

SESIÓN ORDINARIA 0017-2026

Acta de la Sesión Ordinaria 0017-2026 de la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial, celebrada del Lunes 03 de agosto del 2026.

Al ser las dieciséis horas con diez minutos, se da inicio a la sesión en modalidad virtual. Preside la sesión la Ing. Sofía Fallas Barquero, presidenta delegada y representante del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

ARTÍCULO I. REQUISITOS PREVIOS DE CONSTATAción CON MOTIVO DE CELEBRARSE DE LA SESIÓN

a. Presentación de los miembros de la Junta Directiva

De conformidad con lo establecido en el reglamento, se detalla la participación y asistencia de las personas convocadas a la presente sesión:

Miembros de la Junta Directiva en modalidad virtual

Ing. Sofía Fallas Barquero	Presidenta Delegada, Representante del Ministerio de Obras Públicas y Transportes
Dr. Alexander Sánchez Cabo	Representante del Ministerio de Salud.
Licda. Yorlene Víquez Estevanovich	Representante de La Unión Nacional de Gobiernos Locales
Lic. Yahaira María Solís Chaves	Representante del Ministerio de Educación Pública

Miembros de la Junta Directiva Ausentes

Ing. Ana Lorena Bolaños Chaves	Representante del Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos
--------------------------------	--

Otros participantes en modalidad virtual:

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez	Director Ejecutivo
Dr. Carlos Rivas Fernández	Asesor Legal

Sra. Laura Sáenz Recinos

Secretaria de Junta Directiva

Ronny Lopez Badilla

Contralor de Servicios de COSEVI

b. Identificación del lugar en el cual se encuentran los miembros de la Junta Directiva que participan

De conformidad con los requisitos legales para garantizar la validez de la sesión virtual , se procede a consignar la ubicación: La Ing. Sofia Fallas Barquero, atiende la sesión desde Cartago Centro; La Lic. Yorlene Viquez Estevanovich, indica que se encuentra atendiendo la sesión de manera virtual desde su oficina de trabajo; en San Joaquín de Flores, la Licda. Yahaira Solís Chaves, indica que se encuentra desde su Lugar de trabajo, Paseo Colón, Torre Mercedes; Dr. Alexander Sánchez Cabo; atiende la sesión desde su despacho en el Ministerio de Salud;

c. Determinación del mecanismo tecnológico empleado para la asistencia virtual.

La sesión se realiza mediante la plataforma Microsoft Teams, con el fin de facilitar la participación y garantizar la presencia del quórum reglamentario

d. Cualquier otra circunstancia que se considere oportuna.

Se consigna la ausencia justificada de la Ing. Ana Lorena Bolaños Chaves, representante del Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos, quien no participará por motivos personales.

ARTÍCULO II. APROBACIÓN DEL ORDEN DEL DÍA

La Ing. Sofía Fallas Barquero, somete a votación y aprobación el orden del día, el cual fue compartido previamente a la Junta Directiva, por medio de la Secretaria de Actas:

- II. Aprobación del Orden del Día.
- III. Aprobación del Acta de la Sesión Ordinaria 0016-2026
- IV. Asuntos de Presidencia:
 - Propuesta de moción de la Presidenta de Junta Directiva Sofía Fallas Barquero:
Instrucción a la Dirección Ejecutiva para la atención, análisis y seguimiento del proyecto “Impulso a la Electromovilidad en el Sistema de Transporte Especial”, desarrollado por GIZ mediante la empresa consultora E-Mobilitas.

- V. Asuntos de Directores de Junta Directiva.
- VI. Licitación Mayor 2026LY-000001-0058700001 Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de edificios y locales COSEVI.
- VII. Confidencial :procedimiento disciplinario en curso.
- VIII. Confidencial: procedimiento disciplinario en curso.
- IX. Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios año 2025.
- X. Asuntos de Dirección Ejecutiva:
 - Solicitud de autorización a la Junta Directiva para delegar en el Director Ejecutivo la firma del "Convenio entre el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) y el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI)
- XI. Correspondencia
- XII. Pasar lista de directivos, con la descripción de quienes están presentes.

ACUERDO

- 2.1 Se aprueba el orden del día

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

ARTÍCULO III. APROBACIÓN DEL ACTA DE LA SESIÓN ORDINARIA 0016-2026.

Ing. Sofía Fallas Barquero: someto a discusión votación y aprobación del acta de la sesión ordinaria 0016-2026 que estaba en la carpeta y que les fue enviado. Si no hay observaciones o modificaciones, procedemos con su aprobación.

Sometido el documento a votación, los miembros de la Junta Directiva manifiestan no tener observaciones ni objeciones al respecto, procediendo a emitir su voto afirmativo.

Por lo tanto, con 4 votos a favor, se acuerda lo siguiente:

ACUERDO

- 3.1 Se aprueba el acta de la sesión ordinaria 0016-2026, celebrada el martes 27 de julio del 2026.

