



**CONSEJO NACIONAL DE VIALIDAD- CONAVI**

**Contraloría Institucional de Servicios del CONAVI**

**INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS. AÑO 2022  
CDS-02-22-002-IN**

**MBA. Alicia Padilla Duarte**

**MARZO 2023**

## **PRESENTACIÓN**

A continuación, se presenta el Informe de Gestión Anual del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios para el periodo 2022, el cual se une al proceso de rendición de cuentas respecto a la organización, funcionamiento y recomendaciones propuestas por las Contralorías de Servicios para la mejora continua e innovación en la calidad de los servicios públicos, a partir de las inconformidades presentadas por las personas usuarias. Dicha información es suministrada por los (as) Contralores (as) de Servicios en los Informes Anuales de Labores.

Este informe se elabora basado en la guía metodológica para la elaboración del informe anual de labores de las contralorías de servicios que brinda el MIDEPLAN.

Esta Guía Metodológica es un elemento de asesoría directa hacia las Contralorías de Servicios, con la finalidad de coadyuvar con lo definido en la normativa jurídica que regula el Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, de acuerdo con lo señalado en la Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, publicada en La Gaceta N° 173 del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento, Decreto N° 39096-PLAN, publicado en La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015.

## **ANTECEDENTES O JUSTIFICACIÓN**

Cumplir con lo estipulado en la Ley 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, publicada en La Gaceta N.º 173 del 10 de setiembre del 2013 y su Reglamento, Decreto N.º 39096-PLAN, publicado en La Gaceta 154 del 10 de agosto del 2015

## **APARTADOS DEL INFORME ANUAL DE LABORES.**

En cuanto a las estadísticas de las gestiones ingresadas a la Contraloría de Servicio, se tiene el siguiente detalle, de conformidad con la clasificación de gestión dadas por la Secretaria Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

### **I. ATENCIÓN DE CONSULTAS**

Las **consultas** atendidas por la Contraloría de Servicios se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantean las personas usuarias de los bienes y servicios públicos que brinda la institución. De ahí que la Contraloría de Servicios las reciben y atienden por diferentes medios, ya sea en forma personal, escrita, telefónica, página web, plataformas como WhatsApp o por correo electrónico, las cuales no requieren la apertura de un expediente, ya que en su gran mayoría son resueltas en forma inmediata.

A continuación, se presenta un cuadro resumen se las consultas atendidas y de los departamentos a las cuales se les solicitó información

No.	Gerencias / Direcciones / Departamentos	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Departamento de Peajes	3	3	100%
2	Departamento de Pesos y Dimensiones	7	7	100%
3	Departamento de Tesorería	1	1	100%
4	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	1	1	100%
5	Dirección de Planificación Institucional	2	2	100%
6	Dirección de Proveeduría Institucional	2	2	100%
7	Dirección Ejecutiva	1	1	100%
8	Dirección Financiera	1	1	100%
9	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	23	23	100%
10	Gerencia de Contratación de Vías y Puentes	3	3	100%
11	Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos y Reclamos	1	1	100%
12	Unidad Ejecutora San José - San Ramón	2	2	100%
13	Unidad Ejecutora BCIE	1	1	100%
Total		48	48	100%

Nota: La categoría corresponde a consultas que no son materia de CONAVI, se orienta al solicitante, facilitando un contacto y normativa aplicable al caso.  
Fuente: Contraloría de Servicios – registros internos 2022

Las consultas se concentran principalmente en tres Departamentos relacionadas a los servicios que brinda la Institución a la ciudadanía costarricense, ellos son:

La solicitud de información que ingresan a la Contraloría de Servicios, se dirige en su mayoría a la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes, un total de 23 que representa el 47.91% del total de consultas.

La principal solicitud de información versa sobre la fecha a iniciar el mantenimiento vial de la ruta nacional (chapea, limpieza de drenajes, bacheo, demarcación). Lo anterior, por cuanto el CONAVI no se encontraba realizando ningún programa de mantenimiento vial, por cuanto, los contratos para realizar dicho programa se encontraban vencido o suspendidos.

