

**Sesión Ordinaria 2997-2020**

Acta de la Sesión Ordinaria 2997-2020 de la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial, celebrada el día 29 de abril del 2020.

Se inicia la sesión a las 15 horas con el quórum de ley, presidiendo la misma el Arq. Eduardo Brenes Mata, como Presidente de la Junta Directiva.

**ARTÍCULO PRIMERO: Requisitos previos de constatación con motivo de celebrarse sesión virtual**

**Pasar lista de los miembros de Junta Directiva.**

De conformidad con lo establecido en el reglamento, se desglosa lo siguiente:

**a. Indicación del miembro o miembros de la Junta Directiva que participan en la sesión de forma virtual.**

Arq. Eduardo Brenes Mata	Representante del Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Licda. Patricia Méndez Arroyo	Representante del Ministerio de Educación Pública.
Ing. Carlos Contreras Montoya	Representante del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos.
Lic. Juan Luis Chaves Vargas	Representante de la Unión Nacional de Gobiernos Locales.
Dra. Sandra Delgado Jiménez	Representante del Ministerio de Salud

**Participan igualmente de manera virtual:**

Ing. Edwin Herrera Arias	Director Ejecutivo
Lic. César E. Quirós Mora	Auditor Interno
Lic. Carlos E. Rivas Fernández	Asesor Legal
Licda. Sofía Varela Zúñiga	Secretaría Junta Directiva
MSc. Roy Rojas Vargas	Director de Proyectos
Lic. Ronny López Badilla	Contraloría de Servicios
Licda. Sara Soto Benavides	Directora de Logística
Lic. Gustavo Céspedes Ruiz	UCIVRI

**b. Determinación del mecanismo tecnológico empleado para la asistencia virtual.**

Se utiliza el mecanismo tecnológico llamado "Teams" para la conexión entre los participantes.

c. Los motivos o razones por las cuales la sesión se realiza de forma virtual.

El Señor Presidente, explica los motivos por los cuales la sesión se realiza de forma virtual, remitiéndose a los ya expuestos en sesiones anteriores y a la continuación de las medidas para atender la pandemia del COVID-19.

d. Identificación del lugar en el cual se encuentran los miembros de la junta directiva que participan virtualmente.

Cada uno de los miembros procede a indicar el lugar en el cual se encuentran: la Licda. Patricia Méndez Arroyo, indica que se encuentra sesionando desde su casa de habitación en la modalidad de teletrabajo, la Dra. Sandra Delgado Jiménez indica que se encuentra sesionando desde su oficina en el Ministerio de Salud, los señores Carlos Contreras Montoya, Juan Luis Chaves Vargas y Eduardo Brenes Mata de igual manera señalan que se encuentran sesionando desde su casa de habitación. Datos que se constatan en la comunicación.

e. Cualquier otra circunstancia que se considere oportuna.

No se detalla otra circunstancia.

**ARTÍCULO SEGUNDO**

**Aprobación del Orden del Día.**

**Contenido:**

- II. Aprobación del Orden del Día.
- III. Aprobación del acta:
  - 2996-20 sesión ordinaria.
- IV. Presentación de los temas planteados en el viaje a Suecia.
- V. Informe anual de Gestión de la Contraloría de Servicios año 2019 y plan de acción de Logística.
- VI. Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Consejo de Seguridad Vial La Uruca y el Ministerio de Seguridad Pública.
- VII. Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Seguridad Pública Sarapiquí y el Consejo de Seguridad Vial.
- VIII. Oficio AI-2020-0383 Junta Directiva ampliación Teletrabajo Auditor Interno.
- IX. Asuntos de la Presidencia.
- X. Asuntos de los Directores de Junta Directiva.
- XI. Asuntos de Director Ejecutivo.

- Oficio de RTV 042301-2020.

**XII.** Pasar lista de directivos, con la descripción de quienes están presentes.

Se resuelve:

**Acuerdo:**

- 1.1 Se aprueba el orden del día.

**ARTÍCULO TERCERO**

- **Aprobación del acta 2996-20 sesión ordinaria:**

El Arq. Eduardo Brenes Mata, realiza observaciones al acta: indica que en la página 3 en la línea 7 se debe eliminar la palabra “comentario” y se debe cambiar la palabra “realiza” por “hace”.

Seguidamente indica que en la página 11, párrafo 4, solicita se coloquen signos de pregunta a su consulta, para que se lea correctamente: ¿de lo recaudado ya existen ¢70.698.903,12, para transferir?

El Ing. Carlos Contreras Montoya solicita que en la página 4, párrafo dos, línea 4, se elimine de la frase “él había perdido la custodia de las aprobaciones.”, la palabra “él”, para que se lea correctamente nada más: “había perdido la custodia de las aprobaciones”.

El señor Auditor César E. Quirós Mora, solicita que en la página 11 en el primero párrafo, se corrija la palabra “impacto”, ya que se repite en varias ocasiones, sugiere se cambie por la palabra “efectos”.

El señor Quirós Mora solicita que en la página 16 se corrija en el párrafo 5 la frase: “de superávit”, para que se lea correctamente “del superávit”.

Seguidamente el señor Auditor indica que en la página 33 se debe indicar los nombres de los funcionarios de la Dirección de Proyectos que se retiran de la sesión.

Una vez conocidas las observaciones los miembros aprueban votar el acta con las apreciaciones realizadas.

La Dra. Sandra Delgado Jiménez, se abstiene de la votación del acta 2996-20, ya que no estuvo presente en esa sesión.

Se resuelve:

**Acuerdo:**

- 2.1 Se aprueba el acta de la sesión ordinaria 2996-20, con las observaciones realizadas.

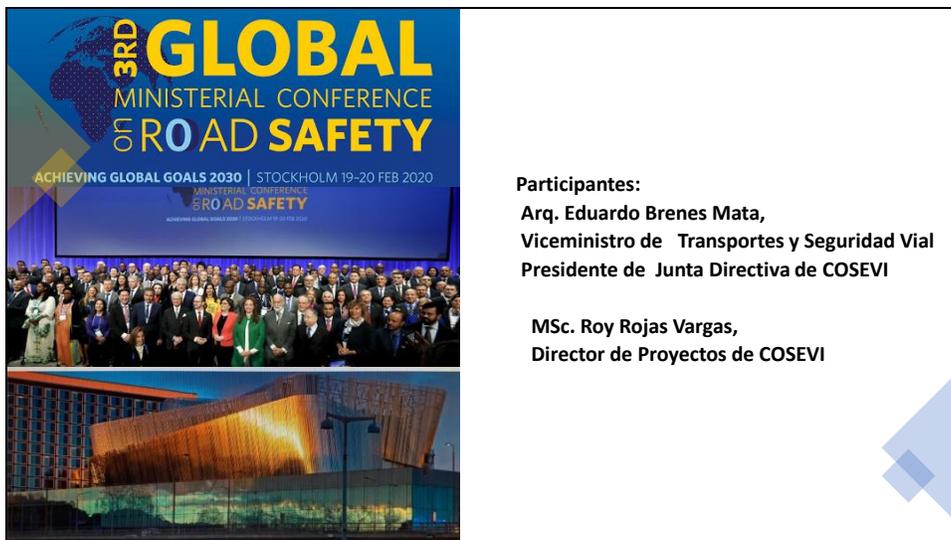
**Se declara acuerdo firme.**

**ARTICULO CUARTO:**

**Presentación de los temas planteados en el viaje a Suecia.**

Se incorpora a la sesión el MSc. Roy Rojas Vargas, Director de Proyectos, quien brindará los detalles de la presentación de este punto de la agenda, referentes a la representación de Costa Rica en la Conferencia Ministerial auspiciada por el Gobierno de Suecia y copatrocinada por la OMS, en donde participaron el Arq. Eduardo Brenes Mata Viceministro de Transportes y Seguridad Vial y el MSc. Roy Rojas Vargas, Director de Proyectos.

El señor Rojas Vargas se refiere a la actividad apoyándose en cada una de las diapositivas que se adjuntan a continuación:



## Objetivos

- Participar como delegados en representación de Costa Rica en la Conferencia Ministerial, auspiciada por el Gobierno de Suecia y copatrocinada por la OMS, la cual configura un espacio de oportunidad para que los delegados compartan los éxitos y las lecciones de la implementación del Plan Global para el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011–2020, tracen las direcciones estratégicas futuras para seguridad vial global, y definir formas de acelerar la acción sobre estrategias comprobadas. La Conferencia Ministerial también brindará la oportunidad de vincular la seguridad vial con otros desafíos de sostenibilidad.
- Participar en reuniones regionales sobre temas comunes en materia de movilidad y seguridad vial.
- Participar en acciones bilaterales de trabajo con la finalidad de favorecer la cooperación técnica entre distintos países y organismos vinculados a la movilidad y la seguridad vial.

## Participantes

La Conferencia Ministerial participaron 1800 delegados, incluidos ministros de transporte, salud e interior de los Estados miembros; altos funcionarios de agencias de la ONU; y representantes de la sociedad civil, la academia y el sector privado.

### Marco Conceptual de la Conferencia

Figura 1.1  
Enfoque de sistema seguro

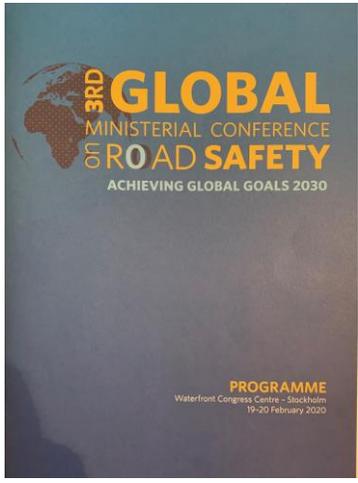
Enfoque de Sistema Seguro de SV

- Visión Cero Suecia 
- Seguridad Sostenible Países Bajos 
- Sistema Seguro Australia, NZ 



### Programa

<https://www.roadsafetysweden.com/documentation/documentation-of-the-conference/>



Reunión con  
BID  
autoridades de  
América Latina  
y el Caribe



### Iniciativa Blomberg Philantropies



### Embajada de España y representantes de países de la Región AL y Caribe

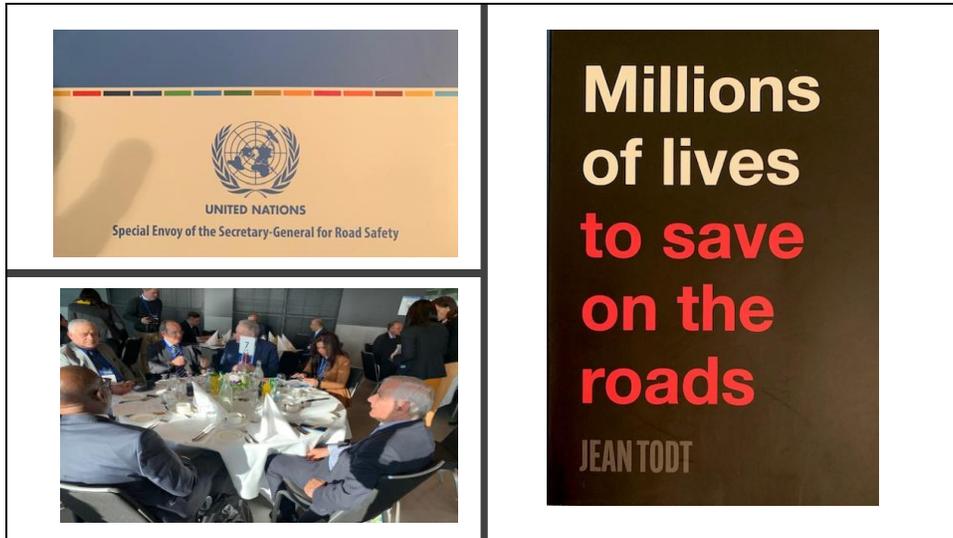


Inauguración



Paneles  
Magistrales





Networking



Entrevista para Televisión Española  
Programa Seguridad Vital



"Declaración de Estocolmo" será adoptada por los Estados miembros antes de la Conferencia Ministerial, y probablemente exigirán, entre otros, un nuevo objetivo mundial para la seguridad vial para 2030, una reunión de alto nivel de la Asamblea General de las Naciones Unidas en Seguridad vial en 2022, y un conjunto de soluciones innovadoras para salvar vidas en las carreteras del mundo.

Las conclusiones del presidente, llamadas "Declaración de Estocolmo", fueron presentadas por el Ministro de Infraestructura de Suecia, Sr. Tomas Eneroth, como el documento final de la Tercera Conferencia Ministerial Mundial sobre Seguridad Vial.

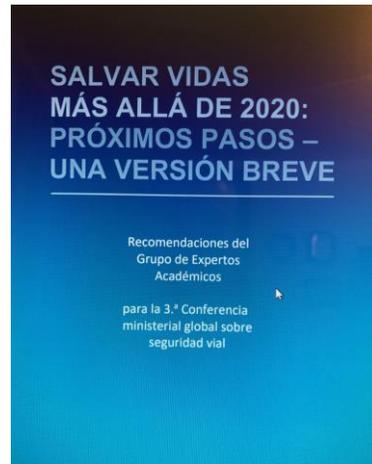
El carácter global del desafío de seguridad vial exige la cooperación internacional y las asociaciones en muchos sectores de la sociedad. Ante esto, el Gobierno de Suecia ha trabajado para garantizar una amplia participación de los interesados en torno a la Declaración de Estocolmo.

