité Institucional de Servicios como el Órgano encargado de la atención de inconformidades, consultas y sugerencias de la ciudadanía; como parte integral del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Área de Modernización del Estado del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

En relación con lo anterior, se requirió de la emisión de instrumentos claros y transparentes que proporcionaran información rápida, organizada y oportuna sobre las labores administrativas objeto de la Secretaria Técnica de Apoyo del Comité Institucional de Servicios, por lo que fue fundamental orientar las acciones, procesos y procedimientos a utilizar para el buen funcionamiento del Sistema para la Atención de Inconformidades,

Consultas y Sugerencias de la Ciudadanía, mediante la promulgación de un Manual de Procedimientos.

Todos los documentos mencionados se interrelacionan y regulan el cumplimiento de la finalidad del Sistema para la Atención de Inconformidades, Consultas y Sugerencias de la Ciudadanía; por tanto, deben considerarse integralmente para la observancia de las responsabilidades con respecto a dicho Sistema por todos los funcionarios de la institución, en especial los jefes y titulares subordinados.

De acuerdo con el artículo 2- de la resolución DMR- 00003-11 del 17 de enero de 2011, las funciones que tendrá a cargo el CIS son las funciones establecidas a las Contralorías de Servicio dictaminado en el Decreto Ejecutivo 34587-PLAN del 27 de Mayo de 2008 *“Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio.”*

A nivel interno el Comité se encuentra conformado por un Coordinador General, quien la presidirá y además le corresponderá:

- Velar por el cumplimiento de las funciones asignadas al Comité Institucional de Servicios.
- Asignar a la Secretaría Técnica de Apoyo estudios o funciones especiales.
- Velar porque el órgano colegiado cumpla las leyes y reglamentos relativos a su función.
- Convocar a sesiones extraordinarias.

Asimismo, la Secretaría Técnica de Apoyo que recae sobre la Dependencia Planificación Institucional asignándosele las siguientes funciones:

- Dar apoyo administrativo y logístico al Comité, de conformidad con las instrucciones del Coordinador General.
- Establecer mecanismos de coordinación interna e externos con dependencias u órganos similares, para fortalecer y facilitar la cooperación en las acciones, actividades, iniciativas, planes y proyectos institucionales en materia del sistema institucional de atención al público.
- Fungir como secretaría de actas y correspondencia del Comité.
- Recopilar, ordenar, custodiar, resguardar y sistematizar toda la documentación relativa a la labor del Comité.
- Servir de enlace de las actividades de capacitación con MIDEPLAN u otras instituciones, en coordinación con el Departamento de Recursos Humanos de COMEX.
- Cualquier otra función que le sea encomendada por el Coordinador General en descargo de sus funciones.

1. Información General

a. Nombre de la Institución:

Ministerio de Comercio Exterior de Costa Rica.

b. Marco Estratégico Institucional:

En la Circular DM-CIR-ENV-0008-2015, emitida el 16 de noviembre de 2015 se declara la siguiente Misión y Visión Institucional:

- **Misión:** Integrar con excelencia a Costa Rica con los mercados mundiales.
- **Visión:** Hacer que Costa Rica cuente con un modelo de comercio internacional inclusivo, articulado y sostenible.

Además en la circular mencionada se adoptan y declaran los siguientes Valores Éticos Institucionales:

- **Excelencia:** Los funcionarios del Ministerio de Comercio Exterior se caracterizan por llevar a cabo su labor en función de una serie de estándares de profesionalismo, haciendo uso de capacidades, actitudes, conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes, con el propósito de brindar a los usuarios internos y externos un servicio público continuo y oportuno, eficaz y eficiente, transparente apegado a la rendición de cuentas y a la legalidad, de acuerdo con el interés público y el bien común.
- **Espíritu de Equipo:** La dinámica de trabajo en COMEX se dirige a la creación de sinergias, con el fin de que cada uno de los funcionarios que forman parte de la institución, aporte en las áreas específicas de competencia de la organización y, de esta manera, hacer más enriquecedora y provechosa la labor que desarrolla el Ministerio en la sociedad.
- **Inclusividad:** El Ministerio de Comercio Exterior promueve por medio de la definición y dirección de la política comercial internacional y de inversión, mecanismos para la inserción de Costa Rica en la economía mundial, bajo un modelo dinámico que vincula y promueve un comercio internacional inclusivo, articulado y sostenible.
- **Compromiso:** La labor asumida por el Ministerio de Comercio Exterior es realizada, a partir de la incorporación de las mejores prácticas en materia de gestión y altos estándares de compromiso y responsabilidad, todo en procura del cumplimiento de los fines y objetivos institucionales, con la meta de lograr un mayor nivel de cumplimiento y alcanzar el éxito en la Administración Pública.

- **Ética en la función pública:** La actuación de los funcionarios del Ministerio de Comercio Exterior debe estar apegada a una gestión que persigue activamente apegarse a los postulados de protección y conservación del patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal; la exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información; y la garantía de eficiencia y eficacia de las operaciones; con el fin primordial de ajustar su conducta, en el ejercicio de la función pública, a las normas éticas rectoras de la probidad reconocidas en el ordenamiento jurídico y técnico.
- **Transparencia:** En cumplimiento de las potestades públicas atribuidas por el ordenamiento jurídico al Ministerio de Comercio Exterior, como órgano rector competente del Poder Ejecutivo en materia de comercio exterior y atracción de inversión, los funcionarios que conforman el equipo de trabajo de esta institución están obligados a rendir cuentas de cara a los compromisos de interés público asumido ante la sociedad civil.

2. Trámites o servicios que brinda la institución

El Ministerio de Comercio Exterior pone a disposición de los ciudadanos, en su sitio web, información para consulta, orientación y gestión sobre los diferentes trámites y servicios que se ofrecen, en conformidad con los propósitos establecidos en la institución, entre los que destacan:

- **Contingentes:** garantizando un acceso mínimo a los mercados, mediante la aplicación de aranceles preferenciales. La aplicación de estas condiciones preferenciales se limita a un volumen máximo de mercancías y por un periodo de tiempo determinado. Para presentar los contingentes arancelarios de importación el Ministerio ha puesto a disposición del sector empresarial el Sistema de Contingentes Arancelarios de Importación SCAI, en el cual podrá efectuar los trámites exclusivamente de forma electrónica.
- **Certificados de Origen:** corresponde a un documento mediante el cual se certifica que la mercancía exportada es originaria, conforme las reglas negociadas entre las partes. Con el fin de que el importador en el país de destino puede solicitar el trato arancelario preferencial otorgado a la mercancía.