Otras de las solicitudes de información que se recibió en este Departamento se refiere a los requisitos para el trámite de renovación de la tarjeta de Permiso de Pesos y Dimensiones. Lo anterior por cuanto, a partir del 15 de julio del 2022 concluyó el contrato con la empresa RSE-RITEVE mantenía con el Ministerio para realizar la revisión técnica vehicular, los ciudadanos consultan si se podrá realizar el trámite para obtener la tarjeta de Pesos y Dimensiones presentando la tarjeta de RTV caduca pero favorable en su momento. Se recibieron un total de 7 solicitud de información, lo que representa un 14.58% del total de consultas.

Por último, se recibieron 3 solicitudes de información respecto a si el Departamento de Peajes emitía comprobantes electrónicos (factura electrónica) por pago de peajes o en su defecto el soporte legal donde indique que no procede para el caso de CONAVI. Estas consultas representan el 6.25% del total de consultas.

## II. ATENCIÓN DE INCONFORMIDADES EXTERNAS E INTERNAS

Para este periodo no se recibieron inconformidades internas, por lo que a continuación se presentaran solamente la información correspondiente a inconformidades externas recibidas por la Contraloría de Servicios. De acuerdo al origen de la inconformidad externa, las siguientes son las unidades organizativas:

No.	Gerencias / Direcciones / Departamentos	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Departamento de Peajes	4	4	100,00%
2	Departamento de Pesos y Dimensiones	8	7	87,50%
3	Departamento de Tesorería	1	1	100,00%
4	Dirección de Gestión de Recursos Humanos	1	1	100,00%
5	Dirección de Proveeduría Institucional	1	1	100,00%
6	Dirección Ejecutiva	4	3	75,00%
7	Dirección Financiera	2	2	100,00%
8	Gerencia de Adquisiciones y Finanzas	2	1	50,00%
9	Gerencia de Conservación de Vías y Puentes	11	8	72,73%
10	Gerencia de Gestión de Asuntos Jurídicos y Reclamos	3	2	66,67%
11	Secretaría de Actas	2	2	100,00%
12	Unidad Ejecutora Ruta 32	1	1	100,00%
13	Unidad Ejecutora San José - San Ramón	6	5	83,33%
14	Unidad Ejecutora BCIE	3	3	100,00%
<b>Total</b>		<b>49</b>	<b>41</b>	<b>83,67%</b>

Las disconformidades se clasifican según las Subdimensión facilitadas por la Secretaría Técnica del MIDEPLAN. como a continuación se informa:

### **1.1. Subdimensión de Información (5)**

Comprende las inconformidades relacionadas con información deficiente, incompleta o ausente, a la cual las personas usuarias buscan acceder por los diferentes medios disponibles.

De las indicadas por el MIDEPLAN encontramos:

#### **1.1.1. Cuestionamientos sobre la calidad y confiabilidad de la información proporcionada por los funcionarios. (2)**

Se refiere a los trabajos o criterios vertidos por el administrador vial y la empresa contratada por el CONAVI para realizar el mantenimiento vial de las rutas nacionales, solicitando a la administración que sea el ingeniero de zona o el ente competente quien brinde una solución integral, ya que los trabajos realizados afectan directamente a las propiedades privadas

#### **1.1.2. Falta de respuesta a las solicitudes de información sobre bienes y servicios, trámites, el estado de situación y de los resultados a la gestión planteada. (3)**

Son las solicitudes de información que se han realizado los ciudadanos a la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes sin que exista respuesta a las gestiones presentadas, por tal motivo solicitan a la Contraloría de Servicios su intervención.

## **1.2. Subdimensión de Atención a la persona usuaria (6)**

Esta subdimensión se relaciona con aspectos que afectan negativamente la atención que reciben las personas usuarias en su interacción con la institución que presta los bienes y servicios. Entre estos se encuentran

### **1.2.1. Falta de amabilidad, cortesía o educación del funcionario que atiende a la persona usuaria (2)**

Son los reportes de maltrato de los funcionarios de las empresas contratadas para el mantenimiento vial hacia los usuarios de las vías nacionales hacia los usuarios de las vías nacionales, utilizando principalmente lenguaje inapropiado y grosero

### **1.2.2. Desatención de llamadas (4)**

Los usuarios indicaron que trataron de comunicarse al Departamento de Pesos y Dimensiones en diferentes momentos del día para realizar consultas varias relacionadas con el servicio que brinda el Departamento, sin embargo, no es posible comunicarse con los funcionarios, por tal motivo, los trámites o gestiones ante dicho departamento se ven afectados.