La Declaración de Estocolmo se preparó en estrecha colaboración con el grupo directivo de la conferencia. La Declaración pasó por una amplia consulta con los Estados Miembros de la OMS a través de sus representaciones permanentes en Ginebra, y una consulta pública transparente e inclusiva abierta a todos en todo el mundo.

Sobre la base de la Declaración de Moscú de 2009 y la Declaración de Brasilia de 2015, las resoluciones de la Asamblea General de las Naciones Unidas y la Asamblea Mundial de la Salud, la Declaración de Estocolmo es ambiciosa y prospectiva y conecta la seguridad vial con la implementación de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. La Declaración de Estocolmo también refleja las recomendaciones del Grupo de Expertos Académicos de la conferencia y sus evaluaciones independientes y científicas de los progresos realizados durante el Decenio de Acción para la Seguridad Vial 2011-2020 y sus propuestas para un camino a seguir.

[Mire la conferencia de prensa cuando Tomas Eneroth, Ministro de Infraestructura en Suecia, presenta la Declaración de Estocolmo \(sitio web de las oficinas gubernamentales\)](#)

<https://www.roadsafetysweden.com/contentassets/c65bb9192abb44d5b26b633e70e0be2c/final-report-single-espana-200216.pdf>



Que sigue  
a nivel Global ??

Decada de acción

THE GLOBAL GOALS  
For Sustainable Development

Seguridad vial - para el desarrollo sostenible

Los problemas de seguridad vial, sus consecuencias y posibles soluciones están incluidos en la Agenda 2030 y están estrechamente vinculados a otros desafíos de sostenibilidad, como el cambio climático, la salud, la igualdad, la pobreza y los derechos humanos. Por esta razón, la conferencia incluirá temas que se relacionan con varios aspectos de la sostenibilidad, todos los cuales contribuyen a reducir el número de muertes por accidentes de tránsito.

[Lea más sobre los objetivos globales \(por sitio web\)](#)

Informe de estado global sobre seguridad vial

2018-12-07: Lanzado por la Organización Mundial de la Salud en diciembre de 2018, el informe destaca que la cantidad anual de muertes por accidentes de tránsito ha llegado a 1.35 millones.

[Informe de estado global sobre seguridad vial 2018 \(sitio web de la OMS\)](#)

### Algunos logros importantes

- **Compromiso de apoyo para cooperación y visitas técnicas**
- Juli Gendrau i Farguell Director del Servicio Catalán de Tránsito
- Sonia Díaz de Corcuera, Directora de Tráfico Gobierno Vasco.
- Eduard Fernández, Director Ejecutivo de CITA (ITV)
- Bernardo Baranda, Director ITDP para América Latina
- Julio Urzúa Negrete, Director Regional de IRAP
- Pere Navarro Olivella, Director General de General de DGT
- Claudia Adriazola, Directora de Movilidad Segura de WRI
- Fred Wegman, Director de Programa Universidad de Delf, Holanda
- Agustín Aguerre, Gerente de Transportes e Infraestructura de BID

### Solicitudes del Señor Ministro Don Rodolfo

Coordinar visitas técnicas para profesionales involucrados en los proyectos de la Institución MOPT y sus Consejos.

- Barcelona Juli Gendrau i Farguell Director del Servicio Catalán de Tránsito
- País Vasco Sonia Díaz de Corcuera, Directora de Tráfico Gobierno Vasco.
- Buenos Aires. Paula Bisiau, Directora Movilidad, Ciudad Buenos Aires.

Coordinar con BID :

- Apoyo para iniciar un proceso reforma institucional
- Formular con COSEVI un convenio de cooperación técnica bilateral.
  
- Apoyo para nuevo contrato de Inspección Técnica Vehicular.
- CITA Eduard Fernández, Director Ejecutivo de CITA.

## Pasos a seguir

- Aprobar adopción de la Declaración de Estocolmo
- Aprobar la adopción del marco conceptual de Sistema Seguro
- Formulación del Plan Decenio de Objetivos de Desarrollo Sostenible 2020-2030
- Gestionar con el señor Canciller de la República Lic. Rodolfo Solano, la promoción de la Declaración de Estocolmo, ante la Asamblea General de la ONU para que sea promulgada como una resolución oficial del órgano global.



MUCHAS GRACIAS

Una vez que el señor MSc. Roy Rojas Vargas Director de Proyectos concluye la presentación, le cede la palabra al señor Arq. Eduardo Brenes Mata, para que brinde sus impresiones respecto de la actividad.

El señor Eduardo Brenes Mata externa al expositor un agradecimiento por acompañarlo en esta actividad tan importante, en la cual su experiencia y capacidad de relacionarse con tantas personalidades del mundo de la seguridad vial, así como por conocer la materia, fue muy enriquecedor a nivel personal y agradece nuevamente por el informe y la presentación realizada.

En línea con la presentación anterior, señala que de este mundo de conceptos y objetivos importantes, para que a nivel mundial se vayan tomando decisiones puntuales en cada país, considera importante indicar que de repente todo cambia y hoy nos encontramos con una situación inesperada, en donde todos estos acuerdos señalados en la presentación, tienen que esperar. Sin embargo, indica que no deja de ser importante seguir actuando.

Seguidamente, comenta como anécdota una situación de hace varios años que aconteció en Nicoya, con el Dr. Morales, quien en ese tiempo era el encargado de una de las áreas del Hospital de Nicoya, e indica que estaba exponiendo sobre el programa de salud para esa región, y él ponía como eje del desarrollo, la salud, y menciona que esa anécdota no se le olvida, ya que por ejemplo en esta conferencia, se observa como el eje del desarrollo es la seguridad vial, y comenta además, que el eje de los programas de desarrollo puede ser cualquiera, cuando se aprende a relacionar que todos los temas están interrelacionados entre sí y que depende de cuál institución lleve a cabo un programa o presupuesto, no importará cual es el eje, ya que al final de cuentas, todas las disciplinas se juntan, se entrelazan, y señala que es lo que se observa con el objetivo de la seguridad vial, cuando se vincula con los objetivos del desarrollo sostenible, en donde la seguridad vial, se convierte de repente en movilidad, y agrega que la movilidad tiene que ver con el desarrollo urbano, y el desarrollo urbano tiene que ver con el medio ambiente y el medio ambiente tiene que ver con la salud, en donde todo se vincula, indicando que ese es el verdadero desarrollo sostenible.

Menciona que en primera instancia le gustaría y considera que la Junta Directiva podría adoptar un acuerdo, para que el señor Ministro de Transportes Rodolfo Méndez Mata, pueda iniciar el proceso con el Canciller, para aprobar este nuevo objetivo a nivel mundial, que tiene que ser aprobado en las Naciones Unidas para que se convierta en un instrumento de cada país con carácter vinculante y considera importante dar ese paso.

Además señala que no se debe dejar de ser crítico, y habla precisamente de la década anterior, que finalizó con este evento, iniciándose una nueva década de objetivos, cuya meta es alcanzar al menos una reducción del 50% de accidentalidad. Indica que ya Suecia y Noruega, alcanzaron la meta de cero muertes, en ese momento es cuando surge la pregunta ¿por qué?, y acto seguido señala, vienen una serie de consideraciones, algunas de carácter cultural, y otras de carácter de inversión en infraestructura que se ha tenido a lo largo de todas las décadas. Se plantea una pregunta fundamental, a saber ¿cuál es la disponibilidad de espacio público que tenemos?, ya que menciona que es en el espacio público donde se aplica la movilidad, y da el ejemplo de lo que se ha vivido en estos días en los que el señor Rojas Vargas ha estado trabajando con personal del MOPT, impulsando una idea que tienen las generaciones actuales para impulsar la bicicleta, al menos de forma provisional durante esta pandemia, y las dificultades existentes para definir un carril, una ciclovía en la escasez de espacio público y en la forma que este se utiliza, ya que comenta que son problemas reales que no se pueden superar en el corto plazo, y mucho menos con la dificultad económica con la que va a quedar el país, de ahora en adelante durante un tiempo.

Comenta adicionalmente, que no todo es un tema de inversión, en el sentido de infraestructura pesada, ya que indica que hay que considerar muchos conceptos de sacar de la crisis, una oportunidad y señala como ejemplo, que ahora que se han visto calles vacías, así como condiciones de vida que han cambiado llevándonos a años atrás en nuestras costumbres familiares y sociales, surge la pregunta, ¿será posible planificar el espacio público de acuerdo a la movilidad y a los objetivos de desarrollo sostenible, con una visión urbanística sin que las personas protesten?, esto por las medidas que se tomarían y que traerían consigo no una restricción del uso del espacio público, sino una planificación del mismo.

Considera que son temas que involucran lo técnico, lo profesional y lo existencial, que se deben resolver.

Seguidamente menciona que se está trabajando en infraestructura vial, con la que se está de acuerdo ya que son décadas de no invertir en infraestructura, indica que uno de los objetivos es el transporte público y además se ha incluido el tema de la movilidad activa, como parte del tema de seguridad vial y desarrollo urbano.

Señala que con una visión de este tipo y estando todos ocupando la institucionalidad aunque sea con carácter temporal, es muy interesante ver como la salud, la educación y la actividad profesional, que se unen en esta Junta Directiva, tienen mucho que aportar a esta visión y que aunque parezca utópica, es el verdadero camino.

Finaliza agradeciendo nuevamente al señor Roy Rojas Vargas.

El expositor Roy Rojas Vargas agradece al Viceministro Eduardo Brenes Mata y consulta a los señores miembros de Junta y presentes si tienen alguna consulta respecto a la presentación.

El Ing. Carlos Contreras Montoya consulta al expositor sobre algunas cosas que le gustaría conocer un poco mejor y le indica lo siguiente:

En la exposición mencionó la Fundación Visión Cero, consulta ¿dónde está, cual es la forma de interrelacionar con ella?

El expositor responde, que es un organismo que no representan lo que se dicta en la ONU.

Explica que el tema Visión Cero, explica que independientemente de que David Ward tenga una fundación al respecto, era para promover el tema de la visión u objetivo cero a nivel global y responde que está asentada en Inglaterra y apoyada por Suecia, pero no es un organismo oficial para nosotros, ya que comenta que para nosotros lo importante es lo que se dicte oficialmente.

El Ing. Carlos Contreras Montoya indica al expositor, que de la manera en que lo planteó, pareció originalmente que estaba vinculado a la OMS y comenta que más aún, por el nombre que lo puso, ya que ahora una de las cosas que cambia es el marco en el sentido de que se quiera tomar la visión sueca más específicamente, por lo que señala que el título llama la atención.

El expositor Roy Rojas Vargas, responde que inclusive en ese evento se pudo observar, como aparecieron organizaciones no gubernamentales y personajes, tales así como la señora Hilda Gómez con un nuevo organismo al que le llaman REDUS que quiere en alguna medida sustituir al OISEVI que es el organismo oficial, en donde solicitan fondos para desarrollar.

Comenta que en ese movimiento y al darse espacios, se conglomeran consultores países, empresas, con intereses propios, ya que todos quieren vender.

Sin embargo, en línea con lo anterior, el expositor puntualiza en que el órgano oficial ejecutor del proceso es la ONU y el operativo es la Organización Mundial de la Salud.

El señor Contreras Montoya indica al expositor, que es importante hacer esa aclaración, porque realmente se debe saber muy bien, el separar lo que sirve de lo que eventualmente podría servir, ya que indica que tiene otro histórico y brinda el ejemplo de que los documentos que produjo la CAF, que son documentos muy débiles técnicamente hablando, y señala que la señora que los produjo posiblemente ya no trabaja con la CAF, por lo que se debe tener la historia para saber cómo hacer la separación adecuada, de ahí su importancia.

Seguidamente consulta al expositor: ¿ustedes estuvieron en la sesión de motos?, comenta que cuando se estuvo viendo el programa, consideró que era un tema importante para participar, ya que menciona que en algún momento algo se escribió de las sesiones paralelas, ya que era importante que estuvieran presentes.

Consulta ¿si hubo un documento que se generara o información, en esa sesión paralela sobre las motos y sobre velocidad?

El expositor Roy Rojas Vargas responde, que en el link que indicó en la presentación donde dice documentos, están todos los resúmenes de los paneles, de las reuniones en las que se generó alguna especie de minuta, o resumen. Considera que el tema de las motos se les salió de las manos, ya que explica que la organización del evento, no esperaba que el interés de todos los países fuera el tema de motos, de ahí su apreciación respecto a que el evento debió haber sido magistral, ya que muchas personas se tuvieron que devolver por falta de espacio e indica que ellos sí pudieron ingresar y comenta que estaba el representante de la industria de las motos, un Ministro de Malasia, un experto australiano que trabaja en África, además de una representante chilena que indicó que en su país no cuentan con ese problema, estimando que estuvo un poco desordenado.

Sin embargo indica que sí fue muy importante lo que ahí se dijo, continúa, refiriéndose al australiano que está en África trabajando temas de motos y colocó la situación en que esto va a crecer.

Menciona el señor Rojas Vargas, que la pandemia va a ratificar aún más, la probabilidad del distanciamiento físico y la posibilidad de que las motos sean un vehículo importante, al igual que la bicicleta.

Finalmente expresa, que no se aprovechó esa actividad, debido a que muchos líderes, que tienen muchos años de estar ahí, se centran más en los temas que desarrollan en su trabajo, se refiere específicamente a David Ward, quien creó la Fundación Visión Cero, pero su desarrollo ha sido sobre todo en la evaluación de la seguridad de los vehículos.