- **Registro de Empresas:** por medio de la emisión de cartas de recomendación a empresas que deseen registrarse como usuarias del servicio de "Ventanilla única para empresas" de la Dirección General de Migración y Extranjería.
- **Orientación a Empresarios:** por medio del acceso a información actualizada y apoyo técnico para asegurar el éxito de sus gestiones.
- **Centro de Información:** a través de una unidad especializada en el manejo de materiales informativos, académicos y de investigación sobre comercio internacional. El Centro de Información busca facilitar el acceso a la documentación atinente al quehacer de la institución para contribuir al proceso de desarrollo y aprendizaje de los costarricenses.

3. Datos del Jerarca Institucional

Nombre completo: Alexander Mora Delgado
Correo electrónico: alexander.mora@comex.go.cr
Profesión: Economista
Teléfono: 2505-4062 / 2505-4064
Fax: 2505-4080

4. Datos del Coordinador (a) del Comité Institucional de Servicios

Nombre Completo: Jhon Fonseca Ordoñez				
Correo electrónico: jhon.fonseca@comex.go.cr				
Profesión: Administrador Aduanero y Comercio Exterior				
Grado Académico:	Diplomado ()	Bachillerato ()	Licenciatura ()	Post-Grado (X)
	Otro (indique) Maestría en Administración			
Puesto:	Viceministro de Comercio Exterior			
Tipo de nombramiento:	Propiedad ()	Confianza (X)		
	Fecha de nombramiento:	Mayo de 2014		
Desempeño en el cargo:	Sin recargo ()	Con recargo (X)		

Tiempo en el cargo:	1 Año	<u>8</u> Meses	
----------------------------	-------	----------------	--

5. Datos del Comité Institucional de Servicios

Dirección: Sobre la autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, Costa Rica	
Ubicación física:	Plaza Tempo, Lobby A, Tercer Piso
Horario:	De 8:00 am a 5:00 pm
Correo electrónico:	contraloria.servicios@comex.go.cr
Teléfono (s):	2505-4114 /2505-4115
Fax:	2505-4166

6. Recursos

- Recurso Humano

Nombre del funcionario	Puesto	Grado Académico
Noelia Astorga Madrigal	Planificadora Institucional	Licenciatura en Administración de Empresas con Énfasis en Gestión Financiera
Melissa Porras Quirós	Asistente de Planificación Institucional	Licenciatura en Administración Pública

De acuerdo con la Resolución DM-00003-11, del 17 de enero de 2011 se asigna a la Dependencia de Planificación Institucional de COMEX las funciones de Secretaría Técnica de Apoyo al Comité Institucional de Servicios (CIS).

Recursos Presupuestarios:

Al constituirse el CIS como un Comité es coordinado por el Viceministro y cuenta con una Secretaría Técnica de Apoyo representada por la Dependencia de Planificación Institucional, las funciones asignadas se ejecutan según lo establecido y el presupuesto se carga a cada una de las Dependencias involucradas.

- Recursos físicos, tecnológicos, materiales y equipo:

Recursos físicos	Si	No	Cantidad
Cuenta con su propio espacio físico (oficina)	x		
Cuenta con espacio físico adecuado	x		
Cuenta con fax	x		1
Cuenta con teléfono	x		2
Cuenta con línea telefónica propia		x	
Cuenta con computadora	x		2
Cuenta con impresora	x		1
Cuenta con fotocopiadora	x		1
Cuenta con materiales de oficina necesarios	x		
Cuenta con acceso a Internet	x		
Cuenta con Scanner	x		1
Cuenta con Cámara		x	
Cuenta con Computadora portátil (laptop)	x		2
Cuenta con Proyector (video vean)		x	
Cuenta con Grabadora		x	
Cuenta con Pantalla		x	
Cuenta con Pizarras		x	
Otros, indique (vehículo, guillotina, empastadora etc.)		x	

- Normativa:

Posee el Comité Institucional normativa interna de funcionamiento Si (X) No ()

- Resolución Ministerio de Comercio Exterior (DMR.-0003-11). San José, a las nueve horas del día diecisiete del mes de enero del año dos mil once, denominada “Creación del Comité Institucional de Servicios del Ministerio de Comercio Exterior”.
- Circular N° 00032-11-S del diecinueve de enero de 2011, denominada “Aprobación y Emisión de Manual de Procedimientos para la Atención de Inconformidades, Consultas y Sugerencias de la Ciudadanía (MA-CIS-001-2011) y Comunicación de la Resolución de Creación del Comité Institucional de Servicios (DMR-00003-11 del 17 de enero de 2011).

7. Metodología

- Indique los canales que utiliza el Comité Institucional de Servicios para informar y orientar a los usuarios de los servicios que presta la institución. Estos canales deben referirse a los que el Comité Institucional de Servicios se propuso a utilizar de acuerdo

al Plan Anual de Trabajo elaborado para el periodo respectivo y enviado a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios:

Si	Canales/Medios
()	Pizarras
()	Panfletos o Brochures
(X)	Afiches o Circulares
()	Televisión
()	Radio
()	Periódicos
(X)	Sitio Web
()	Mensaje de texto al celular
(X)	Correos electrónicos
()	Feria de Contraloría de Servicios
(X)	Atención directa a los usuarios
()	Diferentes espacios de participación ciudadana
(X)	Reuniones personales y colectivas
()	Banner publicitario

- Indique los instrumentos que utiliza el Comité Institucional de Servicios para conocer la percepción que tienen los usuarios (internos y externos) sobre los servicios/productos que brinda la institución. Estos instrumentos deben referirse a los que el Comité Institucional de Servicios se propuso a utilizar de acuerdo al Plan Anual de Trabajo elaborado para el periodo respectivo y enviado a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contraloría de Servicios:

Si	Instrumentos
()	Cuestionarios con entrevistador
()	Cuestionarios auto administrados
()	Cuestionarios telefónicos
(X)	Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio
()	Entrevistas colectivas
()	Cliente incógnito
(X)	Buzón de Sugerencias
()	Cuestionarios en la página web
(X)	Foros virtuales (Blogs y Redes Sociales)
()	Correo especial para personas con alguna discapacidad
(X)	Sistema de control de inconformidades
(X)	Sesiones de trabajo, focus-group y auditorías de servicios

(X)	Observación participante (retroalimentación con los funcionarios)
-----	---

- Utilizando el organigrama de la institución, ¿Considera usted que la ubicación dentro de la estructura organizativa es la adecuada para lograr la excelencia en la prestación de los servicios (Unidad staff, Unidad operativa, etc.)?, explique. Anexar el organigrama institucional.