## **1.3. Subdimensión de Tramitología y gestión de procesos (28)**

Esta subdimensión comprende las inconformidades relacionadas con la mala gestión de los procesos y procedimientos que afectan los trámites, bienes y servicios que se brindan a las personas usuarias. Se detallan aspectos tales como:

### **1.3.1. Tiempos de espera excesivos (1)**

Para nuestro caso hacemos referencia a los tiempos que la Institución ha durado para realiza los programas de mantenimiento vial. Con los casos de corrupción que se presentaron en los últimos tiempos, casi todos los contratos de mantenimiento vial fueron suspendidos, provocando que las obras en proceso constructivo quedaran inconclusas, afectando directamente a los usuarios de las carreteras, así como a los vecinos a esta. La demora o falta de acción por parte del Gobierno y de las autoridades Ministeriales, provocados atrasos significativos en el transporte de personas y productos, así como incomodidades a los habitantes de las propiedades privadas colindantes con la ruta nacional.

### **1.3.2. Errores en la documentación, facturación o en el envío de estos (14)**

Se presenta inconsistencias en la documentación adjunta a las facturas de pago de proveedores (principalmente en los proyectos de emergencias). La ausencia de firmas de los funcionarios involucrados en la factura y en los cuadros de estimaciones, errores en el cronograma de trabajo, en la documentación que

respalda a la empresa en estar al día con las obligaciones con la CCSS y las pólizas riesgo del trabajo con el INS, en la entrega de certificaciones de personería jurídicas caducas, son algunos de los ejemplos.

Estas inconsistencias que se presenta en los documentos aportados al Departamento de Ejecución Presupuestaria obedecen a la falta de control, seguimiento y estandarización del procedimiento de pago de facturas, así como de la no integración de las actividades que conlleva el trámite desde la recepción de la factura por parte de la unidad ejecutora hasta el pago al proveedor.

Además, se ha notado una serie de inconsistencias en la comunicación entre departamentos que provocan atrasos considerables en el proceso de pago de facturas.

En este periodo 2022 el procedimiento del pago de factura no se encuentra automatizado y la Institución no cuenta con un sistema de administración de proyectos que integre el trámite de facturas, de manera que se pueda verificar el estado de la misma y cuantificar los atrasos en el procedimiento.

Para el 2023, se cuenta con un sistema Se Suite que constituye una herramienta que permite el registro, asignación y búsqueda, sin embargo, este sistema no se encuentra vinculado al sistema financiero y no está enlazado con los registros de proveedores del sistema financiero.

#### **1.3.4. Falta de claridad, definición y comunicación previa de los requisitos o requisitos no autorizados. (5)**

Se evidencia errores o falta de preparación a la hora de revisar la documentación para la renovación de la tarjeta de Pesos y Dimensiones (esto por parte de los funcionarios de dicho departamento). Los trámites fueron devuelto a pesar de que cumplían con la totalidad de lo solicitado por el CONAVI, por ejemplo, supuesta falta de timbres de ley y autorización autenticada por un abogado.

Estos documentos en los casos revisados, se constataron que los mismos fueron aportados por el usuario en el sistema de citas.

Esta inconformidad se da por erro humano en la revisión y validación de los documentos aportados por el habitante, por lo que sugiere a la Administración, realizar una capacitación de verificación de requisitos y validación de documentos en el sistema y desarrollar actividades a estimular la empatía del funcionario público con los derechos de la persona usuaria, ya que hay afectaciones que podrían significar pérdidas económicas al verse imposibilitados a ejercer una actividad comercial o de servicio del cual él depende.

#### **1.3.5. Falta de resolución Administrativa. (5)**

Se presentan en las gestiones como reclamos administrativos por daños a la propiedad privada, resoluciones de pago a exfuncionarios, investigaciones por denuncias a funcionarios, reclamos por facturas no pagadas y finiquitos de contratos.