Por tanto explica, que un tema como el de las motos, no lo comprenden muy bien, ya que hasta ahora en Europa se está generando el problema y eso fue lo que algunos plantearon, ya no es un problema de América Latina, no es un problema de África o de los países orientales, sino que también es un problema que ya entró a Europa, por esa razón considera el expositor se sienten débiles y no le dieron el foco necesario, por esa razón reitera que la sesión debió haber sido magistral, por ejemplo sacar a los europeos e integrar a los asiáticos, a los de América Latina que están trabajando el tema de la bicicleta.

El Ing. Carlos Contreras Montoya, comenta que llama la atención que ellos, no lo hayan percibido de esa manera, pero en todo caso indica que la información está en los documentos señalados.

El expositor responde que efectivamente hay resúmenes y minutas de todos los paneles y eventos.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, comenta que el tema de la moto, en estos días a raíz de las dificultades que hay en el mundo entero con la movilidad, existen artículos y páginas, donde la moto se convierte en un medio de

transporte que viene a ser una solución, a la dificultad del transporte colectivo por la pandemia, igualmente la bicicleta, señala que ha sido complicado debido a las dificultades que existen para almacenar las motos decomisadas, pero considera que aunque no aprueba masivamente el uso de la moto como medio de locomoción no deja de serlo y señala que quizá esta situación lleve a pensar ¿cuál es la solución? ¿cuál es el espacio que se debe dar?, empezando por la educación, para disminuir el riesgo de accidentes.

El Ing. Carlos Contreras Montoya, señala que se tendrá que convivir con la moto, como bien lo indicaron.

Consulta ¿hubo alguna discusión sobre nuevas tecnologías?, conducción autónoma, microsimulación con redes neurales, bigdata?, ya que considera que principalmente se puede ver en el tema de movilidad, sin embargo, existe todo un desafío en conducción autónoma con respecto a la seguridad vial. Reitera la pregunta ¿hubo o no hubo esa discusión de tecnologías?

El expositor responde que no se dio, explica que hubo eventos paralelos, de ITS, Sistemas Inteligentes de Tránsito y señala que ahí es donde se trata el tema de la conducción autónoma, comenta que a futuro se plantea como una situación que hay que considerar, es decir los vehículos autónomos.

Expresa que inclusive hay países que tenían pruebas de vehículos de carga, para la logística sin conductores, pero no fue una discusión, señala que el interés de las personas no estaba sobre ese tema e indica que no hubo un panel específico sobre Sistemas Inteligentes de Transporte y considera que lo más fuerte fue el tema de movilidad y en donde se habló sobre la vinculación del concepto de sistema seguro, con la utilización del uso del suelo y del territorio, es decir ¿dónde la gente vive?, como una solución, como un tema que no debe estar desvinculado de los desplazamientos de las personas, para la exposición al riesgo.

Además comenta que ya no es un tema acrítico el ver las maravillas que realizan los suecos, debido a que se debe contextualizar de acuerdo al contexto, señala como anécdota que el Indú Dinesh Mohan fue muy valiente en decirle a los europeos que no les digan qué deben de hacer, ya que la India es un continente y tiene una característica muy específica, y es que transita de lo muy moderno a lo arcaico incluso con elefantes, y con otro tipo de sistemas.

Expresa concretamente a la consulta del señor Contreras Montoya, que ese no fue un tema.

El Ing. Carlos Contreras Montoya solicita al expositor le repita el nombre del Indú, porque para finalizar su intervención quiere referirse a él, indica que va a realizar una pregunta muy concreta y señala que él había enviado a los miembros de la Junta Directiva ya que existen documentos previos en donde se discutían el grupo de expertos, quienes ya habían puesto en línea las recomendaciones, indica que ese era el nombre, recomendaciones del grupo de expertos académicos, en donde considera que hay personas de mucho peso que verdaderamente investigan, en ese grupo estaba por ejemplo Margie Peden en ese grupo e indica que el que ha leído los reportes desde el primero sobre la situación mundial de la seguridad vial que fue liderado por ella.

Señala que cualquier cosa que escribiera le pondría atención y que también estaban María Seguí y Fred Wegman. Reitera que hay una serie de documentos que él trasladó a los miembros de Junta y le señala al expositor que según lo mostrado en la presentación, él indicó un enlace en donde ya están en español, debido a que cuando él los pasó, estaban en inglés.

El expositor comenta que ese documento, María Seguí se lo remitió cuando estaba en borrador para conocer su opinión, cuando lo estaban elaborando y le remitió un borrador en español, pero en ese momento no era oficial. Menciona que posteriormente ella se lo envió completo y traducido después de ser aprobado y de emitirse el documento en inglés.

El Ing. Carlos Contreras Montoya señala, que él lo envió el 13 de marzo, en ese momento no estaba la traducción al español, pero indica que sí están los nueve documentos desarrollados de una manera bastante didáctica, de ahí que su importancia, sin embargo consulta si ¿no hubo una discusión específica sobre esas nueve recomendaciones?

El expositor responde que no la hubo.

El Ing. Carlos Contreras Montoya consulta para cerrar sus preguntas, ¿qué es lo que se quiere se de en el 2022 con la resolución oficial? y ¿si lo que se apruebe en Junta Directiva es una Declaración de Estocolmo que de alguna manera señala hacia que se tenga una resolución oficial en el 2022? ¿es así?

El señor Rojas Vargas responde, que en el 2022 la meta que se pretende es que haya una resolución, es decir que la Declaración de Estocolmo se convierta en una resolución de la ONU, que tiene un formato diferente, una exposición de motivos que toman de la declaratoria, pero prácticamente de acuerdo a la jerarquía de las normas lo convierten en un evento que es vinculante para los países, si los países lo aprueban ya que para eso se hace el foro.

El Ing. Carlos Contreras Montoya comenta que ahora se empezarán a ver todas las manifestaciones de los diferentes países con respecto a la Declaración de Estocolmo e indica que algunos dirán que les parece perfecto y otros no sabe cómo se manifestaran, pero señala que le queda claro.

También hace énfasis en dos comentarios del expositor. La primera tiene que ver con el amigo indú, porque considera que es en esa línea que se debe pensar con mucha seriedad, ya que él ve las cosas basadas en evidencia con mucho cuidado, porque ¿cuál es el contexto de la evidencia donde esas situaciones se están dando?, indica que quien separa la evidencia de su contexto, va camino al fracaso e indica que en ese sentido está dirigido el comentario de él.

Expresa de qué nos sirve a nosotros una fórmula en donde las condiciones del contorno no se acercan a las condiciones del contorno donde se va a aplicar, por tanto le parece un tema importante y muy bueno que el señor indú se haya manifestado en ese sentido, ya que comenta que también hay otros lugares en donde personas se han manifestado al respecto.

El señor Rojas Vargas realiza un comentario, y señala que en la reunión con el BID, en donde se encontraban representantes de América Latina y el Caribe, pidió la palabra e hizo una exposición vehemente en ese mismo tema, en donde señaló que ya las consultorías pasaron de moda, si no se contextualizan ya que el BID es un organismo al que se le pide apoyo como país y lo que hacen es contratar un consultor, y que ya el país los conoce y siempre brindan la misma información.

Expresa que no hay nada nuevo y no permiten realmente contextualizar la evidencia científica que ha sido construida en contextos y sistemas de movilidad de transportes altamente desarrollados.

El señor Contreras Montoya manifiesta, que inclusive entre los mismos países desarrollados existen diferencias fundamentales y entre los subdesarrollados o los que vamos camino al desarrollo, depende de la definición que se quiera utilizar, se dan muchas diferencias entre los que están en el mismo clúster, que tienen que ser tomadas en cuenta.

Seguidamente indica que la consulta que va a realizar tiene que ver con un tema que este Consejo tiene que defender y trabajar y es la siguiente: ¿qué fue lo que dijiste referente al gran énfasis que hubo en el apoyo político?, ya que considera que los resultados de esta gran discusión y la importancia en el mundo que tiene la

seguridad vial, ratificada a un alto nivel en esta conferencia en la que participaron, debe servir para que muchas personas se enteren, como por ejemplo MIDEPLAN, ya que cree que eventualmente podría estarse haciendo en este país un análisis, que puede tener fallas de información en cuanto a lo que está pasando en el mundo en seguridad vial y señala que nosotros deberíamos estar muy preocupados con que este tipo de información le llegue a quien en algún momento puede tener una cierta injerencia en una decisión.

Se refiere a MIDEPLAN ya que tiene que ver en alguna manera con la reforma del Estado y tiene que pronunciarse sobre ella, y señala la importancia de que no los tomen desprevenidos, ya que este evento es un hito que puede generar mucha información hacia generadores de decisión en este país que eventualmente pueden estar con fallas en esa información.

El expositor comenta, que precisamente en su opinión lo que marca el hito y cambios de paradigmas, es que se atrevieron los líderes globales a establecer un marco de referencia conceptual sobre el cual incorporar todas las acciones contextualizadas, ya que el sistema seguro es poner a la persona en el centro y no el automóvil y a partir de ahí todos los elementos, los factores protectores, como lo son el uso del suelo, la seguridad de los vehículos, carreteras que perdonan, carreteras que se auto explican, que es todo lo que establece el sistema seguro.

Amplía que en el momento de formular el Plan del Decenio, en donde se contemplan los objetivos del desarrollo sostenible, es necesario colocar un capítulo del marco conceptual ya que ahí tendrá que estar MIDEPLAN en ese proceso y debe comprender por dónde va el tema en este país, debido a que no se puede hablar de seguridad vial desvinculado del transporte masivo, señala que no se puede hablar de seguridad vial desvinculado del reparto modal, no se puede hablar de una infraestructura que no considere las necesidades específicas de las mujeres, las necesidades de los adultos mayores, las de los niños.

Expresa que existen una serie de consideraciones que valorar. Señala que en buena hora se da el COVID-19, debido a que se ha visto mucho éxito en el trabajo interinstitucional, en el trabajo de cooperación entre institucionales para potenciar temas, indicando que lo que actualmente se tiene en el tema de tránsito, es una pandemia, epidemiológicamente se comporta similar a la accidentalidad, comenta que a raíz de esta situación se va a tener que experiencia en las instituciones, y necesariamente si el INVU o el MIVAH no se involucran en este proceso, no va a pasar nada, además señala el tema de los combustibles, para conocer la malla energética y qué se debe de promover para atender el tema ambiental, pues en el foro se habló del tema ambiental, en donde separan los conceptos de muertos y lesionados, a conceptos de protección de los usuarios en la movilidad, de acuerdo a la vulnerabilidad.

Comenta que también se habló de la pirámide de la vulnerabilidad no de una pirámide solo ambiental, brinda el ejemplo de la moto a la cuál ubican en el tercer lugar, ya no al final con los carros, ya que tienen una configuración de vulnerabilidad diferente.

El expositor considera que la pandemia nos enseña que si no se trabaja en conjunto y donde el instrumento gerencial sería el plan nacional, por ende el plan estratégico para el decenio, todo tiene que construirse no solo por el COSEVI, ni por la Dirección de Proyectos, o la UPI, sino que tiene que ser un proceso multisectorial, consultivo. Por tanto señala que es atribución del COSEVI, promover que la próxima formulación de un plan del decenio, considere, ya no solo como el centro del proceso al COSEVI, como un actor importante pero no va hacer el único, ya que cuando se habla del tema político, el mismo debe ser liderado por el dueño del sector, y en este caso es el Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

Por tanto, tiene que existir fortalecimiento y empoderamiento de planificación sectorial que vincula los otros organismos en el sector, pero que además tiene que involucrar a Salud en una forma determinante, señala la importancia de que el Ministro de Salud Daniel Salas Peraza, está relacionado con el tema de motos al igual

que el señor Román Macaya Hayes, Presidente de la Caja Costarricense del Seguro Social, dado que esta situación con las motos, también genera ocupación en las camas hospitalarias así como los recursos en salud, que son consumidos en gran medida por los politraumatizados en accidentes.

Finalmente el expositor señala diciendo, que la forma de cómo se debe abordar el tema, está dada y que es una gran oportunidad para que este país, que se emita un plan en el cual MIDEPLAN tenga claro que no es solo indicar una meta que se le va a atribuir a COSEVI, ya que lo que se debe establecer es una meta a nivel país, donde el porcentaje de reducción de mortalidad se establezca entre un 20% o un 30%, es una meta del país, no es del COSEVI, ni del MOPT, señala que es en ese momento donde se debe facilitar el conocimiento obtenido, para que se logre.

El señor Contreras Montoya agradece al expositor e indica que definitivamente que la conceptualización con MIDEPLAN es importante, además señala la importancia de las palabras del señor indú comentadas anteriormente respecto a la contextualización.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, consulta a los miembros si ¿alguno desea realizar un comentario?

El Sr. Juan Luis Chaves Vargas, toma la palabra y agradece al señor Roy Rojas Vargas por la exposición y al señor Carlos Contreras Montoya, quien también realizó aportes interesantes, ya que indica que desde el primer día en COSEVI no es sino hasta hoy, que ha escuchado conceptos de la seguridad vial que nunca había oído, después de dos años de ser miembro de Junta Directiva.