El Ministerio de Comercio Exterior no cuenta con plaza para crear la Contraloría de Servicios, por esta razón se creó el Comité Institucional de Servicios para cumplir con lo estipulado en el Decreto Ejecutivo N° 34587-PLAN del 27 de mayo de 2008, “Creación, Organización y Funcionamiento del Sistema Nacional de Contralorías de Servicio”. De acuerdo a los artículos 47 párrafo cuarto y 48 incisos b), c), d), i) y f) de la Ley General de Administración Pública, al ser una función relacionada con las funciones administrativas del Viceministro de Comercio Exterior, el CIS está conformado de la siguiente manera:

- La coordinación del CIS está a cargo del Viceministro de Comercio Exterior.
- La Secretaría Técnica de Apoyo está a cargo de la Dependencia de Planificación Institucional.
- Indique cuales son las principales necesidades que tiene el Comité Institucional de Servicios para llevar a cabo su labor de mejor manera. (Ejemplo: respaldo de los jerarcas, capacitación al personal actual, personal adicional, aprobación de plazas, cambio en el perfil profesional de los funcionarios, aprobación de normativas, presupuesto propio, etc.)

El funcionamiento del Comité cuenta con el respaldo de los jerarcas y eso ha hecho posible el cumplimiento de todos los objetivos. Por esta razón, el Comité no tiene necesidades específicas para desempeñar mejor su labor.

8. Deficiencias institucionales y aspectos a mejorar

Dentro del funcionamiento del Comité se presentan deficiencias institucionales las cuales afectan la labor encomendada al Comité Institucional de Servicios, asimismo en el siguiente cuadro se plantean las acciones estratégicas en procura de mejorar la gestión:

Deficiencia Institucional	Acción Estratégica
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Desconocimiento en el alcance de la labor que desarrolla el Comité Institucional de Servicios. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Promover y potenciar la importancia del CIS así como también la información que dicho Comité pueda

	<p>suministrar con el fin de mejorar la gestión institucional.</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Actualizar los procedimientos que incorporan las diferentes gestiones que realiza el Comité.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mayor involucramiento y participación por parte las dependencias que conforman el Ministerio, en las labores con que le competen al Comité, logrando así una labor más eficiente y efectiva. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Analizar las sugerencias que poseen las dependencias por medio de las observaciones que se realicen en la Evaluación del CIS y proponer mejoras en la labor que ha venido realizando el Comité.
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Difusión adecuada sobre la importancia y competencias que se le otorgan al Comité y así como también los esfuerzos realizados en la materia. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Divulgar por medio del Informe de Gestión las principales acciones realizadas durante el año por el Comité para la posterior Evaluación por parte de las dependencias del Ministerio.

9. Estadísticas de resultados de gestión

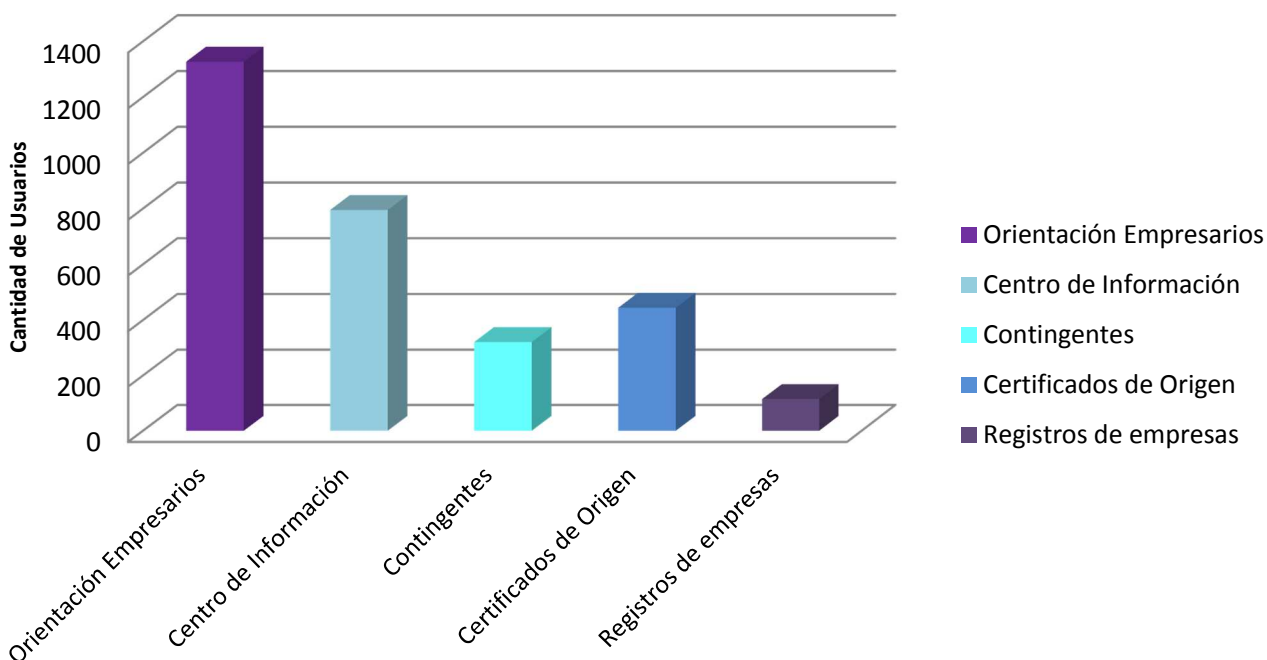
Para el período enero 2015-diciembre 2015¹ se registran estadísticas de consultas, sugerencias e inconformidades según detalle de los cuadros siguientes:

- **Trámites:** los trámites recibidos para el periodo indicado, de acuerdo con los diferentes mecanismos con los que se cuenta, suman un total de 3002.
- **Inconformidades externas:** para el período enero 2015-diciembre 2015 se registran 5 inconformidades externas, de las cuales en su totalidad se le han dado trámite. (Ver anexo 4).
- **Inconformidades Internas:** No se registran inconformidades internas.
- **Mejoras percibidas:** Al 31 de diciembre de 2015 se observa un incremento de los trámites realizados, en comparación con el año 2012, 2013 y 2014. (Ver anexo 3)
- **Distribución de usuarios:** respecto a los servicios que ofrece COMEX se tiene registrado del 01 de enero de 2015 al 31 de diciembre de 2015 un total de 3002 trámites distribuidos de la siguiente manera:

¹ Este periodo (enero 2015-diciembre 2015) corresponden a los trámites ingresados en los siguientes mecanismos: PEP, SAT, Facebook y Ventanilla.

- Certificados de Origen: 444 trámites.
- Contingentes: 321 trámites.
- Orientación a empresarios: 1327 trámites.
- Registro de Empresas: 115 trámites.
- Centro de información: 795 trámites.

Grafico N° 1
Distribución de usuarios por servicio/producto a diciembre de 2015



Fuentes: CIS, GEDI, Facebook, SAT, PEP y Ventanilla.