Esta situación obedece a que este tipo de reclamos no tienen fecha de conclusión, por lo que cada oficina encargada de resolver no le asigna un periodo del trámite al profesional encargado de emitir la resolución, identificándose una política para resolver.

### **1.3.6. Mal funcionamiento de los sistemas que apoyan el quehacer institucional (1)**

Falta de controles por parte de la Administración activa para la aplicación de las resoluciones judiciales en la aplicación de embargos judiciales o retenciones que se deben aplicar a los pagos de las empresas contratadas por el CONAVI.

Se evidencia una falta de un proceso y control para verificar la aplicación de las sentencias judiciales, esto podría provocar que el CONAVI se vea inmerso en un problema administrativo en caso que no se lleguen a aplicar lo indicado por el juzgado.

### **1.3.7. Otras relacionados (2)**

Falta de empatía por parte de los cajeros de las estaciones de peajes en el carril voluntario.

Si bien es cierto, está establecido por los legisladores, por la vía de decreto, desde hace varios años, el pago de ¢100.00 en el carril voluntario. En este sentido, se estableció como un paso rápido, un carril exclusivo, debidamente rotulado al inicio, en donde el usuario puede ver el pago con una moneda de ¢ 100.00 completa y no en trastos. Por este carril, solo pueden pasar usuarios con vehículos livianos y pagar con dicha moneda, caso contrario, se tiene establecido que el vehículo debe ser devuelto, para utilizar cualquiera de los cuatro carriles restantes a su disposición. En ningún momento el cajero recaudador de este carril, puede cobrar de otra forma, según lo establece el decreto.

Sin embargo, se aprecia en los relatos de los usuarios que los cajeros no magnifican el peligro en el que pueden incurrir al conducir el vehículo en reversa y sobre todo el atraso a los otros usuarios que se encuentran en la fila.

### **1.1. Otros (11)**

Las disconformidades que podemos encontrar en este apartado son las relacionadas al impacto negativo que han generado los proyectos de mantenimiento y mejoramiento vial en los terrenos aledaños, además, de la señalización inadecuada del carril de cobro automático en las estaciones de Peajes administradas por el CONAVI y la inseguridad para los peatones en transitar por los proyectos de mejoramiento vial, falta de actualización de métodos de pago para las tasas de peajes en las estaciones administradas por el CONAVI y falta de visión sobre el impacto en la flora y fauna del país (por la no construcción de pasos de fauna silvestre), entre otros.

## **III. ATENCIÓN A OTRAS GESTIONES.**

Incorpora el detalle de **otras gestiones** atendidas por la Contraloría de Servicios (externas e internas), conforme a la clasificación que se establece en el artículo 39 de la ley 9158, referente a reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones.

Al no existir claridad por parte de las personas usuarias de cuál es las competencias específicas del CONAVI, pese a lo amplio acervo de información que está contenida en la web institucional. Así se tienen un número

significativo de inconformidades y solicitudes de servicios de temas como; demarcación vial, parada de buses, sistema de alcantarillado sanitario, fugas de agua potable, entre otras, que resulta ser competencia de: Acueductos y Alcantarillados, por el Ministerio de Salud, por las Municipalidades, por el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, por la Dirección General de Ingeniería de Tránsito, Por la Dirección General de Educación Vial, por la Dirección General de Policía de Tránsito, por el Consejo de Transporte Público y por Consejo de Seguridad Vial.

Esta confusión se da, principalmente por la creencia de que el CONAVI es la responsable de todo lo que pasa en el derecho de vía, ello es reforzado con las respuestas recibidas por las municipalidades del lugar.

#### **IV. APORTES DE LAS CS QUE FOMENTAN LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y FORTALECEN SU GESTIÓN CONTRALORA**

Para el periodo 2022, la Contraloría de Servicios realizó dos acciones para promover la participación ciudadana ellos son:

1. Reestructuración del sitio de Transparencias Institucional en el web atendiendo los pilares evaluados en el Índice de transparencia del Sector Público Costarricense, acceso a la información, rendimiento de cuentas, participación ciudadana y datos abiertos.
2. Promoción de un sistema de plataforma de trámites y servicios para el CONAVI
3. Incorporación en el POI 2024 de la generación de una propuesta de herramienta informática para aptar las recomendaciones y observaciones ciudadana en las etapas de diseño y ejecución de Proyectos de Infraestructura Vial

#### **V. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS**

- a. Acercamiento e integración con los jerarcas de la Administración.
- b. Más actividades de integración entre la Contraloría de Servicios y los Departamentos Internos.
- c. Mayor capacitación a los funcionarios de la Contraloría de Servicios.

