

MEMORANDO
SG-MEM-ENV-0093-2020

PARA: Rolando Chavarría Quesada
Jefe Departamento de Recursos Humanos

DE: Mabel Castro Valverde
Jefe Departamento de Servicios Generales

ASUNTO: Informe de gestión, por traslado a otra institución Pública

FECHA: 30 de diciembre del 2020

De conformidad con la Directriz R-CO-61, denominado “Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el Informe final de su gestión”, publicado en la Gaceta N°131 del 07 de julio del 2005, y según lo indica el apartado N°7 “Los jefes y titulares subordinados deben presentar el respectivo informe de fin de gestión de manera impresa y en formato digital”.

En vista de que fui seleccionada para ocupar un puesto que estaba disponible en otra Institución Pública y que dicho traslado se hará efectivo a partir del 01 de enero 2021. Que según el artículo 24 del Reglamento al Estatuto del Servicio Civil queda sujeto a periodo de prueba, y siendo que durante tres meses me mantendré fuera del ministerio hasta tanto finalice dicho periodo. Sírvase encontrar adjunto mi informe de gestión, contemplando los aspectos numerados en el contenido de este mismo documento.

Atentamente,

M.C.V.
[SG-00110-20-S](#)

CC: Señor Duayner Salas Chaverri, viceministro
Señora Mariela Rojas Segura, Oficial Mayor y Directora Administrativa
Archivo

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del
Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

INFORME FINAL DE GESTIÓN

**Período:
(10 años)**

**Mabel Castro Valverde
Jefe Departamento de Servicios Generales**

**Año de presentación
Diciembre 2020**

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del
Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

CONTENIDO

1. Presentación

El presente informe se elabora de conformidad con las Directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión, según lo dispuesto en el inciso e) del artículo 12 de la Ley General de Control Interno, y las Directrices emitidas por la Contraloría General de la República, D-1-2005-CO-DFOE, publicadas en La Gaceta No. 131 del 7 de julio del 2005, mediante resolución N°R-CO-61-2005.

En este sentido me permito presentarle mi informe final de gestión en el cargo de Jefe del Departamento de Servicios Generales del 05 de mayo del 2010 al 31 de diciembre del 2020. El presente informe tiene como propósito rendir cuentas ante los administrados de los resultados obtenidos en cumplimiento de las funciones bajo mi responsabilidad, como uno de los medios para garantizar la transparencia de mis actuaciones durante el desempeño del cargo y para que mi sucesor cuente con información relacionada con las funciones de dicho puesto, el estado de los proyectos más relevantes, y el manejo de los recursos a cargo de este Departamento.

2. Resultados de la Gestión

2.1 Generalidades del Departamento de Servicios Generales

De acuerdo con la Guía de nomenclatura para la estructura interna de las instituciones públicas, febrero del 2007, elaborado por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica, los Departamentos de Servicios Generales se ubican dentro de las áreas

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

funcionales a cargo de la Dirección Administrativa Servicios Generales depende directamente de la Dirección Administrativa y Oficialía Mayor, y está a cargo de una jefatura quien tiene la responsabilidad de establecer políticas y acciones que proporcionen oportuna y eficientemente los servicios que requiera el Ministerio en actividades como el transporte de funcionarios; coordinación y atención de reuniones y eventos protocolarios que se originan tanto a lo interno como a lo externo del Ministerio, gestión de adquisición de servicios, administración de contratos, distribución de la correspondencia interna y externa, su ingreso al Sistema de Administración de Correspondencia (SADCOR), la supervisión y el control sobre los servicios de mantenimiento, limpieza y seguridad del edificio, además establecer políticas, procedimientos, lineamientos y acciones para el uso racional de los recursos.

De aquí que la dependencia de Servicios Generales en el Ministerio de Comercio Exterior está bajo la responsabilidad de la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa. Cuenta con la misma estructura organizacional que tienen los Departamentos asignados por Reglamento a la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa, por lo que tiene a su cargo funciones que sirven de soporte o apoyo para que las Direcciones y Departamentos del Área Funcional Técnica realicen sus labores de una forma eficaz y eficiente.

Bajo la responsabilidad de este Departamento recae, la planeación, dirección, organización, coordinación y supervisión de las labores técnicas y administrativas, así como también la gestión en la generación de toda aquella normalización requerida por los programas sustantivos para la correcta presentación de los servicios requeridos y que son atinentes a ese Departamento.