Los tiempos de respuesta en los servicios que ofrece el Ministerio de Comercio Exterior se encuentran desglosados en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 1
Duración promedio en días de respuesta por mes según servicios brindados

Servicio	Certificados Origen	Contingentes	Orientación Empresarios	Registros Empresas	Centro de Información
Promedio Global	4,5675	30,5140	6,8266	5,2521	3,7610

Fuente: Sistema de Administración de Tratados, Ministerio de Comercio Exterior, Punto de Enlace Permanente, GEDI, Facebook y Ventanilla.

Los mecanismos para la atención de trámites son los siguientes:

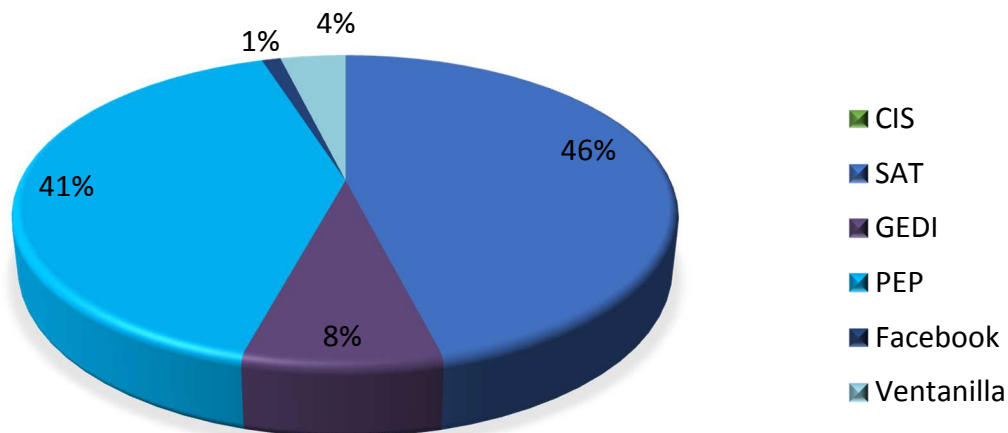
- Comité Institucional de Servicios (CIS).
- Centro de Información del GEDI.
- Página institucional en la Red Social Facebook.
- Sistema de Administración de Tratados (SAT).
- Punto de Enlace Permanente (PEP).
- Ventanilla.

Figura N° 1
Trámites recibidos según tipo de mecanismo a diciembre 2015.

Mecanismo	Total Trámites
SAT	1382
PEP	1226
GEDI	246
Facebook	33
CIS	0
Ventanilla	115
Total	3002

Fuentes: CIS, GEDI, Facebook, SAT y Ventanilla.

Gráfico N° 2
Trámites recibidos según tipo de mecanismo a diciembre de 2015



Fuentes: CIS, GEDI, Facebook, SAT, PEP y Ventanilla.

a. Comité Institucional de Servicios

El Comité Institucional de Servicios (CIS), cuenta con el Formulario de atención de consultas, sugerencias o inconformidades (CIS-FOR-01-12). Este formulario tiene como finalidad recopilar y dar trámite a aquellas consultas, sugerencias o inconformidades que presenten los ciudadanos sobre cualquiera de los servicios que brinda COMEX.

Durante el año 2015, este instrumento no generó reportes, debido a que los usuarios no hicieron uso de este mecanismo.

b. Centro de Información (GEDI)

El Departamento de Gestión de Documentación e Información (GEDI) del Ministerio de Comercio Exterior, además de brindar el servicio de consulta bibliográfica, también atiende las consultas relacionadas con diversos temas y foros de comercio exterior.

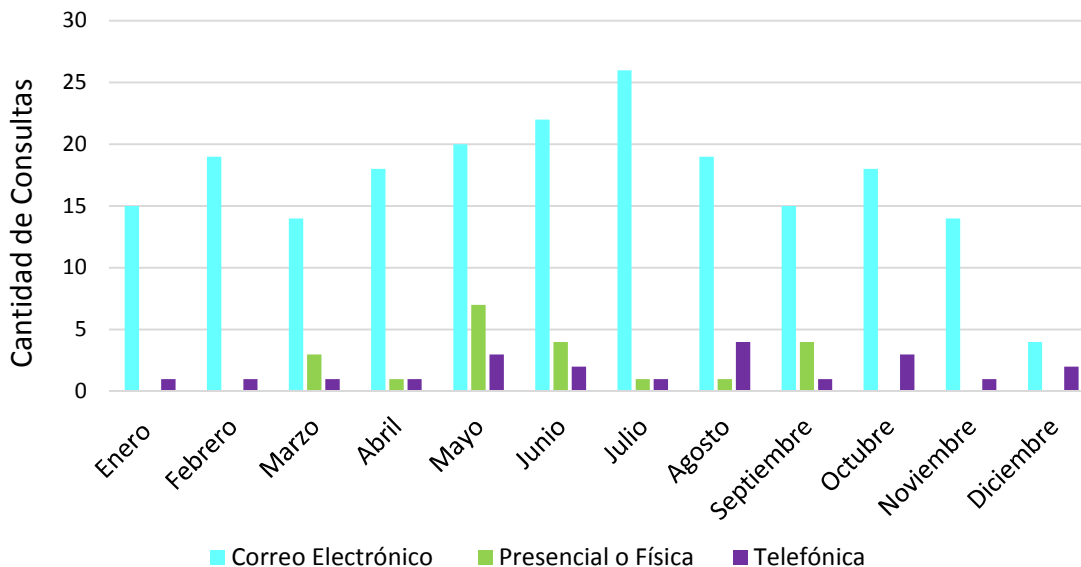
Para la atención de estas consultas el GEDI emplea tres mecanismos: consultas físicas, por medio de correo electrónico y vía telefónica. El total de consultas que esta dependencia atendió fueron de 246, para el caso de la atención de consultas de usuarios internos se contabilizan 80 y por parte de los usuarios externos se registran 166.

En el siguiente cuadro se obtiene mayor detalle, según Foro Regional y el medio utilizado, se muestra en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 2 Total de consultas mensuales realizadas al GEDI según foro regional y medio a diciembre 2015

Mes	FORO								Total
	Asia	Centro América	Europa	Norte	OMC	Otros	Procomer	Sur y Caribe	
Enero			1	2		4	7		14
Correo Electrónico			1	2		4	7		14
Febrero		1				5	7		13
Correo Electrónico		1				5	7		13
Marzo	3				1	5	4	1	14
Correo Electrónico					1	4	4	1	10
Presencial o física	3								3
Teléfono						1			1
Abril	1					3	6	1	11
Correo Electrónico	1					2	6	1	10
Presencial o física						1			1
Mayo	3	1				14	5	1	24
Correo Electrónico	1					10	5	1	17
Presencial o física	1	1				2			4
Teléfono	1					2			3
Junio		1		1		10	4		16
Correo Electrónico						7	4		11
Presencial o física				1		3			4
Teléfono		1							1
Julio				1		8		4	13
Correo Electrónico				1		8		4	13
Agosto	2			1	2	5	5		15
Correo Electrónico	2			1	2	4	5		14
Presencial o física						1			1
Septiembre	2			2		7	3	4	18
Correo Electrónico	2			2		3	3	3	13
Presencial o física						3		1	4
Teléfono						1			1
Octubre		2				8	4	1	15
Correo Electrónico		2				7	4	1	14
Teléfono						1			1
Noviembre	2			1		6	2		11
Correo Electrónico	2			1		6	2		11
Diciembre	1			1					2
Correo Electrónico	1			1					2
Total general	14	5	1	9	3	75	47	12	166

Grafico N° 3
Total de consultas atendidas por el GEDI según medio utilizado por mes a diciembre 2015



Fuente: Departamento de Gestión de Documentación e Información.

c. Página institucional de la Red Social Facebook

Desde el año 2011, COMEX puso a disposición de la sociedad civil otro canal de comunicación en página institucional de la red social Facebook. Por medio de esta página se reciben consultas y comentarios en diversos temas de comercio exterior.