#### **VI. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES**

**La principal deficiencia de la Institución es:**

- a. Falta de una Plataforma de Trámite y Servicios.

#### **VII. RECOMENDACIONES A LA SECRETARÍA TÉCNICA.**

Indicar recomendaciones o sugerencias a la Secretaría Técnica en función de su papel de instancia administradora del SNCS.

## VIII. ANEXOS

En este Capítulo se hace referencia a los cuadros, gráficos, encuestas aplicadas, cuestionarios utilizados, material de divulgación, entre otros:

1. Informe N° CDS-07-2022-0014 IN, Estudio de Trámites y Servicios.
2. Informe del trámite de facturas 2022.
3. DIE-07-2023-0254 (0086)

## IX. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES PRODUCTO DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS EN SU GESTIÓN CONTRALORA

**Primeramente**, la Contraloría de Servicios del Consejo Nacional de Vialidad definió como objetivo para el año 2022, un estudio de los trámites o servicios institucionales, que hayan presentado el mayor número de consultas, denuncias o disconformidades en el último año, esto con el objetivo de generar posibles acciones de mejora y con el objetivo de mejorar la atención de los usuarios de estos servicios, así como mejorar la imagen institucional.

Las áreas de la institución que fueron sujetas de este estudio son: Departamento de Peajes, Departamento de Pesos y Dimensiones, Dirección Financiera y Gerencia de Conservación de Vías y Puentes.

Las acciones de mejora se evaluaron partiendo de la comunicación y coordinación con las Jefaturas y/o directores de estas unidades, con el fin de poder entender las razones de las disconformidades de los usuarios y con la premisa de lograr acuerdos y mejoras en forma coordinada, con el fin de fortalecer en el área más débil o resolver problemas que se hayan presentado.

Del estudio se arrojaron las siguientes recomendaciones al Jerarca en los siguientes Dependencias:

### **Departamento de Pesos y Dimensiones**

No se visualizan mejoras en el trámite, respecto al tema de RTV, es un punto que depende de otra institución. Todas las acciones tomadas, en el criterio de la Contraloría de Servicios, son acertadas.

La Contraloría mantiene la propuesta de mejoras en el procedimiento del trámite. Se considera necesario estudiar con detenimiento este procedimiento y sus requisitos en concordancia con un asesor legal, de tal forma que se encuentren mecanismos para minimizar el tiempo de respuesta del trámite, sería muy acertado lograr que fuera similar al procedimiento de RTV, de manera que un mismo día se obtenga el permiso.

De las acciones de mejora, que han sido mencionadas en estudios anteriores, está la coordinación con Registro de la propiedad, CCSS, RTV, INS, COSEVI, para que se pueda tener acceso directo, autorizado y que el usuario no tenga que tramitar esta documentación.

En cuanto a la cita electrónica, se debe tomar en cuenta que el tiempo que se demoran en revisar los documentos, es un plazo agregado al trámite y que no está siendo considerado. La Contraloría de Servicios considera que los documentos deben ser revisados una sola vez, ya sea en la solicitud de la cita o en la cita propiamente, no en ambos. Así mismo, el trámite inicia desde la solicitud de la cita y no se puede alargar más el tiempo con la respuesta de la cita, deben buscarse mecanismo para hacer el proceso más eficiente.