Por lo que ha sido enriquecedor para conocer más y concretar la seguridad vial, reiterando su agradecimiento a los señores Arq. Eduardo Brenes Mata, MSc. Roy Rojas Vargas e Ing. Carlos Contreras Montoya quien también brindó algunos conceptos importantes.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, agradece al señor Chaves Vargas y consulta a los miembros si ¿hay algún otro comentario?

El Director Ejecutivo realiza un comentario referente a un tema numérico, indica que la curva que la escuela de matemática calculó con la pandemia, ronda las 52 mil personas eventualmente que se hubieren contagiado, señala que si se saca el porcentaje de mortalidad que normalmente se está manejando, se estaría hablando de 2.500 muertes en Costa Rica.

Comenta que el movimiento nacional fue significativo, indica que si se analizan las 2.500 muertes, es el triple de los muertos que tienen los accidentes de tránsito al año, y si se analiza por heridos graves y las personas que quedan lisiadas, señala que la cifra es absurda.

Expresa que quería hacer el llamado de atención ya que considera necesario plantearse, que si el país pudo accionar para la pandemia del COVID-19, cree que el país debe accionar para la pandemia de los accidentes de tránsito e indica que no se puede olvidar que existe un concepto básico en los accidentes de tránsito, ya que plantea que no son accidentes, sino que son siniestros y que todos se pueden prevenir.

El Director Ejecutivo finaliza diciendo, que es necesario tomar decisiones e indica que ésta Junta Directiva, tiene la valentía para tomar esas decisiones y considera que es el momento y agradece a los directivos.

El expositor Roy Rojas Vargas le indica al señor Presidente Arq. Eduardo Brenes Mata, la importancia de que la Junta apruebe lo propuesta, ya que señala que si la Junta Directiva aprueba los puntos que se señalan al final del informe, ésta sería una nueva línea para empezar, que estaría oficializada por el órgano competente, para llevar el tema a los otros niveles a nivel de país.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, agradece al expositor la presentación y el señor Roy Rojas Vargas se retira de la sesión a las 17 horas con 07 minutos.

Seguidamente, el Arq. Eduardo Brenes Mata consulta a los miembros, si desean analizar el tema para determinar exactamente qué es lo que se tiene que hacer como institución y como Junta Directiva, dado que es un tema de peso e indica que para la aprobación de ese documento es necesario estar más instruidos de que es lo que persigue y cómo complementariamente se podrían dictar algunas medidas alternativas para seguir promoviendo la seguridad vial y la movilidad segura, de tal forma considera que este no es el momento para aprobarlo, sino decantar la información y posteriormente discutirlo más detenidamente.

Inclusive es un tema que considera se vincula con la reestructuración de COSEVI que también se está tratando de entender y aprender.

Los miembros están de acuerdo con lo expuesto por el Presidente.

La Licda. Patricia Méndez Arroyo interviene, señalando que como bien lo expresó el señor Eduardo Brenes Mata anteriormente, no necesariamente se deben tomar decisiones hoy, ni aquí ni ahora, ni resolver situaciones que tienen años de estarse acumulando, pero señala que sí cree en lo mencionado por el señor Roy Rojas Vargas, respecto a que la voluntad política un país la expresa en el mayor instrumento de orientación de la planificación nacional, que es el Plan Nacional de Desarrollo y comenta que en esta ocasión el Plan Nacional de Desarrollo en el tema de seguridad vial, solamente contiene un punto, que es mantener la tasa de accidentabilidad o de personas que fallecen en sitio en los accidentes de tránsito. Además expresa que estas conclusiones que presentaron anteriormente de todo lo que se trabajó, dan para muchas líneas de trabajo, que deberían de irse considerando e ir las trabajando como bien lo decía el expositor, no solo desde COSEVI, sino desde el MOPT, pero entendiendo que en el MOPT debe existir un espacio para la seguridad vial, es decir, explica que COSEVI las puede llevar hasta el MOPT, pero es el MOPT el que las tiene que trabajar, e indica que es importante empezar a hacer lobby desde ahora, desde temas que se quiere vayan calando, para que se vayan posicionando, entendiendo que no va a darse en este Plan Nacional de Desarrollo, ya que si se hace de la manera correcta, será en el próximo plan, pero reitera la necesidad de ir trabajando en ello, y realizar los lobbys que sean necesarios ya que construyen en un 50% a nivel técnico y otro 50% a nivel político, de ahí la importancia de demostrar el impacto.

La presencia que llevarían estos objetivos es fundamental, ya que como también lo planteó el Director Ejecutivo el Ing. Edwin Herrera Arias, se está frente a situaciones de pandemias que no se han oficializado como tales, pero efectivamente las muertes por accidentes de tránsito se dan a lo largo de todo el mundo que es el requisito para una pandemia, pero en este caso, la ventaja que existe es que es posible evitarlas, pero se hace posible cuando se dirigen los recursos de los países, en el caso en particular Costa Rica, hacia la prevención, la atención e inclusive sancionar, es decir todas las líneas que se requieran para atacar el problema.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, agradece e indica que le parece bien y por esa razón es que considera que se debe dedicar un tiempo para pensar y menciona que si se hace una comparación con la salud, todo problema de salud se resuelve cuando se da un diagnóstico y se encuentra el remedio.

Comenta, que una pandemia como ésta ha enseñado muchas cosas e indica que las opiniones de la población han favorecido en un alto porcentaje a las medidas que se han tomado fundamentalmente a partir del Ministerio de Salud y hace la siguiente pregunta ¿por qué la población apoya esas acciones?, seguidamente indica que la razón a esa pregunta es porque la economía, el desarrollo nacional, ante la visión de la sociedad, nos ha hecho caer en que para solucionar un problema mayor que involucra a todos, se ha tenido que poner al ser humano de primero en esa escala de valores.

Se observa que la economía ha tenido que ajustarse, de ahí que al hacer un símil con la seguridad vial, tal vez la escala de soluciones no se tan grande como ha tenido que ser esta pandemia, que inclusive una vez que aparezca la vacuna, poco a poco todo se va a normalizar, pero señala que el problema de la movilidad continúa y se incrementa, ya que la flota vehicular va a seguir creciendo, debido a que el espacio vial es el mismo, porque se actúa de diferentes formas, cada vez que se sale a la calle, de ahí que esta situación va a continuar, y externa que de ahí la importancia para tomarse un tiempo para que, entendiendo cuál podría ser la programación que nace del COSEVI, para de esta forma proyectarla a las demás instituciones y convertirla en una política pública, que no pretende paralizar como la pandemia, pero sí lograr el objetivo de disminuir la accidentalidad, que es la causante de muchos problemas a la sociedad, a las familias, a los hospitales, es un problema general que no se valora tan fuertemente como una pandemia debido a que vivimos con él y es una acción de responsabilidad personal.

El señor Contreras Montoya señala, que la reflexión de pensar es importante, el hecho de llevar a un mismo nivel de análisis, para los miembros de esta Junta Directiva es necesario, ya que existe una vinculación entre todo lo que se conversó de cómo este Consejo de Seguridad Vial, que de alguna manera es la agencia líder en Costa Rica, no lo que tiene que hacer todo, pero sí llevar en gran parte la orientación.

Además tiene que plantearse cómo enfrentarse ante MIDEPLAN, sobre esto y el tercer punto al que se refiere es ¿a cuál es la secuencialidad de los pasos?, ya que en ocasiones se tienen ideas válidas, pero queda en el vacío el camino para llegar a ella, y sobre eso es bueno reflexionar.

Da un ejemplo e indica que aunque en este momento no se sabe qué es lo que está sucediendo en MIDEPLAN, es un tema al que hay que darle seguimiento, en el tanto de lo que puede suceder en una eventual reestructuración de los órganos de desconcentración máxima y de los órganos autónomos, señala que eso es muy importante, además de organizarse entre ellos, y determinar si la idea de opinar sobre el documento que les entregó la UNA, es generar una base para un nuevo derrotero de un estudio que incluya un ambiente mayor, es necesario que reflexionen al respecto e indicar cuál es la postura de cada uno y hacer la sesión de la que se ha hablado en anteriores ocasiones para ese fin Cierra diciendo que efectivamente hay que unir las dos cosas.

**Acuerdo:**

- 4.1 Se tiene por recibida la presentación e informe de la actividad efectuada denominada Tercera Conferencia Global a Nivel Ministerial en Materia de Seguridad Vial, celebrada en Estocolmo, Suecia sobre distintas temáticas de la seguridad vial.
- 4.2 Instruir a la Dirección Ejecutiva, para que en coordinación con la Presidencia de la Junta Directiva, agende en una futura sesión la discusión sobre las acciones a ejecutar sobre las conclusiones derivadas de la actividad y el análisis efectuado en la sesión.

**Se declara acuerdo firme.**

**ARTÍCULO QUINTO**

**Informe anual de Gestión de la Contraloría de Servicios año 2019 y plan de acción de Logística.**

A continuación el Arq. Eduardo Brenes Mata, continúa dando paso al tema del Informe anual de Gestión de la Contraloría de Servicios año 2019 según el orden del día.

Se incorporan a la sesión mediante video llamada, los funcionarios Lic. Ronny López Badilla de la Contraloría de Servicios, la Licda. Sara Soto Benavides Directora de Logística y el Lic. Gustavo Céspedes Ruiz de la Unidad de Control Interno y Valoración de Riesgo.

Da inicio con la presentación el señor Lic. Ronny López Badilla, quien brinda los detalles:

Se adjunta la presentación:





**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**



CONTRALORÍA  
DE SERVICIOS  
COSEVI

**I. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN**

**a. Bienes y servicios institucionales.**

Esta es una lista provisional dado a que a marzo 2020 no se cuenta con un catálogo institucional de servicios oficial y completo en el cual se detalle todos los servicios que se brindan al usuario externo.

<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Impugnaciones de boletas de citación.</li> <li>2. Orden de Devolución de Placas y Vehículos Detenidos.</li> <li>3. Devolución de Placas y Vehículos Detenidos.</li> <li>4. Consulta Infracciones.</li> <li>5. Certificación de Infracciones.</li> <li>6. Prescripción de Boletas de Citación.</li> <li>7. Reclamos administrativo relacionados con infracciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Orden de Devolución de Licencias.</li> <li>9. Consultas en Plataforma de Servicios.</li> <li>10. Donación de vehículos detenidos no reclamados.</li> <li>11. Devolución de puntos de licencias.</li> <li>12. Devolución de dinero por pagos relacionados con pago de infracciones, derechos de matrículas pruebas licencias, derechos licencias, etc.</li> </ol>
---	--



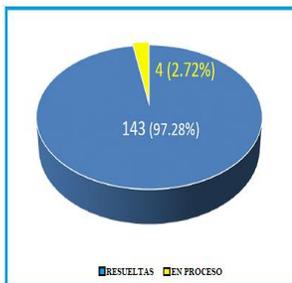
**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**



CONTRALORÍA  
DE SERVICIOS  
COSEVI

**II. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTION**



Categoría	Cantidad	Porcentaje
RESUELTAS	143	97.28%
EN PROCESO	4	2.72%

**GESTIONES USUARIOS**

- SE RECIBIERON UN TOTAL DE 147 SOLICITUDES DE GESTIÓN FORMULADAS POR USUARIOS EXTERNOS DE LAS CUALES SE RESOLVIERON 143 (97.28%).


**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

 CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI

## II. ESTADÍSTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN

- Clasificación de las Solicitudes de Gestión 2019 -

SUBDIMENSION	CANT.	PORCENT
INFORMACIÓN	9	6,12%
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	40	27,21%
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	51	34,69%
INSTALACIONES	6	4,08%
OTROS	39	26,53%


**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

 CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI

## ORIGEN DE LAS SOLICITUDES DE GESTIÓN

Unidad Organizacional	Total Absoluto	Total Relativo
PLATAFORMA DE SERVICIOS	58	39.47%
DPTO. SERVICIOS GENERALES	18	12.25%
DPTO. SERVICIO AL USUARIO	11	7.48%
IMPUGNACIONES SAN CARLOS	9	6.12%
UNIDAD REGISTRO MULTAS Y ACCIDENTES	7	4.76%
IMPUGNACIONES CARTAGO	7	4.76%
IMPUGNACIONES LIBERIA	6	4.08%
PLACAS Y VEHÍCULOS DETENIDOS	5	3.40%
IMPUGNACIONES HEREDIA	5	3.40%
IMPUG. CHACARITA-PUNTARENAS	4	2.72%
DIRECCIÓN EJECUTIVA	2	1.36%
IMPUGNACIONES PÉREZ ZELEDÓN	1	0.68%
IMPUGNACIONES ALAJUELA	1	0.68%
IMPUGNACIONES OSA	1	0.68%
OTRAS DEPENDENCIAS	12	8.16%



**CONSULTAS DE ATENCIÓN RÁPIDA 2019**

DETALLE DE LA CONSULTA EN FORMA CONCRETA	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
Consultas vía correo electrónico relacionadas con los servicios que brinda la institución y con lo referente al tema de licencias y pruebas prácticas y teóricas de manejo de la DGEV	4.602	4.602	100%
Consultas realizadas por los usuarios de forma presencial en la Contraloría de Servicios sobre diferentes trámites del Cosevi y Dpto. de Licencias	598	598	100%
<b>TOTAL</b>	<b>5.200</b>	<b>5.200</b>	<b>100%</b>