Durante el año 2012, este medio reportó 7 consultas en total, para el año 2013 y 2014 se reportaron en promedio 34 consultas y para el año 2015 se registran un total de 33 consultas, por lo cual el comportamiento ha incrementado desde que se habilitó el canal, sin embargo para los últimos períodos no han presentado aumentos considerables.

De acuerdo con los foros regionales que estableció el Ministerio de Comercio Exterior para la atención de consultas, se detalla en el Cuadro N° 3 la cantidad de consultas recibidas por mes y Foro Regional que se recibieron en la red social Facebook.

Cuadro N° 3
Total de trámites atendidos mediante Facebook según foro regional a diciembre 2015

Mecanismo	Foro						Total
	Asia	Europa	Norte	OMC	Sur y Caribe	Otros	
Facebook	2	2	5	2	1	21	33
Total general	2	2	5	2	1	21	33

Fuente: Facebook del Ministerio de Comercio Exterior – Oficina de Prensa.

d. Trámites mediante Sistema de Administración de Tratados (SAT)

El Sistema de Aplicación de Tratados (SAT), es la herramienta de uso institucional que permite contabilizar y dar seguimiento a las consultas, solicitudes y reclamos relacionados con los Foros Regionales y distintos temas relacionados con el quehacer y objetivos de la institución. Los datos que alimentan esta estadística, provienen de las consultas recibidas en el Punto de Enlace Permanente (PEP), reuniones, cartas recibidas, correos electrónicos y el Centro de Información del Sitio Web del Ministerio.

La atención de consultas es de gran importancia ya que por medio de este sistema se evalúa de forma directa y concreta la labor de administración y aplicación de acuerdos comerciales internacionales, en la medida que contabiliza todas las consultas que se realizan sobre tema de aplicación de los tratados y otros instrumentos vigentes.

Durante el año 2012, mediante este mecanismo se gestionaron 764 consultas y 483 solicitudes, para un total de 1247 trámites.

Para el año 2013, se gestionaron 1140 consultas, 270 solicitudes y 4 inconformidades para un total de 1114.

En el año 2014, se gestionaron 1074 consultas, 306 solicitudes y 3 inconformidades, para un total de 1383 trámites.

Y ya para el año 2015, se gestionaron 1041 consultas, 336 solicitudes y 5 inconformidades que suman un total de 1382 trámites; de conformidad a lo detallado en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 4
Total de trámites mensuales registrados en SAT según foro regional al mes de diciembre de 2015

Mes	Foro							Total
	Asia	Centro América	Europa	Norte	OMC	Otros	Sur y Caribe	
Enero	22	10	32	20	5	4	6	99
Febrero	22	13	31	29	2	3	7	107
Marzo	35	33		49	3	11	20	151
Abril	32	28		111	43	8	6	228
Mayo	17	36		27	7	13	9	109
Junio	22	34	1	31	7	9	3	107
Julio	34	41	4	57	10	14	29	189
Agosto	35	20	2	19	3	5	4	88
Septiembre	22	22		80	4	6	10	144
Octubre	20	6	15	17	10	7		75
Noviembre	20	6	12	17	3	3	3	64
Diciembre	10	1		4	6			21
Total general	291	250	97	461	103	83	97	1382

Fuente: Sistema de Administración de Tratados. COMEX.

e. Consultas SAT según Foro Regional

De acuerdo con los foros regionales que estableció el Ministerio de Comercio Exterior para la atención de consultas, se registraron en el SAT un total de 1041 consultas las cuales se detallan en el cuadro N° 5. Para ver el medio por el cual se recibió la consulta ver el anexo 2.

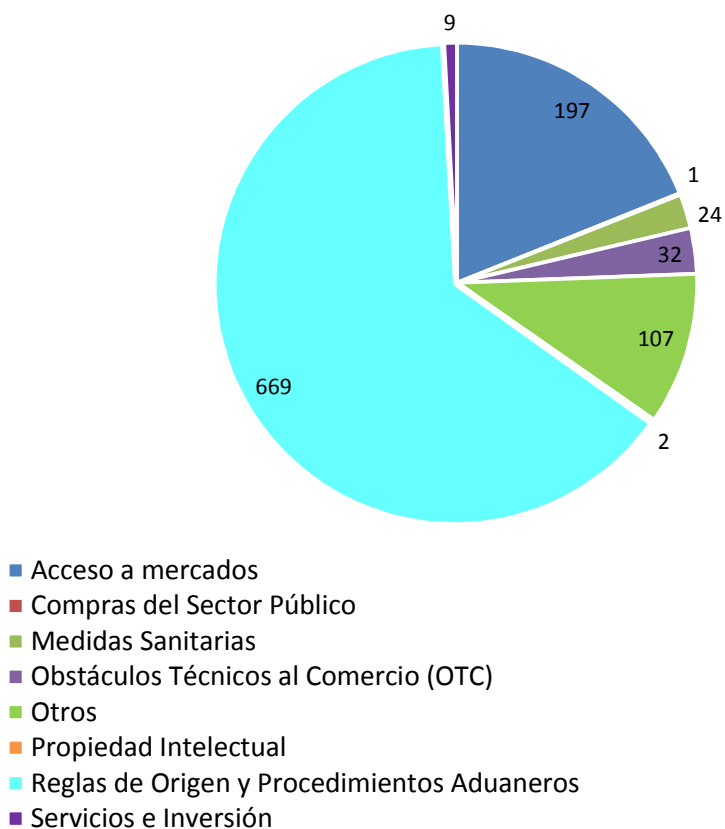
Cuadro N° 5
Total de consultas mensuales registradas en SAT según Foro Regional a diciembre 2015

Mes	Foro							Total general
	Asia	Centro América	Europa	Norte	OMC	Otros	Sur y Caribe	
Enero	21	10	27	19	3	4	6	90
Febrero	22	9	28	29	2	3	7	100
Marzo	33	28		26	2	10	20	119
Abril	30	26		18	6	8	5	93
Mayo	14	35		13	7	13	8	90
Junio	21	32	1	19	6	9	3	91
Julio	33	38	4	17	6	13	27	138
Agosto	35	20	2	19	3	5	4	88

Septiembre	22	22		11	3	6	10	74
Octubre	20	6	15	15	10	7		73
Noviembre	20	6	12	17	3	3	3	64
Diciembre	10	1		4	6			21
Total general	281	233	89	207	57	81	93	1041

Fuente: Sistema de Administración de Tratados. COMEX.