Acerca de los mensajes de las citas, esta Contraloría sugiere:

- Sugerencia para correo No.1 de cita

*“...Los documentos para el vehículo placa: C168108 fueron cargados satisfactoriamente, posterior a su revisión recibirá en su correo para notificaciones, la confirmación de su cita. El código para consultar su cita sería el siguiente: **v4eePC**.*

*Favor no contestar este mensaje...”*

- Sugerencia para correo No.2 de cita:

*“...Su cita para el vehículo placa C168108, código **v4eePC**, ha sido confirmada el día miércoles 13 de julio del 2022 a las 09:00 AM. Favor llevar la documentación suministrada el día de la cita. (originales y copias según corresponda).*

*Favor no contestar este mensaje...”*

Se consideró que la opción No. 1 sugerida por la jefatura de Pesos y Dimensiones seguía presentando confusión debido a que aparece una fecha y hora de la cita, la cual no está confirmada, adicionalmente el uso de letras mayúsculas y en negrita es una forma ofensiva de lenguaje de comunicación escrito, inapropiada para los usuarios.

### **Gerencia de Adquisición y Finanzas**

Acerca del trámite de facturas, este estudio queda inmerso en una situación de adaptación para la institución, a partir del 15 de setiembre se instruyó la puesta en marcha de la factura digital. El procedimiento requirió de cambios importantes que deben estar inmersos en un plan de comunicación, capacitación y seguimiento necesario.

La Contraloría de Servicios recomienda establecer un equipo de trabajo que realice un programa de atención, comunicación y seguimiento desde la entrega del documento a la unidad responsable de iniciar la gestión hasta la gerencia de Adquisición y Finanzas con el respectivo pago del documento.

Se requiere comunicación con los funcionarios de la institución y en concordancia con los proveedores. Paralelo a este estudio, la Contraloría de Servicios ha estado realizando algunas encuestas para valorar la percepción de los proveedores respecto al trámite de facturas. Uno de ellos mencionó en el tiempo de la sustitución del procedimiento, haber enfrentado confusión al punto que tuvo que recurrir a otro proveedor para consultarle como debía llevar a cabo su gestión, información que no le fue brindada por la institución.

Los estudios anteriores de la Contraloría de Servicios han mostrado que existe confusión y atrasos en la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes. Esto convierte en prioridad, estudiar esta área. El procedimiento establecido en el trámite de facturas debe iniciar en la entrega de la factura, su aceptación, y toda la ruta que lleve el documento hasta su pago, esto con el fin de evitar atrasos, extravío de documentos, confusión y disconformidad por parte de los proveedores.

Según lo mencionado por el director ejecutivo, el trámite de facturas sería mejorado con la implementación del programa SPP, sin embargo, es importante retomar el punto de recomendación de llevarlo a su ejecución con un planeamiento por escrito, responsables, capacitación, comunicación, seguimiento y presupuesto proyectado para dar continuidad al mantenimiento del sistema y a las mejoras que se requieran. Algunos problemas que pueden surgir para un nuevo sistema podría ser la aversión al cambio o la necesidad de realizar modificaciones o mantenimiento que no se puedan resolverse por falta de presupuesto o conocimiento.

### **Departamento de Peajes**

Las recomendaciones con respecto al Departamento de Peajes, se refieren al tema del cobro de los ¢ 100 voluntarios. Según la información recibida de esta unidad, existe un carril que sigue siendo de pago voluntario de una moneda de ¢ 100, esto según se nos ha indicado, por decreto no permite cobrar la misma suma en dos, cuatro o diez monedas, solamente una moneda de ¢ 100. Basados en esta justificación jurídica, actualmente según se nos informa, el usuario puede pasar por este carril, presentar su dispositivo quick pass y pagar los ¢ 100, esto claramente muestra dos justificaciones de ineficiencia, una es que debe detenerse, esto hace que el dispositivo no cumpla su función, la segunda es que, de alguna manera es otra forma de pago de ¢100 que no es una moneda y según lo justificado, no sería legalmente acorde con el decreto.

Por este motivo, se recomienda iniciar el proceso legal para eliminar el cobro de carril voluntario de ¢ 100 por los siguientes motivos:

- a. Genera molestia en el conductor que tiene el monto en otra presentación y lo detienen en el carril, ocasionando un atraso en la fila de los vehículos que transitan en esa línea.
- b. Según se indica, se está realizando un estudio de cambio de tarifas, lo que haría eliminar automáticamente este carril voluntario ya que, probablemente, el monto superaría este cobro.
- c. Con la puesta en marcha del cobro con dispositivo de pago quick pass, la eficiencia de éste, se genera minimizando la detención de los vehículos al pasar por los carriles, si de los 5 carriles existe uno delimitado solo para poder cumplir con el cobro voluntario de los ¢ 100, se considera que se pierde la eficiencia de un carril más para pago con dispositivo o en su defecto para cobro normal por medio de cajero.