Para lograr un mejor desempeño de las funciones el Departamento de Servicios Generales está organizado en dos Unidades:

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

Unidad de Apoyo Logístico: La existencia de esta Unidad está sustentada en la Ley N°7638, denominada Ley de Creación del Ministerio de Comercio Exterior y de la Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica, del 30 de octubre de 1996, entre otras, citadas en el principio de legalidad, en su responsabilidad de informar a los diferentes sectores sobre el quehacer del Ministerio en los distintos foros y la divulgación de los alcances de cada uno de los Tratados de Libre Comercio suscritos por el país. COMEX para llevar cabo sus tareas prioritarias de promoción y divulgación según los objetivos y estrategias citadas, tiene dentro de sus actividades la realización de eventos que incluyen: reuniones y actividades protocolarias dirigidas al sector productivo, sector exportador, sector público, sector privado y la sociedad civil en general.

De lo anterior, esta Unidad es responsable de mantener la buena imagen institucional, mediante la atención y servicio al cliente, la coordinación de apoyo logístico en la atención de reuniones, actividades protocolarias dirigidas al sector productivo, sector exportador, sector público, sector privado y la sociedad civil en general. Así como también de velar por el ingreso digital y distribución de la correspondencia interna y externa al Sistema de Administración de Correspondencia (SADCOR), administración de contratos, servicios de mantenimiento, conservación y limpieza, seguridad del edificio y establecer políticas y acciones para el uso racional de los recursos.

Unidad de Transporte: La existencia de esta Unidad está regulada en el artículo 241 de la Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, Ley N°9078, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°207, del 26/10/2012, sus reformas y sus modificaciones vigentes, específicamente en el apartado relacionado al Título VII “Regulación del uso de los vehículos del Estado Costarricense”. En el artículo 8 del Reglamento para la utilización de vehículos del Estado. Decreto Ejecutivo 19135 del 15/07/1989, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N°161 del 25/08/1989. Ley General de Control Interno; Ley

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

Nº8292, publicada en el Diario Oficial La Gaceta Nº169 del 04/09/2002, sus reformas y sus modificaciones vigentes, entre otras.

Esta Unidad es la responsable de mantener día a día el control de los servicios brindados relacionados estrechamente con la coordinación de las rutas diarias, flujo de solicitudes de transporte de personal y la entrega de documentación de carácter confidencial, tanto interna como externa del Ministerio, así como también el control para el resguardo, uso eficiente y mantenimiento de los vehículos oficiales, todo dentro de los parámetros fijados por la normativa vigente y regulaciones adicionales; en procura de un mejor uso de los bienes del Estado, así como la clarificación en el uso de los mismos.

2.2 Cambios en el entorno durante el periodo de la gestión, principales cambios en el entorno jurídico que afectan el quehacer del Departamento

Durante el período de mi gestión hubo cambios en el entorno que afectaron el quehacer del Departamento de Servicios Generales, lo que implicó que se tuviese que adoptar nuevas prioridades. Entre estos:

Ámbito económico. La fragilidad de las finanzas públicas costarricenses incrementó la disminución del presupuesto requerido para la atención de compromisos adquiridos por la institución. Entre estos la utilización de plazas vacantes para ocupar en puestos de chofer, las cuales se mantuvieron congeladas, ocasionando una disminución en la calidad del servicio brindado, esto debido a que dentro de la estructura ocupacional del Departamento de Servicios Generales solo se cuenta con 5 funcionarios que cumplen con la labor de Conductor, de estas plazas a la fecha solo se mantienen 3 ocupadas, de los cuales dos están destacados para brindar apoyo a los diferentes despachos

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

del señor Ministro y Viceministro, quedando solamente un chofer a disponibilidad del área administrativa para atender la continuidad en los servicios brindados, relacionados estrechamente con la coordinación de las rutas diarias, flujo de solicitudes de transporte de personal y la entrega de documentación, tanto interna como externa del Ministerio. Funciones de gran relevancia para el logro de los objetivos institucionales, dado la necesidad constante del desplazamiento de los funcionarios a las diferentes regiones del país, tanto en el área metropolitana como a zonas rurales y alejadas, todo a fin de cumplir con las tareas por ley encomendadas al ministerio y para lo cual se hace indispensable contar con el apoyo de varios choferes para la conducción de los vehículos oficiales destinados a realizar dichos transportes.