Gráfico N° 4
Total de consultas mensuales registradas en le SAT según tema a diciembre 2015



Fuente: Sistema de Administración de Tratados. COMEX.

i. Solicitudes SAT según Foro Regional

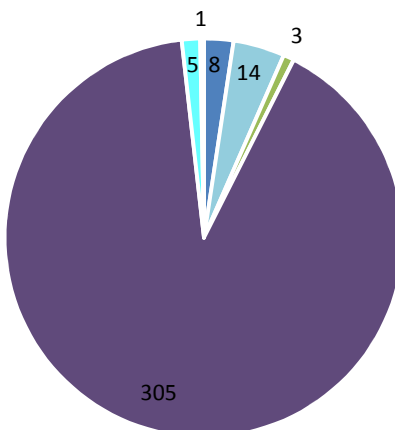
De acuerdo con los foros regionales que estableció el Ministerio de Comercio Exterior para la atención de consultas, se registraron en el SAT para el año 2015 un total de 336 solicitudes las cuales se detallan en Cuadro N° 6. Para ver el medio por el cual se recibió la solicitud, ver el anexo 2.

Cuadro N° 6
Total de solicitudes mensuales registradas en el SAT según Foro Regional a diciembre 2015

Mes	Foro							Total
	Asia	Centro América	Europa	Norte	OMC	Otros	Sur y Caribe	
Enero	1		5	1	1			8
Febrero		4	3					7
Marzo	2	5		23	1	1		32
Abril	2	1		93	37		1	134
Mayo	3	1		14			1	19
Junio	1	1		12	1			15
Julio	1	3		38	4	1	2	49
Septiembre				69	1			70
Octubre				2				2
Total general	10	15	8	252	45	2	4	336

Fuente: Sistema de Administración de Tratados. COMEX.

Gráfico N° 5
Solicitudes recibidas por medio del SAT según tema a diciembre 2015



- Acceso a mercados
- Medidas Sanitarias
- Obstáculos Técnicos al Comercio (OTC)
- Otros

Fuente: Sistema de Administración de Tratados. COMEX.

10. Nivel de Satisfacción del Servicio

El Comité Institucional de Servicios (CIS), pone a disposición de la sociedad civil el Formulario de Satisfacción de Usuario (CIS-FOR-02-12). Este formulario es un instrumento de medición que tiene como finalidad conocer el nivel de satisfacción que perciben los usuarios al realizar algún trámite en el Ministerio de Comercio Exterior.

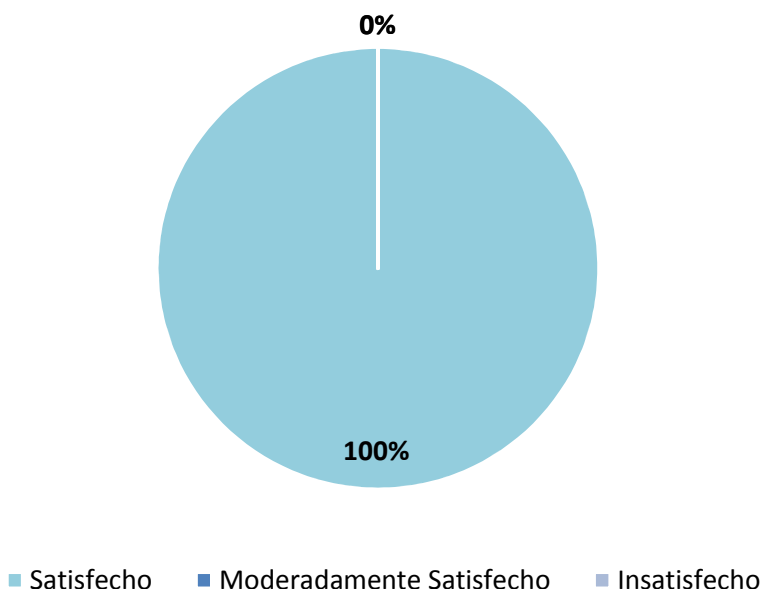
Durante el año 2012, este instrumento entró en funcionamiento y generó un total de 65 reportes. Al mes de noviembre del 2013 se generaron 57 reportes y para el año 2014 con corte al mes de noviembre se generaron un total de 18 reportes. Y ya para el año 2015 se encuentran registrados 22 reportes, clasificados de la siguiente manera:

Cuadro N° 7
Total de Formularios Recibidos de Satisfacción de Usuario

Tipo de Respuesta	Número de Formularios
Satisfecho	22
Moderadamente Satisfecho	0
Insatisfecho	0
TOTAL	22

Fuente: Formulario de Satisfacción de Usuario (CIS-FOR-02-12). COMEX.

Gráfico N° 6
Nivel de Satisfacción del Usuario a diciembre 2015



Fuente: Formulario de Satisfacción de Usuario (CIS-FOR-02-12) COMEX.

La satisfacción del usuario, se mide a partir de la respuesta suministrada al peticionario en el tiempo establecido en la Ley de la Jurisdicción Constitucional para peticiones puras y simples.

Adicional al Formulario de Satisfacción de Usuario (CIS-FOR-02-12); la Secretaria Técnica de Apoyo al CIS como parte de una de sus actividades anuales para el año 2015; se encuentra

la de “Promover y potenciar la importancia del CIS, y la información que se pueda obtener sobre los niveles de satisfacción del servicio brindado”.