### **Gerencia de Conservación de Vías y Puentes**

Esta Contraloría de Servicios mantiene el interés y disposición de lograr buenas relaciones entre la institución y la ciudadanía. Es imposible obviar la problemática presupuestaria que se ha presentado al no contar con los contratos de mantenimiento, esto ocasiona el agravamiento de los problemas de mantenimiento de las carreteras en toda la red vial nacional.

Sin embargo, según indica el director ejecutivo, Sr. Mauricio Batalla, en término de dos meses aproximadamente, se estarían reactivando los contratos de mantenimiento que se encontraban inactivos y partiendo de esta premisa se recomienda:

- Establecer un orden de trabajo, esto a través de un listado de todas las necesidades presentadas en su unidad, la Contraloría de Servicios, Ventanilla Única, Dirección Ejecutiva y otros medios, de tal forma que exista un banco de datos de todas solicitudes o disconformidades presentadas, Paralelo a este listado, cada gestión debería ser calificada por urgencia, por costo y por otros factores administrativos que puedan ser evaluados.
- A partir de esta base de datos, del presupuesto disponible, y de factores administrativos, se planifica el plazo probable de ejecución y se informaría a las unidades que reciben gestiones de este tipo, ya sean disconformidades o solicitudes de atención realizadas propiamente a la administración.
- Esta planificación permitiría a las unidades contestar con mayor celeridad a cada uno de los gestionantes, sin requerir trasladar la consulta y esperar respuesta del ingeniero a cargo. Únicamente aquellas gestiones que no se encuentren dentro de la planificación o banco de datos, se trasladarían y se consultan al ingeniero, al mismo tiempo que se incorporan dentro del banco de datos de trabajos pendientes.
- Como recomendación a la Dirección Ejecutiva, se agrega la necesidad de apoyar el desarrollo de la Plataforma de Trámites y Servicios Institucionales como una herramienta para crear y priorizar las diferentes peticiones de los ciudadanos.

El tema de crear la base de datos, requiere mayor compromiso de trabajo y comunicación especialmente dentro de la Gerencia de Conservación de Vías y Puentes, pero agiliza y permite programar y disponer de una forma más eficiente los trabajos que se van a llevar a cabo y la fecha probable de su ejecución.

Se requiere mayor gestión de comunicación entre la unidad de Conservación de Vías y Puentes, Dirección Ejecutiva y Ventanilla Única, con el fin de que fluya la información actualizada para poder dar respuesta certera y oportuna con mayor eficiencia a los usuarios, evitando o minimizando la interposición de recursos de amparo que aumentan el volumen de trabajo y han sido generados por molestias de los usuarios, tema que afecta la imagen institucional.

Por otro lado, el programa de Se Suite, que se encuentra en fase de inicio en la Contraloría de Servicios, es un programa tecnológico que permite agilizar y hacer más eficiente la gestión de comunicación entre unidades, además de establecer un control de plazos y responsables que pueden determinar quién es el funcionario encargado, en caso de gestiones no atendidas, mal gestionadas o con alguna otra dificultad. Este instrumento de gestión, para poder expandirse a toda la institución requiere de presupuesto y si fuese ampliado a toda la institución, requeriría de capacitación programada con el fin de alcanzar la máxima eficiencia del instrumento.

**Segundo,** la Contraloría de Servicios realiza anualmente un estudio de satisfacción usuaria con el fin de valorar y recomendar acciones de mejora en aquellos puntos débiles que hayan sido detectados durante el desarrollo de su gestión.

En el año 2016 se realizó un análisis del procedimiento del trámite de facturas que se gestionaba en la institución. En esa ocasión, se realizaron varias entrevistas a los encargados de cada dependencia de realizar los trámites. Es importante tomar en cuenta que, en ese sondeo personalizado, se detectaron múltiples mecanismos del trámite que estaban siendo gestionados a discreción de cada una de las dependencias, sugiriendo en ese momento, la necesidad de estandarizar el procedimiento a toda la institución, de tal forma que permitiera dar seguimiento al proceso y aumentar la eficiencia del mismo.