**III. APORTES DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

**A. Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio**

OFICINA REGIONAL	CANTIDAD	PORCENTAJE
Liberia (24 al 26/4/2019)	35	15%
Guápiles (27-28/8/2019)	31	14%
Limón (29-30/8/2019)	16	7%
Chacarita-Puntarenas (14 al 16/10/2019)	29	13%
San Ramón (22 y 23/10/2019)	25	11%
San Carlos (9 al 11/11/2019)	24	11%
Pérez Zeledón (28 al 30/11/2019)	30	13%
Cartago (16 al 18 /12/ 2019)	37	16%


**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

 CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI

**III. APORTES DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA**

Resultados encuestas a usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2019

Percepción (basándose en la experiencia del usuario) de los aspectos: Servicio de atención, Rapidez de la atención, Calidad de los servicios.		
MUY BUENA	138	61%
BUENA	41	18%
REGULAR	24	10%
MALA	13	6%
MUY MALA	11	5%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>

Nivel de satisfacción en general con nuestros servicios		
COMPLETAMENTE SATISFECHO	127	56%
SATISFECHO	72	32%
INSATISFECHO	21	9%
COMPLETAMENTE INSATISFECHO	7	3%
<b>Total</b>	<b>227</b>	<b>100%</b>


**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

 CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI

**Observaciones usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2019**

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
Cartago (dic.2019) Guápiles (ago. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta techo fuera de las instalaciones.</li> <li>▪ Tramite muy lento, mucho papeleo para trámites.</li> <li>▪ Falta personal para aligerar los trámites.</li> <li>▪ Retirar las placas en Limón no es razonable ni lógico.</li> <li>▪ Muy lento el trámite de boleta descargar.</li> <li>▪ Fichas para orden de atención.</li> <li>▪ Falta rotulación de información de ubicación de la unidad.</li> <li>▪ Tarda mucho en llegar las placas de 5 a 8 días.</li> </ul>
Liberia (abril 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se necesita más personal para más rapidez.</li> <li>▪ No atienden teléfonos. / Mejorar zonas de espera.</li> <li>▪ Muchos requisitos, tardan mucho las placas en llegar.</li> <li>▪ Personal no habla inglés.</li> </ul>
Limón (ago. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy lenta la atención, falta personal para la atención de usuarios.</li> <li>▪ No se da respuesta por correo electrónico.</li> <li>▪ Entregar las placas en el lugar donde las retiran Guápiles o Limón.</li> </ul>


**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

 CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
 COSEVI

**Observaciones usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2019**

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
<b>Pérez Zeledón (nov. 2019)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy lenta la entrega de placas. / Citas imposibles de realizar.</li> <li>▪ Tardan mucho en ingresar las boletas. / El trato no es el mejor, se pierde mucho tiempo.</li> <li>▪ Mucho tramite no hay información para realizar una sola visita.</li> <li>▪ Poder realizar el trámite de prescripción acá en la regional.</li> <li>▪ Exceso de trámites. / Adelantar atención cuando no hay personas delante.</li> </ul>
<b>San Carlos (nov. 2019)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy lento el trámite. / Mucho tramite que se puede obviar.</li> <li>▪ Entregar la moto el mismo día. / Falta de información en la página de internet.</li> <li>▪ Pocos espacios para la atención del público.</li> <li>▪ Falta una zona de espera. / Trato al usuario irrespetuoso.</li> <li>▪ Dar una mejor información para así realizar una sola visita con toda la documentación necesaria.</li> </ul>
<b>San Ramón (oct. 2019)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Muy lento el trámite de entrega. / No existen servicios sanitarios.</li> <li>▪ Tiempo de espera para el proceso muy largo.</li> <li>▪ Exceso de tramitología. / Edificio en muy mal estado.</li> </ul>


**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

 CONTRALORÍA DE SERVICIOS  
 COSEVI

**Observaciones usuarios oficinas regionales de impugnaciones 2019**

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
<b>Chacarita –Puntarenas (oct. 2019)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Malas instalaciones, faltan asientos. / Muy lento el servicio.</li> <li>▪ Espera para la entrega de las placas demasiado lento más de 8 días.</li> <li>▪ Entrada a las 7:30 e inician a atender a las 8:00 am.</li> <li>▪ Cita 7:40 am y entregan a las 9:30 am</li> <li>▪ Malos sanitarios. / No hay internet.</li> <li>▪ Mejorar información de hora de entrega de placas</li> <li>▪ Exceso de trámites, no aplicación ley 8220.</li> <li>▪ Sistema de citas ineficientes.</li> <li>▪ Espera desde la hora de la cita a la entrega de las placas de más de hora y media (cita a las 8 am y la entrega a las 9:50 am)</li> <li>▪ Muy lento tramite de enviar documento a San José y espera a que los devuelvan firmados muy lento.</li> <li>▪ Dar copia de los documentos de los trámites.</li> <li>▪ Mucho tiempo de espera. / La atención al público pésima.</li> </ul>


**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

 CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI

**Aspectos relacionados con las instalaciones en general y con la atención de personas usuarias con discapacidad en oficinas regionales de impugnaciones 2019**

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
Cartago (dic. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se visualizaron deficiencias en las instalaciones.</li> </ul>
Guápiles (ago. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dificultades de acceso a usuarios. En la entrada a las instalaciones (compartida con las instalaciones de la Policía de Tránsito) se estacionan las patrullas de tránsito, vehículos de los funcionarios y además funciona como parqueo de vehículos detenidos (carros y motocicletas). Está zona es utilizada por los funcionarios de la policía de tránsito para lavar las unidades cada cambio de horario, exponiendo a los usuarios con mojarlos cuando pasan, el espacio frente a la entrada principal del edificio es utilizado para estacionar la plataforma.</li> <li>Está situación también afecta a personas con discapacidad, no siendo posible la maniobrabilidad de una persona usuaria en silla de ruedas, muletas o andadera.</li> <li>La ventanilla para la atención de los usuarios (instalaciones nuevas) está a una altura inadecuada para personas en silla de ruedas (1.14 cms).</li> <li>La entrada de las instalaciones no tiene rampa para el acceso en silla de ruedas y al frente tiene una parrilla que dificulta el paso de sillas de ruedas.</li> <li>Proceso una orden sanitaria de desalojo.</li> </ul>
Liberia (abril 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>No se visualizaron deficiencias en las instalaciones.</li> </ul>
Limón (ago. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Del portón de entrada a la oficina hay trayecto de unos 50 metros es de piedra de río lo que dificulta en gran medida el paso de sillas de ruedas, así como la maniobrabilidad a personas con alguna dificultad para caminar o que requieran de algún dispositivo para su movilidad como muletas o andadera para hacerlo.</li> </ul>


**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

 CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI

**Aspectos relacionados con las instalaciones en general y con la atención de personas usuarias con discapacidad en oficinas regionales de impugnaciones 2019**

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
San Carlos (nov. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>En la zona de atención al público en la segunda planta presenta peligro para los usuarios (sobre todo niños que acompañen al usuario) debido a que la baranda de protección es muy baja y el enrejado muy separado.</li> <li>La unidad carece de espacio para la atención de personas con discapacidad, se intentó habilitar un espacio para dicho trámite en el primer piso pero en el momento de la inspección era utilizado por la seguridad privada como casetilla.</li> </ul>
San Ramón (oct. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones están en deplorables condiciones, espacio de trabajo limitado, el cielo raso muy malo, en cualquier momento cae encima de un usuario.</li> <li>No se cuenta con la seguridad necesaria para resguardar la integridad de los funcionarios, usuarios y que vigilen las instalaciones con todo lo que hay dentro de ella.</li> <li>No se cuenta con servicios sanitarios para usuarios.</li> </ul>
Pérez Zeledón (nov. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>La altura de las ventanillas para atención al usuario están muy altas para un usuario en silla de ruedas (1.03 mts.) y la entrada la puerta de paso para ingreso a al espacio de audiencias es muy angosto para una persona en silla de ruedas (0.75 cm).</li> </ul>
Chacarita-Puntarenas (oct. 2019)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Las instalaciones se encuentran en mal estado, no tiene lugares adecuados para la atención de público en general no reúne las condiciones necesarias de una unidad de atención al público.</li> <li>Esta unidad no cuenta con seguridad para los funcionarios.</li> </ul>

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

**mopt** | CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI  
Seguridad Vial

**Resultados de encuestas a funcionarios oficinas regionales de impugnaciones 2019**

ASPECTO	CANT	%
Funcionarios con más de 3 años de laborar	21	66%
Funcionarios que nunca han recibido capacitación para atención al usuario	20	63%
Funcionarios que nunca han recibido capacitación técnico-legal	28	88%
Funcionarios que nunca han recibido capacitación sobre la Ley No. 7600	20	90%
Funcionarios que consideran que las instalaciones están de muy mal a regular condiciones	22	69%
Funcionarios que consideran que estar inseguros ante el usuario	22	69%
Funcionarios que consideran no contar con los recursos materiales necesarios	10	31%
Funcionarios que consideran no contar con los recursos tecnológicos adecuados	14	44%
Funcionarios que consideran no contar con la suficiente capacitación	29	90%

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

**mopt** | CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI  
Seguridad Vial

**Observaciones de los funcionarios de las oficinas regionales de impugnaciones 2019**

OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
Liberia	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de supervisión de las condiciones del edificio en general.</li> <li>▪ Consideraciones para discapacitados Ley 7600.</li> </ul>
Guápiles	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Falta de seguridad para usuarios y para servidores.</li> <li>▪ Urge instalación de aires acondicionados.</li> <li>▪ Contratación de seguridad. / Contratación de sillas.</li> <li>▪ Instalación de sala de audiencias. / Espacios para parqueos.</li> </ul>
Limón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Que los compañeros de ATI realicen visitas mensuales o bimensuales a dar mantenimiento a los equipos de cómputo.</li> <li>▪ Que se nos brinden capacitaciones de actualización.</li> <li>▪ Instalar aires acondicionados ya que la zona es muy caliente.</li> </ul>
San Carlos	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Uniformidad en los trámites, para todas las unidades.</li> <li>▪ Información que brinda la página web sea más clara.</li> <li>▪ Ofrecer números telefónicos donde contesten para consultas.</li> <li>▪ Recibir capacitaciones.</li> </ul>

 <b>INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019</b>  CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI	
OFICINA REGIONAL	OBSERVACIONES
San Ramón	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mejorar instalación, existe orden sanitaria de cierre.</li> <li>▪ En cuanto a capacitaciones que ofrece Recursos Humanos siempre nos apuntamos y nos mandan un correo que no hay espacio.</li> <li>▪ Las capacitaciones parecen ser que son solo para personal de San José como si las regionales no fuéramos también funcionarios de COSEVI.</li> <li>▪ Falta de servicios sanitarios para los usuarios. / Falta de contratación de Seguridad.</li> <li>▪ Espacio insuficiente para resguardar la documentación. / Capacitación atinente a nuestra formación profesional.</li> <li>▪ Gestionar visita de funcionarios de ATI ya que los equipos se encuentran en su mayoría en mal estado.</li> </ul>
Cartago	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones pequeñas para albergar a la gente, archivos, ampos etc.</li> <li>▪ Acondicionar espacio para la espera de los usuarios.</li> <li>▪ Habilitar atención al usuario vía telefónica para aligerar los tramites con información de placa o inclusión de boletas, citas, etc.</li> <li>▪ Ampliar horario de atención con diferentes horas de entrada y salida de los funcionarios.</li> <li>▪ Falta personal, por incremento de usuarios que ha tenido la provincia de Cartago, por la incorporación de las municipalidades.</li> </ul>

 <b>INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019</b>  CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI	
<p><b>IV. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Reforzamiento de la estructura de la unidad.</b> Dado a la complejidad de los servicios y volumen a raíz de las reformas de la Ley de Tránsito, para el cumplimiento de los requerimientos funcionales de esta unidad (Art. 14 y 17, Ley 9158), reforzar con recurso humano profesional de áreas tales como derecho, auditoría, administración e ingeniería industrial, siendo un número adecuado, cinco funcionarios.</li> <li>▪ <b>Capacitación y actualización sobre metodologías, técnicas y buenas prácticas para la calidad, mejora continua e innovación de la calidad en la prestación de servicios.</b></li> <li>▪ <b>Recursos tecnológicos.</b> Hardware y software para el monitoreo de las unidades y/o áreas de servicio o contacto con el usuario externo para la oportuna y eficiente resolución y corroboración de los hechos denunciados (sistemas de cámaras con audio tanto de oficinas centrales y como en regionales).</li> </ul>	



**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**



CONTRALORÍA  
DE SERVICIOS  
COSEVI

**V. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES- ASPECTOS DE MEJORA**

Identificadas en el desarrollo de la gestión del 2019 y atendiendo la solicitud de la Junta Directiva mediante el acuerdo 5.2 de la sesión 2980-2019 del 11/12/2019, de presentar antecedentes históricos que arrojen resultados importantes para intervenir las áreas más afectadas relacionadas con las solicitudes de gestión y consultas presentadas por los usuarios de los servicios institucionales durante los años 2016, 2017, 2018 (*ver anexo 3 Compendio de deficiencia institucionales 2015, 2016, 2017, 2018*):