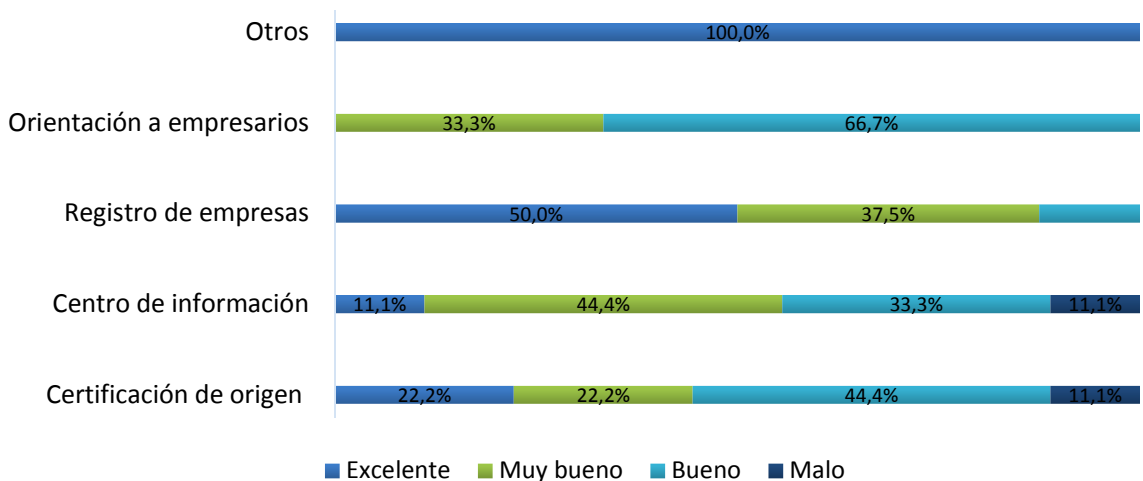
Es por ello que en el mes de setiembre se ha dado a la tarea de desarrollar una Encuesta de Servicio al Cliente/Usuario en la cual de forma breve se les consulta sobre la atención del servicio obtenido.

El propósito indicado a los usuarios para el llenado de la Encuesta se concretó en “conocer la opinión de los usuarios, sobre el servicio brindado”, tomando como referencia cuatro aspectos relevantes: calidad, tiempo de respuesta, atención del personal y veracidad de la información.

La Encuesta fue realizada a los usuarios de los servicios que brinda COMEX tomando como lapso de aplicación del martes 12 de enero de 2016 al martes 02 de febrero de 2016; y tomando como referencia una muestra de 180 usuarios. La misma podía ser accesada al link <http://www.comex.go.cr/hae/VistaEncuesta/9/true>

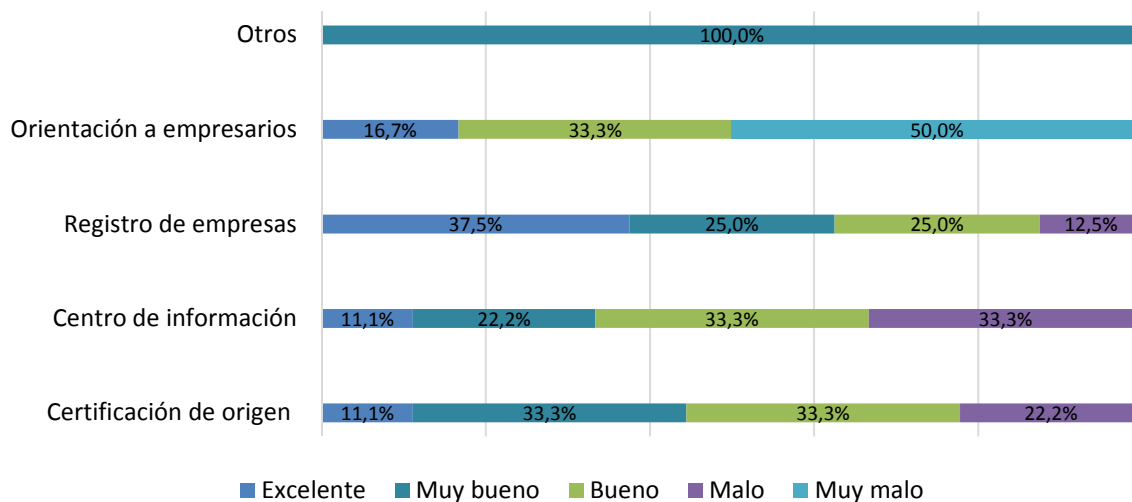
Dentro de los resultados a resaltar se encuentra que 21 usuarios completaron la Encuesta obteniendo para cada una de las preguntas los siguientes resultados:

Grafico N° 7
Percepción de la calidad por servicio brindado en COMEX a diciembre 2015



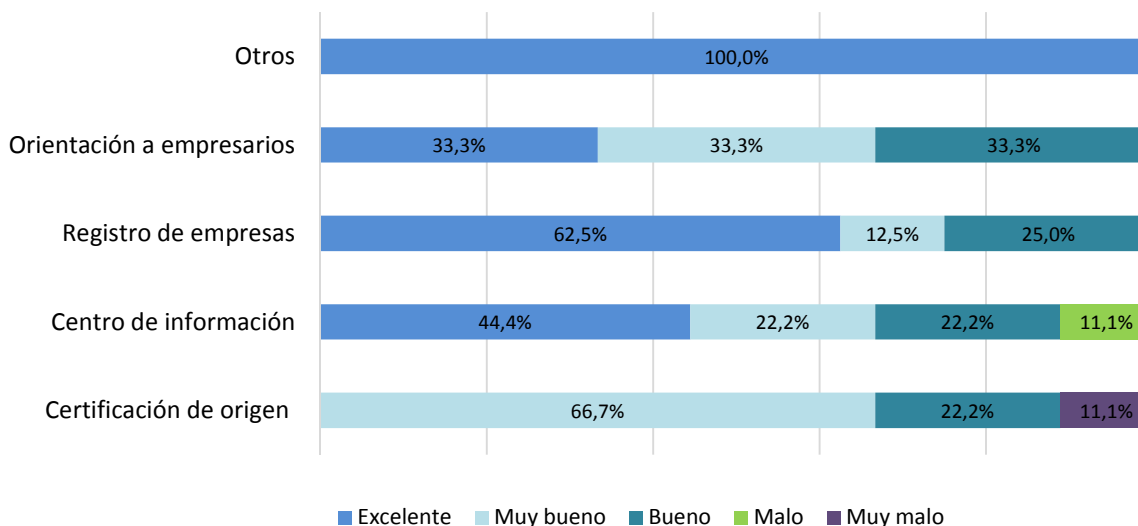
Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2015.

Gráfico N° 8
Percepción del tiempo de respuesta en las solicitudes realizadas en COMEX a diciembre 2015



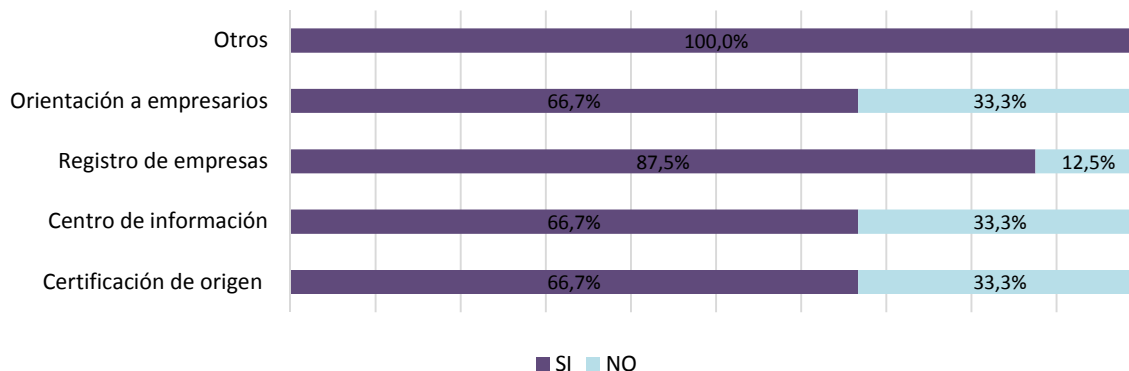
Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2015.