Es necesario aclarar que, el problema persiste, puesto que, a nivel procedimental, solamente se controla el tiempo de respuesta a partir del ingreso de los documentos a la Gerencia de Adquisición y Financiera.

Durante el desarrollo de este informe, se han presentado los resultados del sondeo con la mayor atención posible y con el objetivo de brindar una imagen clara de la situación y valoración de interés, así como puntos de mejora. Fue un estudio complicado por la dificultad de localización de los proveedores, esto permite definir la primera recomendación:

1. La Dirección de Proveeduría, Tesorería, Gerencia de Finanzas y las Unidades Ejecutoras deberían contar con una base datos digital, que sea alimentada por cada dependencia que tramita sus facturas y que pueda ser accesible por funcionarios de la institución para consultas, problemas o seguimiento que se presenten durante el desarrollo del trámite. Esta base de datos digital debería contar con correo electrónico, teléfono (s), el nombre de la persona que hace los trámites y la empresa o razón social que representa.
2. El trámite de facturas no permite dar trazabilidad de los documentos a los proveedores ni a las dependencias que los tramitan. En atención a esta observación y en concordancia con la puesta en marcha del programa SE-SUITE, se recomienda generar en forma coordinada con Tecnologías de la Información, una ventana de consulta para los proveedores, de manera que puedan, por medio del número de factura, consultar la ubicación de su documento y con quien pueden realizar la consulta de pago o en caso de requerir subsanes al trámite.
3. Revisar el procedimiento de facturas de manera que inicie a partir de la primera entrega del documento a la Unidad Ejecutora, de tal forma que el plazo de ley sea contabilizado correctamente.
4. Las facturas de ejecución de obras deberían contar con un procedimiento diferenciado, ya que ofrece un grado de complicación mayor y la cantidad de funcionarios que forman parte del trámite eleva la dificultad del mismo. El trámite de facturas de las unidades administrativas es más sencillo y no genera tantas devoluciones ni disconformidades.
5. Todos los funcionarios que tramiten facturas, deberían ser capacitados tanto en la parte del conocimiento como en la importancia de brindar un servicio amable y eficiente ya que son funcionarios del Estado.
6. Los proveedores deben contar con una línea telefónica que realmente pueda brindar información certera, fiable, oportuna y amable para las consultas de sus facturas.
7. Los proveedores deben contar con un correo electrónico que brinde información certera, fiable, oportuna y amable para hacer sus consultas y seguimientos.
8. El sistema de trámite de facturas digital está puesto en ejecución actualmente, mediante el sistema SE-Suite, se está generando la posibilidad de dar seguimiento a las facturas, si bien ya se hizo una primera sesión informativa sobre el sistema, se requiere mantener la capacitación para que cada uno de los funcionarios sepa manejar con destreza y conocimiento la nueva plataforma.

9. Se considera sumamente importante, poner un sistema de trazabilidad de documentos para los proveedores, de manera que, sin tener que estar contactando funcionarios, puedan ubicar su documento y el estado en que se encuentra.
10. El trámite de facturas es de interés para el proveedor, requiere su pago y tiene derecho a consultar el estado del mismo. La Unidad Ejecutora que remitió los documentos, como unidad gestionante, debe tener la responsabilidad y el derecho de consultar y dar seguimiento a los trámites que ingresa. En este caso el departamento de Ejecución Presupuestaria debe brindar información sobre el mismo, tanto el proveedor como a la unidad responsable.
11. En atención al nuevo sistema SE-Suite, es importante solicitar la inclusión de la Contraloría de Servicios dentro de las unidades autorizadas para acceder al sistema y poder localizar los documentos pendientes de trámite y brindar una respuesta eficiente al usuario que consulta.

Se le solicita a la Dirección Ejecutiva tomar en consideración las conclusiones del estudio y las mejoras sugeridas, con el objetivo de mejorar el proceso del trámite y establecer mejor relación con los proveedores.

Atentamente;

MBA. Alicia Padilla Duarte  
Contralora Institucional de Servicios.  
**CONAVI**

C. Consecutivo.