Ámbito Salud. Con la aparición del nuevo virus altamente peligroso y letal(Covid-19) y que viene afectar significativamente a Costa Rica tanto en el ámbito laboral como en el económico, teniéndose que adoptar muchas restricciones y medidas sanitarias extremas, de tal manera que con carácter de urgencia se tuvo que establecer una nueva metodología para adaptar funciones temporales de teletrabajo para aquellos funcionarios que sus funciones no eran teletrabajables, todo a fin de evitar que dichos funcionarios se tuvieran que estar desplazando al lugar de trabajo y de esta forma disminuir la acumulación de personas en los centros de trabajo para contrarrestar la propagación del coronavirus.

Ámbito tecnológico. Al establecerse las funciones temporales de teletrabajo, para funcionarios que no contaban con funciones teletrabajables, se origina un incremento en las tareas a ejecutar por parte de la jefatura, dado la necesidad de la disponibilidad constante de tiempo para capacitar a los funcionarios en el uso de las herramientas tecnológicas y para la correcta ejecución de las tareas de teletrabajo encomendadas.

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del
Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

Ámbito regulatorio. Bajo el principio de Legalidad y con el fin de que se cumplan en el Ministerio de Comercio Exterior, las normas técnicas y jurídicas que regulan la materia de competencia, el Departamento de Servicios Generales debió realizar algunas modificaciones en las políticas y procedimientos ya establecidos a raíz de cambios en la normativa vigente, como lo fue:

- Ley de Tránsito por vías públicas terrestres y seguridad vial, Ley N°9078, publicada en el Diario Oficial La Gaceta N°207, del 26/10/2012, sus reformas y sus modificaciones vigentes, específicamente en el apartado relacionado al Título VII “Regulación del uso de los vehículos del Estado Costarricense”.
- Procedimiento para Compras con Fondo-Fijo Caja Chica, DM-CIR-ENV-0013-2020(DM-00671-20-S), Noviembre, 2020.
- Instructivo trámite de contrataciones directas de Escasa Cuantía, emitido por la Promotora de Comercio Exterior (PROCOMER), entre otros.

2.3 Acciones emprendidas para mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno del Departamento

En el año 2010 al ingreso a las funciones de jefatura, dentro de la estructura organizacional del Ministerio de Comercio Exterior no existía un Departamento de Servicios Generales, con lo que se contaba era con una Unidad de Apoyo logístico en donde se daba una carencia absoluta de políticas y procedimientos, ni siquiera se contaba con documentación que apoyara a describir la estructura organizacional y

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

operativa de dicha unidad. Poco después y siendo que los servicios de apoyo logístico, mantenimientos, transporte, distribución de correspondencia, administración de contratos, supervisión de personal, entre otros, son procesos de un Departamento de Servicios Generales, la administración toma la decisión de crear dicho Departamento.

Una vez creado el Departamento de Servicios Generales a lo interno del Ministerio, como un primer inicio se trabaja en la elaboración de una matriz de procesos y subprocesos en concordancia con la tareas en ejecución, lo que permite identificar cuáles eran aquellas acciones a emprender para propiciar una gestión de calidad y eficacia en los servicios generales requeridos por los clientes internos y externos de la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa, tomando como fundamentos la normativa vigente, los recursos tecnológicos y financieros asignados.

De lo anterior, se logra realizar una identificación efectiva de los procesos que se ejecutan en el Departamento de Servicios Generales, los cuales se pueden visualizar a continuación:

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del
Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica



Procesos del Departamento de Servicios Generales



Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

2.4 Principales logros alcanzados durante la gestión

- a) Se consolidada dentro de la estructura organizacional a lo interno del ministerio el Departamento de Servicios Generales.
- b) Se elabora el inventario de procesos del Departamento y se identifica el marco normativo que rige y fundamenta las actividades que se encuentran en el inventario en mención.
- c) Se identifican los procesos de más relevancia para el Departamento, entre estos:
 1. Servicios de transporte
 2. Servicios de correspondencia
 3. Servicios de atención de reuniones y eventos
- d) Se elaboran las políticas, procedimientos, formularios e instructivos que corresponden a la documentación de los procesos del Departamento. Normativa interna dirigida a la creación de los lineamientos necesarios, a fin de brindar una atención oportuna de todos los servicios solicitados por los usuarios internos-externos, en la gestión que realiza el Departamento de Servicios Generales en apoyo a la Oficialía Mayor y Dirección Administrativa en el cumplimiento de las prioridades institucionales del Ministerio de Comercio Exterior. Mismos que a su vez repercuten como instrumentos pertinentes para detectar posibles inconsistencias o la verificación de la eficiencia y efectividad en el proceso o trámite ejecutado. Documentos que al momento cuentan con la aprobación de la nomenclatura por parte del Comité de Selección de la Institución y fueron incorporados a la herramienta de gestión de tareas (HGT) del OPPEX para su respectiva revisión y posterior oficialización, entre estos:

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica



1. Política para la solicitud de transporte y atención de reuniones.
2. Procedimiento para la administración de mensajería interna y externa de COMEX.
3. Política para la administración contratos en ejecución.
4. Política para la adquisición, uso y control de los vehículos oficiales y sus modificaciones.
5. Política para la atención al usuario en la recepción institucional.
6. Política uso de telefonía móvil y tecnología de dispositivo internet.
7. Reforma al artículo 36 inciso e) del Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Comercio Exterior, Decreto Ejecutivo N°24924-COMEX del 22 de diciembre de 1995, así como la adición del Capítulo XX "Conducción de vehículos de uso administrativo general por parte de funcionarios de la Institución", con esta reforma se permite la conducción de vehículos oficiales de uso administrativo general por parte de funcionarios de la Institución que no se desempeñen como choferes, específicamente para aquellos casos en que no se cuente con la disponibilidad del servicio por parte de los choferes que se encuentren atendiendo otros servicios de transporte ya programados, vacaciones o incapacidades, entre otros.

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica



8. Mediante contrato N°PI-COT-CAI-002-2018 se concretizó la contratación del servicio de alquiler de 3 vehículos, mediante la modalidad de "renting" para el Ministerio de Comercio Exterior. La finalidad que se persigue con el alquiler de tres vehículos, fue la de reforzar la flotilla vehicular de la Institución y a la vez, tener vehículos accesibles y seguros para el transporte de Jerarcas, funcionarios de la Institución, Delegaciones Nacionales e Internacionales, entrega de correspondencia, entre otros, con el fin de atender diversas actividades, reuniones y compromisos que persiguen el cumplimiento de los objetivos y metas que se buscan, mediante el importante trabajo que realiza el equipo de funcionarios del Ministerio de Comercio Exterior.

9. Directrices Generales para la custodia, uso y resguardo de los vehículos adquiridos por COMEX bajo la modalidad "renting". Dado que el Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Comercio Exterior, regula únicamente el uso de aquellos vehículos que son propiedad del Estado de conformidad con la Ley de Tránsito por Vías Públicas, Terrestres y Seguridad Vial, Ley N° 9078 del 4 de octubre de 2012. Se hizo necesario regular el uso y resguardo de los vehículos con los que cuenta este Ministerio con motivo de la contratación del servicio de alquiler de vehículos bajo la modalidad de "renting", todo con el fin de hacer un uso racional y eficiente de los recursos del Estado y en beneficio del interés público.

10. Protocolo para la atención de las solicitudes de transporte según giras programadas por las diferentes dependencias de Ministerio de Comercio

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

Exterior (COMEX) durante el estado de emergencia nacional a raíz de la pandemia del COVID-19.

11. A la fecha se cuenta con 23 formularios necesarios tanto para el usuario externo como a los colaboradores del Departamento, dado que permiten contar con las herramientas necesarias para brindar / obtener un servicio de calidad en la gestión que realiza el Departamento de Servicios Generales.