Gráfico N° 9
Percepción de la atención recibida por servicio en COMEX a diciembre 2015



Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2015.

Gráfico N° 10
Percepción de que la información recibida en COMEX a diciembre 2015, fue oportuna



Fuente: Encuesta de Servicio al Usuario/Cliente, COMEX 2015.

11. Recomendación a las autoridades superiores

El Comité Institucional de Servicio (CIS), recomienda al Jerarca continuar con las acciones de divulgación y comunicación de las gestiones que se han realizado en los últimos años en temas relacionados a la materia de su competencia y comunicar formalmente a MIDEPLAN la existencia de este Comité, así como sus competencias y resultados.

12.Recomendaciones a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicio (MIDEPLAN)

El Comité Institucional de Servicios (CIS), emite a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios las siguientes recomendaciones:

- Retomar las capacitaciones brindadas en el Sector Público, sobre las diferentes herramientas a ser utilizadas en las labores de las Contralorías de Servicios en nuestro país.
- Promover de manera proactiva y dinámica las Contralorías de Servicios, con el fin de lograr un papel trascendental.

ANEXOS

Anexo 1

Consultas mensuales realizadas al GEDI por foro regional, tema y medio utilizado, a diciembre 2015

Tema del Foro/Mes	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total general
Asia			3	1	3			2	2		2	1	14
Otros					1			2	2		2	1	8
Publicaciones			3	1	2								6
Centro América		1			1	1				2			5
Otros		1								2			3
Política Comercial						1							1
Publicaciones					1								1
Europa	1												1
Otros	1												1
Norte	2					1	1	1	2		1	1	9
Otros							1	1	2		1	1	6
Publicaciones	2					1							3
OMC			1					2					3
Otros								2					2
Publicaciones			1										1
Otros	4	5	5	3	14	10	8	5	7	8	6		75
Otros	3	5	4	2	10	8	8	5	5	8	6		64
Política Comercial					1								1
Publicaciones	1		1	1	3	2			2				10
Procomer	7	7	4	6	5	4		5	3	4	2		47
Otros	7	7	4	6	5	4		5	3	4	2		47
Sur y Caribe			1	1	1		4		4	1			12
Otros					1		4		3	1			9
Publicaciones			1	1					1				3
Total general	14	13	14	11	24	16	13	15	18	15	11	2	166

Otro medio									1				1
Sitio Web							1					1	2
Propiedad Intelectual				1					1				2
Correo Electrónico				1					1				2
Reglas de Origen y Procedimientos Aduaneros	52	62	74	62	54	50	81	71	43	54	54	17	674
Carta	1				1	1							3
Correo Electrónico	51	62	72	56	53	48	78	70	43	54	54	17	658
Otro medio							1						1
Reunión							1						1
Sitio Web						1	1						2
Telefónica			2	6				1					9
Servicios e Inversión	1	2			2	4		1					10
Correo Electrónico	1	2			2	3		1					9
Sitio Web						1							1
Solución de controversias	1												1
Otro medio	1												1
Total general	99	107	151	228	109	107	189	88	144	75	64	21	1382

Fuente: Sistema de Administración de Tratados. COMEX.

Anexo 3**Comparación entre los trámites realizados entre los años 2012-2015**

Detalle servicio/producto	Cantidad de Usuarios			
	2012	2013	2014	2015
Contingentes	501	271	571	321
Certificados de Origen	5	370	468	444
Registro de Empresas	0	17	47	115
Orientación a Empresarios	751	417	852	1327
Otros temas	0	390	232	0
Centro de Información	203	109	757	795
Total	1460	1574	2927	3002

Fuentes: CIS, GEDI, Facebook, SAT, PEP y Ventanilla.

Anexo 4

Total de Inconformidades atendidas, por medio del SAT a diciembre de 2015

Número	Detalle	Estado	
		Resueltas	En Proceso
1	Se negocia la compensación por la aplicación de la salvaguardia a las importaciones de arroz pilado.	1	0
2	Guatemala - Falta de respuesta por parte de las autoridades sanitarias guatemaltecas (Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social) sobre la solicitud del SENASA para realizar la inspección al establecimiento de la empresa Alimentos Prosalud, para el pollo enlatado/envasado. El SENASA de Costa Rica solicita interposición de los buenos oficios de COMEX al respecto.	0	1
3	El representante de la agencia comunicó a COMEX que en la Aduana de Paso Canoas hicieron un trámite para el exportados Prodex Comercial S.A., ubicado en una zona franca en Panamá, y exportada a Prodex Panamá S.A., aplicando FAUCA y el aforo salió en rojo, posteriormente el funcionario de la Aduana envía la observación indicando que van a desaplicar el FAUCA: 1. Observación enviada por medio de sistema informático: 2. Se procederá a desaplicar el FAUCA debido a que la mercancía descrita en las líneas 1 y 2 provienen de una zona franca de Panamá, y el TLC entre Centroamérica y Panamá no lo contempla. La agencia solicita a la Aduana la base legal para no aplicar TLC PANAMA-FAUCA (artículos y demás incisos). La funcionaria de aduanas hizo mención a la circula DNP-015-2002 y la RESOLUCION 309-2013 (COMEICO-LXV), para la denegatoria del trato preferencial.	1	0
4	Estados Unidos solicita sostener una reunión bilateral con Costa Rica en el marco del Comité MSF de la OMC de julio de 2015, para conversar sobre los requisitos establecidos desde el 2012 a la papa estadounidense. El Servicio Fitosanitario del Estado estableció requisitos para la importación desde EEUU de papa tubérculo para la industria en relación con la plaga Candidatus Liberibacter solanacearum "Zebra chip". Los requisitos se notificaron a la OMC mediante documento G/SPS/N/CRI/122 del 11 de junio de 2012, más 2 addendum y un corrigendum.	0	1

5	Solicitan ampliación de plazo para importar arroz en granza y no aplicación de ajustes por incumplimiento. Gestión presentada por Corporación Arrocera Costa Rica, Cooparroz, Granos de Guanacaste, Molinos El Porvenir y Arrocera El Porvenir.	1	0
Total Recibidas			5

Fuente: Sistema de Administración de Tratados. COMEX.