**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**



CONTRALORÍA  
DE SERVICIOS  
COSEVI

**1. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES HISTORICAS 2016-2019.**

	2016	2017	2018	2019	Total
<b>a. CARENCIA DE UN CENTRO DE INFORMACIÓN</b>					
I. Quejas por la falta de un centro de información integral para la atención, orientación y guía de los usuarios, así como para los usuarios que requieren información de seguimiento de trámites y consultas o trámites rápidos.	17	9	38	10	74
II. Consultas relacionadas con los servicios que brinda el Cosevi y con lo referente al tema de licencias y pruebas prácticas y teóricas de manejo de la DGEV (vía correo y en forma presencial).	3.187	576	10.551	5.200	19.514
<i>Nota: Señalada como deficiencia institucional en los Informes Anuales de Gestión de la C.S. 2015, 2016, 2017, 2018 y 2019. Fundamento normativo párrafo 5º art. 4 Ley 8220, art. 16 y 17 de su reglamento.</i>					
<b>b. VERIFICACION DENUNCIAS PRESUNTOS MAL TRATO.</b>					
Carencia de sistemas de audio y video en las áreas de servicio o contacto con el usuario para la oportuna y eficiente resolución y corroboración de los hechos denunciados.	0	12	19	15	46
<b>c. SERVICIO DE DEVOLUCION DE PLACAS Y VEHICULOS DETENIDOS.</b>					
Quejas, denuncias e inconformidades en el servicio de devoluciones de placas y vehículos detenidos pese al cumplimiento de los requisitos exigidos a los usuarios.	53	139	54	22	268
<b>d. CALIDAD, PROCESOS DE MEJORAMIENTO CONTINUO E INNOVACIÓN DE LOS SERVICIOS.</b>					
Quejas relacionadas con la calidad y procesos de mejora continua e innovación de los servicios.	32	22	51	34	139
				TOTAL	20.041

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**2. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES 2019.**

A continuación se enlistan una serie de deficiencias institucionales identificadas tanto por las quejas y denuncias presentadas por los usuarios como por la fiscalización y supervisión propias de las labores ordinarias, siendo en su gran mayoría situaciones ya señaladas en informes anuales de gestión de años anteriores (*ver anexo 2*):

- a. Inexistencia de un Catálogo de Servicios Institucionales que contenga la totalidad de los servicios que se brinden a usuarios externos y/o público en general, no solamente a través de la Plataforma de Servicios, las unidades del Depto. de Servicio al Usuario y/o las Oficinas Regionales de Impugnaciones, sino también por cualquier otra unidad institucional (*informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- b. Mala atención de la central telefónica (*Informe Final 003-2019: Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web; Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**2. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES 2019.**

- c. Ineficiente atención telefónica de consultas de usuarios sobre los servicios institucionales (call center), así como en oficinas regionales (*Informe Final 003-2019: Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web- Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- d. Falta de un Centro de Información (*oficina de información párrafo 5º art. 4 Ley 8220, art. 16 y 17 de su reglamento, informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- e. Carencia de seguridad para las instalaciones, funcionarios y usuarios de las Oficinas Regionales de Impugnaciones (*Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- f. Unificación de criterios en la atención de usuarios, solicitud de requisitos y en aspectos como la valoración de documentos legales (poderes, declaraciones, juradas, etc.) para tramites de devolución de placas y vehículos detenidos (*Informes de gestión CS 2015, 2016, 2017, 2018, 2019*).
- g. Atención telefónica de las unidades de servicio al usuario en oficinas centrales y regionales (*informes de gestión CS 2016-2019*).

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**2. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES 2019.**

- h. Falta de claridad, suficiencia y actualización de la información que presenta la página web relacionada con los servicios institucionales *(Informes de gestión CS 2015, 16, 17, 18, 19).*
- i. Falta de acondicionamiento de espacio de espera de usuarios en oficinas regionales *(Informe de gestión 2018-2019).*
- j. Falta de capacitación (actualización) a los funcionarios tanto en aspectos técnicos como en servicio al usuario y lenguaje de señas (lesco) *(Informes de gestión CS 2015, 16, 17, 18, 19).*
- k. Falta de condiciones para la atención de personas usuarias en general (Chacarita, Ciudad Cortés) *(Informe de gestión 2018).*
- l. Falta de condiciones para la atención de personas usuarias con discapacidad (San Carlos, Limón, Guápiles, Pérez Zeledón). *(Informe de gestión 2018-2019).*
- m. Falta de servicios sanitarios para las personas usuarias en San Carlos, San Ramón, Chacarita. *(Informe de gestión 2018).*

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2017**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**2. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES 2019.**

- n. Falta de opción en la página web de un apartado o cejilla para consultas específicas (según la necesidad e interés del usuario), que este direccionada a la Unidad que pueda solventar lo requerido por el usuario *(Informe de gestión 2018-2019).*
- o. Falta de suficiente personal en oficinas regionales (especialmente Oficina Regional de Ciudad Cortés, Liberia, Guápiles) *(Informe de gestión 2018-2019).*
- p. Las oficinas regionales de Osa, Alajuela y Guápiles no tienen servicios de devolución de Placas y Vehículos Detenidos. En el caso de Osa se debe trasladar a Pérez Zeledón, Alajuela el usuario debe trasladarse a San José y a San Ramón, y en el caso de Guápiles a Limón *(Informe de gestión 2018).*
- q. La oficina regional de Alajuela no tiene una línea telefónica para atención a los usuarios.
- r. Las oficinas regionales de Ciudad Cortés y San Ramón tienen serios problemas de espacio tanto para la atención de usuarios como para los colaboradores *(Informe de gestión 2017-2018).* *(Ver anexo 2 Oficina Regional de Osa).*

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**VI. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES**

**A. RECOMENDACIONES INFORMES ANUALES DE GESTION DIRIGIDOS A JUNTA DIRECTIVA**  
 Corresponden a las presentadas y ratificadas en la sesiones de Junta Directiva #2911-2018, del 12 marzo 2018 (Informe Anual de Gestión 2017) y las sesión # 2945-19 del 27/3/2019 (Informe Anual de Gestión 2018)

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INSTITUCIONAL	SUB DIVISION
<b>A la Junta Directiva</b>				
1. Instruir a la Dirección Ejecutiva que conforme un equipo de trabajo el cual este integrado por personeros de la Dirección de Logística y las unidades relacionadas para la atención de las deficiencias institucionales señaladas en los años 2015 y 2016. Para lo cual se deberá definir y presentar a Junta Directiva el correspondiente plan de acción con el fin de que estas sean subsanadas en plazo y forma oportunos y en los casos que no sea factible a corto o mediano plazo, establecer etapas que permitan su desarrollo de la forma más apropiada posible.	12/3/18 Sesión JD 2911-2018 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Ejecutiva -Dir. Logística -A.T.I. -Depto. Servicio al Usuario. -Depto. Servicios Grales. -D.G.D.H.	-Información. -Atención a la persona usuaria. -Tramitología y gestión de procesos. -Instalaciones.
2. Instruir a la Dirección Ejecutiva para que el Departamento de Servicios Generales subsane la problemática existente (ya de varios años) con los servicios sanitarios públicos para hombres, como para usuarios con discapacidad tanto en el baño de hombres como mujeres. Así mismo que el Departamento de Servicios Generales verifique las condiciones para la atención de los usuarios con discapacidad en las oficinas regionales con el fin de mejorar las dichas condiciones donde así se requieran.	12/3/18 Sesión JD 2911-2018 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Ejecutiva -Dir. Logística -Depto. Servicios Grales.	-Instalaciones.

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**

**CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**A. RECOMENDACIONES INFORMES ANUALES DE GESTION DIRIGIDOS A JUNTA DIRECTIVA**

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INSTITUCIONAL	SUB DIVISION
<b>A la Junta Directiva</b>				
3. Instruir a la Dirección de Logística velar por la correcta participación y funcionamiento de los Oficiales de Seguridad en la Plataforma de Servicios de acuerdo a lo que establece el contrato respectivo.	12/3/18 Sesión JD 2911-2018 27/3/2019 Sesi JD 2945-19	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Logística -Depto. Servicio al Usuario. -Depto. Servicios Grales.	-Información. -Atención a la persona usuaria.
4. Instruir a la Dirección de Logística para que desarrolle mecanismos y procedimientos de comunicación a las personas usuarias, de manera tal que les permita contar con información actualizada en relación con los servicios institucionales, sus procedimientos y los modos de acceso (tanto para las instalaciones en las oficinas centrales como en las regionales).	12/3/18 Sesión JD 2911-2018 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Logística. -Depto. Servicio al Usuario. -Plataforma de Servicios.	-Información. -Atención a la persona usuaria. -Tramitología y gestión de procesos.
5. Instruir a la Dirección de Logística y a la Asesoría en Tecnologías de Información, incorporar en la página web del Cosevi, en la sección de Sugerencias, Quejas y Denuncias, un apartado para consultas específicas (según la necesidad e interés del usuario), que este direccionada a la Dirección, Departamento o Unidad que pueda solventar lo requerido por el usuario.	12/3/18 Sesión JD 2911-2018 27/3/2019 Sesión JD 2945-19	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios y Oficinas Regionales de Impugnaciones.	-Dir. Logística -A.T.I. -Depto. Servicio al Usuario.	-Información. -Atención a la persona usuaria. -Tramitología y gestión de procesos. -Instalaciones.

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**A. RECOMENDACIONES INFORMES ANUALES DE GESTION DIRIGIDOS A JUNTA DIRECTIVA**

**Seguimiento:**

- Mediante el oficio CDS-18-280 del 4 de diciembre 2018 se solicitó a la Junta Directiva, como parte del seguimiento respectivo, informar sobre la condición de la implementación de las recomendaciones.
- Mediante el acuerdo 11.1 de la sesión ordinaria 2933-18 del 12 diciembre 2018, la Junta Directiva da por recibido la solicitud del oficio CDS-18-280 y traslada a la Dirección Ejecutiva para que brinde la respuesta correspondiente a la Contraloría de Servicios (no comunicado a la C.S.).
- Según acuerdo 3.2 de la sesión ordinaria 2945-19 del 27 marzo 2019 la Junta Directiva instruye al Director Ejecutivo para la preparación del plan respectivo para la atención de lo señalado en el informe de gestión anual de la Contraloría 2018 e informe periódicamente.
- Mediante oficio CDS-19-200, se solicita a Junta Directiva el informe de seguimiento de las recomendaciones del Informe de Gestión Anual de la Contraloría de Servicios 2018 al que se refiere el acuerdo 4.1 de la Sesión Ordinaria 2971-2019, elaborado por la Unidad de Control Interno y Valoración de Riesgos.
- De todas las anteriores solicitudes y de los acuerdos de Junta Directiva, esta Contraloría de Servicios no recibió ningún comunicado, respuesta, ni información alguna que le permitiera en el 2019 poder establecer la condición, el impacto y el grado de implementación de las recomendaciones.

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**A. RECOMENDACIONES INFORMES ANUALES DE GESTION DIRIGIDOS A JUNTA DIRECTIVA**

**Seguimiento:**

- Mediante el oficio CDS-20-018 del 21 de enero del 2020 (con base en los acuerdos de J.D. 11.1 de la sesión ordinaria 2933-18 y 3.2 de la sesión ordinaria 2945-19) se le solicita al Director Ejecutivo indicar la condición de la implementación de las recomendaciones del Informe anual de Gestión de la Contraloría de Servicios del año 2018.
- El oficio DE-2020-0609 del 11 de febrero del 2020 en respuesta a lo solicitado en el oficio CDS-20-018 describe, para cada una de las recomendaciones, acciones que fueron tomadas por la Administración. Para las recomendaciones 1, 2, 4 y 5 señalan como fecha de inicio 28 agosto 2019 y fecha de finalización 13 diciembre 2020, clasificando dichas recomendaciones como “en proceso”; la recomendación 3 se da por atendida; empero en todos los casos no se aporta ningún tipo de documentación (que fue previamente solicitada como es usual para este tipo de requerimientos).
- Mediante correo electrónico del 27 de febrero se remite el oficio CDS-20-039 al Director Ejecutivo se le solicita una reunión con el fin de recopilar y verificar la información que sustente el contenido del oficio DE-2020-0609 y poder así tener una seguridad razonable de las declaraciones y condición de las recomendaciones. A la fecha de cierre del presente informe no se ha recibido respuesta a esta solicitud.  
**CONDICION:** Sujeta a verificación de la información.

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**B. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL 2019**

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN
<b>A la Dirección Ejecutiva</b>				
1.- Realizar las gestiones correspondientes para habilitar un Centro de información y de Atención de Gestiones Rápidas (tal y como se viene recomendando desde el 2016) en donde se haga la recepción inmediata de impugnaciones de boletas, recepción de documentos varios y la emisión y entrega expedita de certificaciones e historiales de infracciones y de solicitudes de prescripción de boletas.	29/3/2019 CDS-19-55	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios.	-Dir. Ejecutiva	-Información.
	9/7/2019 CDS-19-122		-Deppto. Servicio al Usuario.	- Atención a la persona usuaria.
	9/9/2019 CDS-19-161 CC.J.D.			-Tramitología y gestión de procesos. -Instalaciones.
2.- Instalación de una parrilla en la entrada de la rampa ubicada en el edificio de Servicio al Usuario, para evitar caídas de los visitantes.	5/7/2019 CDS-19-112	Servicio al usuario en Plataforma de Servicios.	-Dir. Ejecutiva	-Atención a la persona usuaria.
	9/7/2019 CDS19-115		-Deppto. Servicio al Usuario.	-Instalaciones.