- e) Se logra una concientización exitosa al cliente interno en la obligatoriedad de utilización de la herramienta de gestión de tareas (HGT) del OPPEX para el trámite de cualquier solicitud de servicio que fuera dirigida al Departamento de Servicios Generales, situación que coadyuvó a obtener una planificación de agenda eficaz y oportuna, dado que permite al personal de Servicios Generales el monitoreo, seguimiento y control constante en la atención de estas solicitudes, gracias a la efectividad del OPPEX se logra la calendarización del 100 % de las solicitudes de transporte y del 95% en lo que se refiere a las solicitudes para la atención de reuniones.
- f) Se establecen 262 controles entre operativos y éticos de los procesos de competencia del Departamento de Servicios Generales.
- g) Sistema Específico de Valoración de Riesgos (**SEVRI**): De conformidad con lo establecido en el Marco Orientador del Sistema Específico de Valoración del Riesgo Institucional del Ministerio de Comercio Exterior aprobado mediante la Circular 0006-2016 (DM-CIR-ENV-0006-2016) del 10 de mayo de 2016, al momento se tienen identificados 11 riesgos, entre estos existen algunos con

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

nivel 1, para los cuales ya se cuenta con las medidas de mitigación y se encuentran en un monitoreo constante.

En este año 2020 en prevención de la pandemia del COVID-19 se identificaron los siguientes riesgos:

1. Posibilidad de un inadecuado seguimiento a la correspondencia que se recibe durante los días en que la funcionaria responsable de recibirla se encuentre en funciones de teletrabajo (según la prevención del COVID-19). Para mitigar el riesgo se elaboró y oficializó un formulario bitácora para llevar un control efectivo que permita mantener la trazabilidad sobre toda aquella correspondencia que se tramite o reciba en el área de recepción durante los días en que la funcionaria responsable de la atención de esa área se encuentre en funciones de teletrabajo, o fuera de la institución.
2. Posibilidad de que un funcionario (s) se contagie (n) del COVID-19 por no contar con un protocolo a seguir para la atención de solicitudes de transporte en giras programadas por las diferentes Dependencia. Para mitigar el riesgo se elaboró y oficializó el “Protocolo para la atención de las solicitudes de transporte según giras programadas por las diferentes dependencias de Ministerio de Comercio Exterior (COMEX) durante el estado de emergencia nacional a raíz de la pandemia del COVID-19”.

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del
Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

2.5 Estado de los proyectos más relevantes existentes al inicio de la gestión y los pendientes

Se concretizó eficientemente, todo lo relacionado a la ejecución de los servicios establecidos para este año 2020, cierre de pedidos, como también el trámite para el pago de facturas ante el Departamento de Presupuesto, según la administración de contratos atinentes al Departamento de Servicios Generales.

Se logró concretizar la contratación de dos choferes para llenar las plazas de Conductor de Servicio Civil 1, las cuales se mantenían vacantes, una por despido y la otra por la disposición de la Autoridad Presupuestaria de mantenerla congelada. Logro que conlleva a poder atender la continuidad en los servicios brindados por el Departamento, relacionados estrechamente con la coordinación de las rutas diarias, flujo de solicitudes de transporte de personal y la entrega de documentación, tanto interna como externa del Ministerio. Funciones de gran relevancia para el logro de los objetivos institucionales.

Temas pendientes al 30 de diciembre del 2020

1. Respuesta por parte del Departamento Legal al memorando SG-MEM-ENV-087-2020: Consulta sobre pago de deducible por parte del funcionario Roger Fallas, para el caso que resultó responsable de la colisión del vehículo BKJ-374.
2. Concretización de la desinscripción de los vehículos que ya no son de COMEX y continúan inscritos en el Registro Nacional.

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

3. Modificación del Procedimiento de compras Convenio COMEX-PROCOMER (compras inferiores a \$10.000,00) SG-PRO-CVN, por cuanto variaron los términos y ahora son compras menores a \$15.000.
4. Modificación a la Política para la adquisición, uso y control de los vehículos oficiales SG-POL-VHO, en la cual se incluya un apartado sobre la gestión a seguir en el caso de pagos de deducibles por parte de un funcionario que resulte responsable de una colisión y en donde este de por medio un vehículo del Ministerio.
5. Capacitación a las señoras Flor Soto y Jeannette Quintero en el tema de ingresos al ACCD, a fin de que puedan seguir en funciones temporales de teletrabajo en caso de ser necesario para el año 2021.
6. Remisión a la Proveduría Institucional del Plan de compras 2021 atinente al Departamento de Servicios Generales a más tardar el 14 de enero 2021.
7. Informe final cumplimiento al Plan de acción de control interno 2020 y medidas de administración de riesgo 2020. Para este caso el objetivo se cumplió a cabalidad tanto para el de control interno como en las medidas de administración de riesgos. Ya que durante este año se modificaron algunas políticas, procedimientos y formularios, como también se establecieron las medidas de mitigación para los riesgos identificados en prevención de la pandemia de la COVID-19.
8. Definición de agenda entre choferes o señoras de atención a reuniones para la atención de la recepción institucional en los tiempos de café, almuerzo y estudio de la funcionaria Yerlyn Mora Herra, encargada de atender esta área. Es

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del
Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

importante mencionar que desde un inicio la Administración estuvo anuente a otorgarle el permiso para estudio a dicha funcionaria.