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**B. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL 2019**

RECOMENDACIÓN EMITIDA	FECHA Y OFICIO	SERVICIO AFECTADO	DEPENDENCIA INVOLUCRADA	SUB DIMENSIÓN
<b>Al Departamento de Servicios Generales</b> <i>Informe Final 003-2019: Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web</i>				
1.- Que se modifique y actualice el link o cejilla de Nosotros en la página web, ubicando en primer plano el número de la Central Telefónica y posteriormente los números del Call Center y que seguidamente, por ser interés de los usuarios, se establezca el organigrama institucional como corresponde en orden jerárquico, corrigiendo los números telefónicos ahí señalados conforme pertenezcan a cada departamento y su correcto correo electrónico institucional.	20/12/2019 CDS-19-227	-Información a usuarios.	-Asesoría Tecnologías	- Atención a la persona usuaria.
	13/1/2020 CDS-20-017		-Información	-Información.
2.- Que el número de la Central Telefónica aparezca siempre de primero en todas las cejillas de contactos a nivel institucional en la página web, seguido de los números del Call Center institucional, en tanto estos son la entrada primaria de consulta de servicios a nivel virtual de la institución.				

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**B. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL 2019**

**Seguimiento:**

**a. Centro de Información.**

- i. Mediante el oficio CDS-19-55 del 29/3/2019 se remite informe a la Dirección Ejecutiva que contiene los antecedentes, las solicitudes de gestión (quejas y denuncias) y el fundamento normativo correspondiente que sustenta la necesidad de contar con un Centro de Información. De igual modo mediante los oficios CDS-19-122 (9/7/19) y CDS-19-161 se reitera la solicitud de la implementación y se aportan elementos adicionales que justifican la recomendación, la cual ha sido avalada y ratificada desde el 2016 debido a que está contenida en los Informes Anuales de Gestión de la Contraloría de Servicios 2015, 2016, 2017 y 2018.
- ii. Mediante oficio CDS-20-018 del 21 de enero del 2020 se le solicita al Director Ejecutivo indicar la condición de la implementación de esta recomendación.
- iii. Mediante oficio DE-2020-0609 del 11 de febrero del 2020 señala que se cuenta con un tótem electrónico y una oficina centralizada de recepción de documentos, lo que no cumple con lo establecido en la ley 8220 y su reglamento en lo que respecta a las características y funcionalidad de una oficina o centro de información al usuario.  
**CONDICION:** No atendida.

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**B. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL 2019**

**Seguimiento:**

**b. Parrilla entrada edificio de Servicio al Usuario (fotos ilustrativas anexo 3).**

- i. Mediante el oficio CDS-19-112 del 5/7/2019 se informa al Director Ejecutivo los antecedentes y referencias de quejas y denuncias de accidentes de los usuarios por la falta de un elemento que evite que las personas tropiecen o caigan en el caño que se encuentra en la entrada del edificio de Servicio al Usuario, siendo esta una situación basta conocida por los personeros de Servicios Generales.
- ii. Mediante oficio DE-2019-2291 del 11/7/2019 señala que esto será atendido según cronograma del Depto. de Servicios Generales.
- iii. Mediante oficio DSG-2019-0460 del 19/7/2019 la Licda. Jazmin Martínez Córdoba, entonces jefa del Depto. de Servicios Generales remite oficio del Ing. Adrián Rojas con el detalle técnico de la solución (lamina perforada) para la atención de esta problemática.
- iv. Mediante oficio DSG-2019-0610 del 19/9/2019 el Ing. Carlos Montero Chacón señala que como una mejor solución técnica se realizará la colocación de una baranda en un plazo aproximado de 30 días hábiles.
- v. En reunión efectuada el 4 de octubre con el nuevo jefe del Depto. Servicios Generales, el Lic. José Humberto Leal Alvarado, se le informó sobre este particular y otros relacionados con el Departamento a su cargo.
- vi. Mediante oficio CDS-20-018 del 21 de enero del 2020 se le solicita al Director Ejecutivo indicar la condición de la implementación de esta recomendación.
- vii. Mediante oficio DE-2020-0609 del 11 de febrero del 2020 se da respuesta al oficio CDS-20-018, empero en este particular no aporta ninguna información.  
**CONDICION:** No atendida (ver foto en anexo nº 3).

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**B. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL 2019**

**Seguimiento:**

**c. Departamento de Servicios Generales - Informe Final 003-2019.**

I. Mediante el oficio CDS-19-228 del 20/12/2019 se instruyen las recomendaciones al Depto. de Servicios Generales, mismas que fueron presentadas, discutidas y consensuadas en reunión de presentación del Informe Final 003-2019 "Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web", el día 19/12/2019 con la presencia de representantes de las unidades involucradas.

II. Mediante oficio CDS-20-021 del 21 de enero del 2020 se le solicita al Jefe de Depto. de Servicios Generales, Lic. José Humberto Leal Alvarado, informar sobre la implementación ya que no se evidencia ninguna acción de lo solicitado. A la fecha del presente informe no se ha recibido información ni se obtuvo evidencia de acción alguna para la implementación de las recomendaciones correspondientes al Depto. de Servicios Generales.

**CONDICION: No atendida.**

 **INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019**  **CONTRALORÍA DE SERVICIOS COSEVI**

**B. RECOMENDACIONES DIRIGIDAS A LA ADMINISTRACIÓN DURANTE EL 2019**

**d. Asesoría en Tecnologías de Información - Informe Final 003-2019.**

I. Mediante el oficio CDS-19-227 del 20/12/2019 se instruyen las recomendaciones a la Asesoría en Tecnologías de Información, mismas que fueron presentadas, discutidas y consensuadas en reunión de presentación del Informe Final 003-2019 "Investigación sobre falta de respuesta de la Central Telefónica, Call Center y ausencia de información telefónica en página web" el día 19/12/2019 con la presencia de representantes de las unidades involucradas.

II. Mediante oficio ATI-2020-052 se comunica la implementación parcial de las recomendaciones, quedando pendiente lo correspondiente a la Unidad de Call center de la Asesoría en Tecnologías de Información.

III. Mediante oficio CDS-20-017 13/1/2020 se le instruye nuevamente a la Asesoría en Tecnologías de la Información completar la implementación de las recomendaciones.

IV. Mediante el oficio ATI-2020-0209 del 16/1/2020, se recibe respuesta al oficio CDS-20-017 manifestando que no llevaran a cabo la implementación pendiente de las recomendaciones por diferentes motivos que no sustentan a nuestro criterio dicho accionar.

**CONDICION: Atendida parcialmente.**

INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019CONTRALORÍA  
DE SERVICIOS  
COSEVI

**C. CONCLUSION Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DEL PRESENTE INFORME**

**CONCLUSION**

No ha habido la atención e intervención eficiente y oportuna de las deficiencias institucionales que se han identificado desde el 2015 como producto de las quejas y denuncias presentadas por los usuarios, las encuestas de los servicios, la percepción de los colaboradores de las Oficinas Regionales y la supervisión y fiscalización propia de nuestra labor tanto a aspectos operativos del servicio como de las instalaciones de las Oficinas Regionales. Esto sin duda debe ser un **aspecto de serio análisis** ya que **no solo afecta la calidad de los servicios institucionales y sino también la imagen institucional**. De igual modo, en lo que respecta a la implementación de **recomendaciones**, las cuales también **vienen siendo reiteradas en los diferentes informes anuales y cuyas causas originadoras en la mayoría de los casos se mantiene**, tal y como así **lo evidencian las quejas y denuncias** presentadas por los usuarios, **encuestas de servicios, percepción de los funcionarios y la verificación física** realizada en los casos que corresponde tanto el 2019, como en años anteriores, **no se puede determinar el impacto y el grado de implementación**, primordialmente por la **falta de información pese a diversas solicitudes realizadas** por esta Contraloría de Servicios.

INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2019CONTRALORÍA  
DE SERVICIOS  
COSEVI

**C. CONCLUSION Y RECOMENDACIONES PRODUCTO DEL PRESENTE INFORME**

**RECOMENDACIONES**

**A la Junta Directiva**

En razón de los artículos 11 y 14 (el inciso 10) de la Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, con la debida consideración del respetable ente colegiado recomendamos lo siguiente:

1. Se instruya a la Dirección Ejecutiva para que se analice y elabore un plan de acción con el fin de atender las deficiencias institucionales señaladas en el presente informe, mismo que sea presentado para su aval a la Junta Directiva en el tiempo razonable que así lo determine.
2. En razón de las situaciones señaladas en la implementación de las recomendaciones y los diversos asuntos que regularmente debe atender la Dirección Ejecutiva, instruir a esta última que designe a la Unidad de Control Interno y Valoración de Riesgo para servir de enlace con la Contraloría de Servicios con el fin de una efectiva y oportuna ejecución del Plan de Acción para la atención de las deficiencias institucionales así como para la implementación de las recomendaciones.



Una vez finalizada la presentación, el Lic. Ronny López Badilla se pone a disposición de la Junta Directiva para las consultas que tengan referentes al tema expuesto.

El Director Ejecutivo le solicita al expositor ubicarse en la filmina donde se habló del histórico y le solicita realizar una comparación, debido a que en ella, solo muestra valores absolutos de los usuarios que se atienden.

Da el siguiente ejemplo, en la carencia del centro de información se indica que en el año 2019, 10 personas se quejaron, sin embargo, en ninguna parte se hace la comparación de 10 de ¿cuántos?, ya que considera importante para la Administración valorar si se contratan 3 o 4 funcionarios exclusivamente para ello, es oneroso si se habla de 10 personas, sobre 200 mil que se atienden al año.

Reitera la importancia de que el dato mostrado no sea un valor absoluto y a su vez ayudaría para que la Junta Directiva pueda realizar una comparación.

Seguidamente el Director Ejecutivo señala que un número significativo es el que continúa, en donde efectivamente data de 19.514 consultas acumuladas e indica que la Dirección General de Educación Vial, ya cuenta con un call center contratado a través del Consejo de Seguridad Vial e indica que éste call center iniciará operaciones próximamente, que ante la pandemia no ha podido efectuar varias acciones que debe realizar. Explica que como Administración se intenta sumarse a ese mismo call center, ya que se consideró que no era necesario que el usuario tuviera que llamar a dos números diferentes, dada la confusión que se da en el usuario externo con el Consejo de Seguridad Vial y la Dirección General de Educación Vial, pero los demás números considera que son factores muy bajos si se comparan con la atención que se brinda.

Es decir, tener 22 quejas en el año 2019, en donde la Unidad de Placas y Vehículos Detenidos se devuelven por mes 3000 mil, cree que es importante tomar ese dato como consideración. Además comenta que para la Administración es más valioso el sistema que se está desarrollando, que es el sistema integral de los patios, comenta que en donde actualmente se da la apertura de los patios, de inmediato ingresan con el sistema y explica que por cuadrantes se determina en donde se ubica el carro.

Brinda el ejemplo de resolver el problema del patio a San Ramón que ahora está en Naranjo, o resolver el problema a Puntarenas que se ubicaba en Chacarita que ahora está en Orotina, ya que son inversiones que no son de un mes, pueden tardar inclusive hasta un año o más dependiendo de las necesidades.

Finalmente señala, que eso era lo que quería ampliar y en caso de que los miembros tengan consultas, también se aporta el plan de acción, ya que lo anterior se centra principalmente en la inversión que se debe realizar en las regionales, señala que San Carlos está dentro del plan de inversión 2021 y que queda a las órdenes para cualquier consulta.

El Ing. Carlos Contreras Montoya realiza una intervención e indica que efectivamente hay algún problema en el flujo de la información, de algunas acciones que tienen un timing como bien lo explicó el Director Ejecutivo, por lo que deben ser contextualizadas dentro de ese timing.

Sin embargo, señala que hay algunas cosas que sí tienen que ver con la generalidad de la actuación y otras con situaciones muy puntuales, considerando que como estrategia se debería tratar de ver con cierta prioridad las cosas que resuelven un problema localizado en más de un lugar, es decir un mal generalizado o que tiene que ver más con la imagen de la Institución.

Señala que está de acuerdo con el Ing. Edwin Herrera Arias en el tema de que los números parciales de comparación y no absolutos, que es importante verlos.

Ejemplo hay tres temas que pudo captar que tienen que ver con ATI dentro de toda la exposición, a saber, mantenimiento, capacitación, página web, temas que deberían trabajarse con cierta prioridad. A continuación corrige indicando que la parte de mantenimiento y capacitación tiene que ver con cada regional, corrige el comentario anterior. Pero comenta que la página web, el asunto de las cejillas, el mejorar la atención, mismo que venga una solución más concreta como el call center de Educación Vial, en donde como dice el Director Ejecutivo, las personas tienden a confundirse y con toda razón ya que la persona trata de resolver su problema, ingresa a la página web, hace la vinculación de un nombre con el otro y trata de determinar a dónde poner su queja y a quién se dirige, expresa que esta situación va a pasar ahora y va a continuar pasando, por lo que se debe pensar en una estrategia que atienda la situación, ya que supone que los temas que se le consultan a COSEVI la gran mayoría tendrán que ver con Educación Vial, desconoce el porcentaje pero señala que probablemente sea uno de los porcentajes más grandes de consultas mal dirigidas.

Sin embargo reitera, las personas no tienen la culpa, ya que existe un problema de información, de cierto tipo de respuesta de cómo se encaminan ese tipo de consultas.

Finalmente considera que lo que se debe hacer es una separación de las cosas que están camino a ser resueltas o están y no han sido informadas ya que es importante que la Contraloría de Servicios tenga conocimiento del tema y pueda analizar cuáles son las expectativas de la Administración en resolverlas, de manera tal que se está trabajando en ellas, como número uno. Número dos, hay algunas que son más genéricas, como la página web o de alguna manera idear una estrategia para que mientras se consolida el call center, Educación Vial atienda todas las consultas que tengan que ver con ellos, y si se equivocan, lo ideal es tratar de buscar el mecanismo que los dirija de manera rápida hacia donde deben ir, que al final generaría una bola de nieve que haría que las personas se acostumbren a dirigirse adecuadamente.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, consulta a los presentes, ¿alguien más quiere referirse?

La Dra. Sandra Delgado Jiménez agradece al expositor el histórico, ya que señala es importante contar con esos datos y a la vez indicar que cuando se toma solo la perspectiva del funcionario, ya que se observa mucha falta de capacitación, se debe consultar ¿en qué?, ya que por ejemplo en el tema de la Ley 7600, es confuso capacitar a alguien, ya que es más un tema de socialización de qué incluye la ley.

El Director Ejecutivo señala, que en las regionales mayormente son abogados los que trabajan.

La Dra. Sandra Delgado Jiménez señala, que la recomendación para el equipo del señor López Badilla, es preguntar, ¿capacitación en qué?, ya que considera que hay temas que sí requieren capacitación y otros no, ya que la percepción de las personas puede ser diferente.

Seguidamente consulta, si en los temas de infraestructura y sensibilidad, seguridad, ¿existe algo más integral?, comprende que se ha ido solucionando poco a poco, que va a solucionar muchos problemas, pero señala que le gustaría saber si ¿existen otras intervenciones así?.

El Director Ejecutivo responde a la consulta de Dra. Delgado Jiménez y externa que el tema de la seguridad ya está contratada y la misma incluye un oficial durante el día en todas las regionales, y en relación al tema de los patios y regionales, señala que se van atendiendo de una en una, debido a que son inversiones considerables e indica que lo importante es resolver el problema y no poner parches, ya que por ejemplo si se pone acera en Limón, y en la calle no hay acera ni asfalto, ese es el tema en cuestión, la continuidad de la movilización de la persona no se logra pero indica que se está trabajando y las recomendaciones del expositor son aceptables.

Comenta que se quiere coordinar en el tema e indica que con Control Interno podría ser, y brinda un ejemplo referente a la colocación de la parrilla como se menciona en el informe en la entrada de Infracciones, que para la Administración no es una prioridad, ya que con el hecho de haber puesto los separadores de fila en la entrada se resolvió el problema, considerando que hay diferentes opiniones de criterio y que esa es una forma de resolver el problema.

El Ing. Carlos Contreras Montoya toma la palabra y se refiere al tema de la atención telefónica, ya que lo recuerda del anterior informe que rindieron y considera que si la persona está sentada y está en su puesto de trabajo, por la razón que ingrese la llamada, tienen las personas que responder, ya que señala no puede ser que la persona estando en su oficina y en sus horas de trabajo, no levante el teléfono porque no quiere utilizar su tiempo en responder.

Señala que eso no debe permitirse y debe existir una acción al respecto, ya que le parece que eso se ha detectado como un tema muy generalizado en las dependencias del Consejo, y eso no puede ser.

El expositor indica que lamentablemente es la cultura.

El Director Ejecutivo responde al señor Carlos Contreras Montoya e indica que difiere en el entendido de que el 70% de las llamadas son de Educación Vial, por esa razón se ha centrado en poner en operación el call center para Educación Vial e indica que ya está adjudicado.

El Ing. Carlos Contreras Montoya consulta ¿cuándo empieza?

El Director Ejecutivo señala que ya está adjudicado y que se le otorgaron 60 días hábiles más, para que realicen las entrevistas al personal, para poder iniciar en Educación Vial, reitera que el 70% de las llamadas que ingresan

son de Educación Vial, y el restante llamadas de personas solicitando que se les cambien las citas y explica que son cosas que no se pueden hacer debido a que funcionan con el sistema, brinda el ejemplo de que se estuvieron realizando cambios en el sistema para que a partir del 4 de mayo se puedan tener más citas disponibles para la devolución de placas e indica que a raíz de eso se saturaron las líneas, saturaron los correos, comenta que el día de hoy un funcionario recibió 5000 mil correos de personas que insisten en el tema de las citas, que es en lo que justamente se está trabajando para implementar más citas, y como no consiguen el campo continúan insistiendo, pero señala que ese es otro tema por la pandemia.

Menciona que efectivamente puede ser que haya una cultura de no contestar y comenta que inclusive él atiende llamadas, correos electrónicos, calcula 10 correos diarios solicitando citas para el retiro de placas, entre otras cosas.

Finaliza indicando, que el call center es necesario habilitarlo, y menciona que se intentó sumarse a Educación Vial, ya que se consideraba era la mejor solución, ya que no habría problema en que estuvieran juntos, y efectivamente el mismo operador iba a solucionar cualquiera de los dos problemas, ya sea el de Educación Vial como el de COSEVI, lo que sucede es que hubo un criterio legal que indicó que el objetivo de la contratación no era exactamente el mismo e indica que difiere de esa opinión.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, toma la palabra e indica que el informe es muy extenso, con muchos detalles, e igualmente considera que la Administración debe tener muchas respuestas, y le parece que lo más inteligente, es que se haga un análisis conjunto de la Administración con la Contraloría de Servicios, para determinar exactamente en ¿qué se ha trabajado? y ¿qué tipo de información debe ser corregida?, para que los números no aparezcan solo en absolutos, ¿qué avances se tienen de las soluciones que plantea la Administración?, además de algunos puntos en particular como el de ATI, que señala el señor Carlos Contreras Montoya, y si son persistentes, concentrar la atención en esos puntos, ya que indica que tienen que existir muchas cosas positivas y muchos faltantes, señalando la importancia de que ambas líneas de análisis se junten, para tratar de avanzar con la Institución.

Finalmente sugiere de manera respetuosa que se reúnan en los próximos días y una vez que estén listos se realice una sesión, para determinar exactamente ¿qué queda del análisis?, así como de la función Administrativa que trata de resolver muchos problemas y de momento indica que en lo personal no va a aprobar el informe, hasta tanto no se haga dicha evaluación.

El señor Gustavo Céspedes Ruiz, solicita la palabra al señor Presidente, para referirse a lo siguiente:

Según la revisión de las encuestas de los años 2018 y 2019, en donde en el año 2018 se refleja en el nivel de satisfacción que tienen los servicios que un 82% están satisfechos, y solo un 18% no se siente satisfecho, y de igual manera en el año 2019 un 92% se sienten satisfechos con los servicios cuando se le preguntan y un 8% insatisfechos.

Señala que lo que no se muestra es la asociación que se tiene de ese nivel de satisfacción indicado en las encuestas, conforme a lo presentado por el señor López Badilla respecto a tantas deficiencias, que son muy propias de la infraestructura de la organización, que considera que con la información que se tiene actualmente, se muestra que se han ido reduciendo un poco las deficiencias señaladas por el expositor, señala que esa era propiamente la duda que le generaba respecto a las encuestas y agradece el espacio para participar.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, consulta a los presentes, ¿alguien más quiere referirse?

La Licda. Patricia Méndez Arroyo comenta que ella tenía unas observaciones, pero que al igual que la opinión del señor Arq. Eduardo Brenes Mata, considera que el tema se debe analizar a lo interno de COSEVI, con los

elementos presentados por el funcionario Céspedes Ruiz, que considera que refuerza lo planteado por el Director Ejecutivo con respecto a datos absolutos y relativos y realiza la siguiente consulta: ¿en las regionales elaboran algún tipo de plan de trabajo o plan de organización interno?, en donde ellos planteen cuáles van a ser las mejoras que requieren, para que sean incluidas en el presupuesto, es decir que en la organización de cada una de las regionales se debería tener claro cuáles son las necesidades, para que lo contemplen en el presupuesto del próximo año, ya que considera es algo que se debe contemplar para más adelante, así como reforzar el comentario externado por el señor Contreras Montoya, respecto a la atención telefónica.

Además finaliza diciendo, que rescata del informe presentado por el señor Contralor Ronny López Badilla, que en este tema todos están tratando de mejorar la Institución y cree que deben surgir nuevas opiniones de distintas partes.

A continuación el señor Juan Luis Chaves Vargas se refiere en línea con la solicitud externada por el Arq. Eduardo Brenes Mata, que debe conversar la Administración con la Contraloría de Servicios para ajustar algunas cosas, sin embargo señala que le deja claro que lo que está haciendo falta son jefaturas, ya que como lo mencionaba la señora Méndez Arroyo y hay situaciones que la jefatura puede resolver en uno o dos meses, en total comunicación con el Director Ejecutivo por ejemplo.

Así considera algunas cosas se pueden resolver mucho más rápido.

Seguidamente el señor Chaves Vargas, agradece el informe al expositor por ser tan persistente, pero reitera que estas situaciones se pueden resolver con una reunión entre la Dirección Ejecutiva y la Contraloría de Servicios y posteriormente presentar ante la Junta Directiva datos más reales.

El Lic. Ronny López Badilla toma la palabra, para realizar el cierre y se refiere a los números absolutos, ya que indica que se realizó de acuerdo a la petición de la Junta Directiva del histórico de los temas que estaban relacionados con las quejas y denuncias, ya que en ningún momento se solicitó hacer una comparación con lo que se resuelve, si se atiende o no la cantidad de gestiones, ya que indica que en ese tema los números coincide con el señor Director Ejecutivo, ya que si se hace un comparativo de las gestiones que hace la Institución, señala éstas son mucho más que las quejas interpuestas por los usuarios.

Como segundo punto, se refiere al comentario realizado por el señor Gustavo Céspedes Ruiz, sobre el tema de las encuestas, ya que indica que él indica que no encuentra el sentido entre las deficiencias con lo que se expresa en las encuestas y explica que no está considerando, que cuando a una persona se le realiza la encuesta, es en el momento en el que sale de la regional, y hay muchos aspectos que la persona no considera, además indica que la mayoría de personas que llenan las encuestas son personas que quedan satisfechas con el trámite realizado y que existen muchas otras que no aceptan llenar la encuesta.

Seguidamente indica que los tiempos de las encuestas son muy cortos, dos, tres días, en una regional, lo que no genera un panorama amplio. Comenta además, que le preocupa lo que el señor Gustavo Céspedes Ruiz, señala cuando dice, que de acuerdo a la información que él tiene se puede ver que hay cosas que se vienen trabajando y justamente señala que él no duda que se estén trabajando, pero indica que esa información no ha sido remitida a la Contraloría de Servicios.

Comenta también que la idea de él es la objetividad y la mejora continua.

El Arq. Eduardo Brenes Mata agradece al expositor y cierra el tema, indica que se deben reunir las partes, la Administración y la Contraloría de Servicios, para preparar un informe completo de ambas posiciones y en el momento que lo tengan listo se presente a la Junta Directiva, ya que señala que existen varios problemas, así como soluciones.

Da el ejemplo de que pueden ser problemas económicos, logísticos, o de personal, pero es necesario que se realicen esas determinaciones, con el propósito de avanzar en la Institución.

El Arq. Eduardo Brenes Mata, agradece a los presentes.

Al ser las 19:16 minutos, se retiran de la sesión los expositores.

La Dra. Sandra Delgado Jiménez solicita al Director Ejecutivo tomar en consideración el asignar a una persona para que sea un enlace entre la Administración y la Contraloría de Servicios, con el propósito de que se desarrolle un informe conjunto, para que además se demuestre el esfuerzo de la Administración de subsanar las deficiencias.

El Director Ejecutivo responde que acata las indicaciones.

Se resuelve:

**Acuerdo:**

- 5.1 Se tiene por recibido el Informe anual de Gestión de la Contraloría de Servicios año 2019.
- 5.2 Se instruye a la Dirección Ejecutiva, para que coordine con la Contraloría de Servicios mediante las reuniones que sean necesarias, la discusión de los hallazgos contenidos en el informe anual y las acciones efectuadas por la Administración, para que se elabore un informe final conjunto y sea presentado a la Junta Directiva, para adoptar los acuerdos correspondientes.

**Se declara acuerdo firme.**

**ARTICULO SEXTO**

**Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Consejo de Seguridad Vial La Uruca y el Ministerio de Seguridad Pública.**

No se conoce el tema, se posterga para la próxima sesión.

**ARTICULO SÉPTIMO**

**Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Ministerio de Seguridad Pública Sarapiquí y el Consejo de Seguridad Vial.**

No se conoce el tema, se posterga para la próxima sesión.

**ARTICULO OCTAVO**

**Oficio AI-2020-0383 Junta Directiva ampliación Teletrabajo Auditor Interno.**

No se conoce el tema, se posterga para la próxima sesión.

**ARTICULO NOVENO**

**Asuntos de la Presidencia.**

**ARTICULO DÉCIMO**

**Asuntos de los Directores de Junta Directiva.**

No existen Asuntos de Directores de Junta Directiva.

**ARTICULO UNDÉCIMO**

**Asuntos de Director Ejecutivo.**

No existen Asuntos de Director Ejecutivo.

Se cierra la sesión a las 19 horas con 20 minutos.