2.6 Estado de la administración de los recursos financieros asignados durante la gestión

Los recursos económicos destinados para honrar el pago de servicios por compromisos adquiridos por la institución y bajo la responsabilidad de la jefatura del Departamento de Servicios Generales, fueron utilizados de una manera eficaz y oportuna, según el fin para el cual fueron otorgados.

2.7 Sugerencias para la buena marcha de la institución

Es fundamental trabajar en generar un buen clima laboral. Hacer esfuerzos para crear sinergias positivas en donde se logre un ambiente de trabajo positivo y se promueva el respeto indiferentemente de la jerarquía que se mantenga, retroalimentarse objetivamente de la inquietudes de los colaboradores, llevándolos a que sientan que su labor para con la institución es valorada dentro de la organización. Que se fomente una labor de liderazgo efectiva desde la alta jerarquía hasta la estructura más baja, en donde lo que se implemente es la objetividad y no la subjetividad, y no se vea a las jefaturas de menor rango como colaboradores sin derecho a manifestarse ante situaciones críticas y en donde la alta jerarquía solo presta atención a los directores que son los que mantienen el mayor rango dentro de la institución, olvidando por completo que todos los colaboradores de la institución en su razón de ser y como funcionarios públicos brindan un servicio para el Estado.

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

2.8 Sugerencias que el Departamento de Servicios Generales debería aprovechar

1. Continuar con las gestiones necesarias ante el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica – MIDEPLAN, de a fin de que el Departamento de Servicios se oficialice dentro de la estructura organizacional aprobada por esa entidad para COMEX, dado que si bien es cierto al momento no está dentro de esa estructura, si está debidamente reconocido dentro de la estructura organizacional a lo interno del ministerio, con funciones y responsabilidades muy bien definidas.
2. Mantener una mejora continua de los procesos. Durante mi gestión, se establecieron y modificaron de forma continua y sostenida los diferentes procesos del Departamento. Se debe estar actualizando las diferentes políticas y procedimientos a la luz de los cambios que se den en la normativa vigente.
3. Impulsar para adoptar una cultura de trabajo en equipo. De manera tal, que se siga manteniendo una sinergia positiva a lo interno del Departamento, generando las condiciones necesarias para contar con un equipo de trabajo, satisfecho de prestar sus servicios no solamente a favor de la institución sino también del Estado en general.

2.9 Estado actual de disposiciones que hubiera girado la Contraloría durante la gestión

Durante mi gestión como jefe del Departamento de Servicios Generales, las únicas disposiciones recibidas por parte de la Contraloría General de la República (CGR), fueron relacionadas al cumplimiento de parte de la suscrita como declarante para brindar

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica

información sobre mi situación patrimonial en el Sistema de Declaraciones Juradas de Bienes. Al momento de firmar este informe, el estado actual de estas disposiciones es de un 100% de cumplimiento en el registro de dichas declaraciones.

2.10 Estado actual del cumplimiento de disposiciones o recomendaciones que durante la gestión hubiera girado algún otro órgano de control externo y la Auditoría Interna de COMEX.

Durante mi gestión no se recibió comunicaciones con disposiciones de algún otro órgano de control externo. De igual forma, se les brindó seguimiento a los informes que en su momento fueron emitidos por la Auditoría Interna.

_____Última línea_____

Departamento de Servicios Generales

Central Telefónica: 2505-4000 – Teléfonos: 2505-4016 o 2505-4018 Fax: 2505-4037
Apartado Postal 297-1007 - Sitio web: www.comex.go.cr - Consultas: pep@comex.go.cr
Dirección: Plaza Tempo, sobre Autopista Próspero Fernández, costado oeste del
Hospital Cima, Escazú, San José, Costa Rica