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

ARTICULO IV. ASUNTOS DE PRESIDENCIA:

**PROPUESTA DE MOCIÓN DE LA PRESIDENTA DE JUNTA DIRECTIVA SOFÍA FALLAS BARQUERO:
INSTRUCCIÓN A LA DIRECCIÓN EJECUTIVA PARA LA ATENCIÓN, ANÁLISIS Y SEGUIMIENTO DEL
PROYECTO “IMPULSO A LA ELECTROMOVILIDAD EN EL SISTEMA DE TRANSPORTE ESPECIAL”,
DESARROLLADO POR GIZ MEDIANTE LA EMPRESA CONSULTORA E-MOBILITAS.**

Ing. Sofia Fallas Barquero : Ahorita vamos con el cuarto punto que, son los asuntos de presidencia. Les adjuntamos una moción y es para comentarles lo que es, que es por parte mía. En el marco de un proyecto que se llama Promoción de la Movilidad Sostenible inclusiva en Costa Rica, desarrollado por el programa Euroclima de la GIZ, se ejecuta un proyecto que se llama Impulso a la Electromovilidad en el Sistema de Transporte Especial.

Para esto, la empresa GIZ contrató una firma consultora que se llama E-MOBILITAS para el desarrollo de esta iniciativa y necesitan varios datos para hacer un diagnóstico integral del transporte especial en Costa Rica. Para eso necesitan integración de diferentes bases de datos y también un poco identificar el análisis del costo total de propiedad y ellos lograr hacer una hoja de ruta para la transición del sector de electromovilidad.

Así las cosas, entonces, para que puedan desarrollar bien la consultoría, la GIZ solicitó, tanto a COSEVI como el CTP alguna información relacionada que les pueda facilitar hacer el diagnóstico, COSEVI, por el tanto de la revisión técnica vehicular y otras bases de datos que tienen y el señor consultor de Fernando Rivera, él es experto de GIZ, , envió varios correos solicitando la información. Entonces yo lo que quisiera aquí, bueno, era darles a conocer este proyecto que también desde mi despacho es de interés, porque ayuda a pues a tratar el tema de movilidad sostenible en transporte especial, que son bastantes unidades las que hay en Costa Rica, y quisiera entonces, si es de acuerdo de ustedes, instruir al Director Ejecutivo o a la Dirección Ejecutiva del COSEVI para que pueda apoyar con sus diferentes dependencias a la medida de lo que sea posible, ¿verdad? Por supuesto, información que exista el proyecto y que se logre hacer este apoyo en la mayor brevedad posible para así poder continuar en este proceso y a la vez autorizar a la Dirección Ejecutiva para que designe a una persona de enlace, para que ya sea como el enlace técnico que vaya directamente con esta consultoría y pues que posteriormente no se cuenten, un poco la Dirección Ejecutiva, de cómo ha sido el proceso de participación en este apoyo a esta consultoría y este estudio que se está haciendo.

Entonces esa es mi propuesta de acuerdo y si no tienen alguna consulta adicional, procederíamos entonces a votar.

Los miembros de la Junta Directiva, no tienen observaciones al respecto, por lo tanto, la Presidencia de la Junta Directiva somete a consideración la siguiente moción:

Considerando

Primero: Que en el marco de la acción “Promoción de la Movilidad Sostenible e Inclusiva en Costa Rica”, desarrollada por el Programa EUROCLIMA con el apoyo técnico de la GIZ, se ejecuta el proyecto denominado “Impulso a la Electromovilidad en el Sistema de Transporte Especial”.

Segundo: Que la GIZ formalizó la contratación de la empresa consultora E-Mobilitas para desarrollar esta iniciativa, la cual contempla la elaboración de un diagnóstico integral del transporte especial, la integración y análisis de bases de datos institucionales, un análisis de costo total de propiedad —TCO— y una hoja de ruta para la transición del sector hacia la electromovilidad.

Tercero: Que para la adecuada ejecución de la consultoría, se requiere la coordinación interinstitucional entre el Ministerio de Obras Públicas y Transportes, el Consejo de Transporte Público, el Consejo de Seguridad Vial, la GIZ y la empresa consultora, particularmente para valorar la disponibilidad y eventual facilitación de información relacionada con las características técnicas, registrales y de revisión técnica de las unidades de transporte especial.

Cuarto: Que el señor Fernando Rivera Hernández, asesor técnico de GIZ para EUROCLIMA, ha remitido solicitudes de información y precisiones técnicas al COSEVI, necesarias para integrar una base de datos sectorial y continuar con el diagnóstico y los análisis previstos en la consultoría.

POR LO TANTO, CON 5 VOTOS A FAVOR SE ACUERDA:

ACUERDO:

- 4.1** Instruir a la Dirección Ejecutiva para que, con el apoyo de las dependencias técnicas, jurídicas y administrativas competentes, atienda, analice y brinde respuesta formal a las solicitudes remitidas por el señor Fernando Rivera Hernández, representante de GIZ, relacionadas con el proyecto “Impulso a la Electromovilidad en el Sistema de Transporte Especial”.
- 4.2** Solicitar que dicha atención se realice con la mayor diligencia posible, determinando la información que pueda ser facilitada conforme a las competencias institucionales, su disponibilidad, las disposiciones sobre protección de datos y los mecanismos de anonimización o agregación que resulten aplicables.
- 4.3** Autorizar a la Dirección Ejecutiva para que designe una persona enlace y coordine, de considerarlo necesario, una reunión técnica con representantes de GIZ, E-Mobilitas, el Viceministerio de Transportes y Seguridad Vial y las demás instituciones participantes, con el propósito de precisar los requerimientos y facilitar la continuidad del proyecto.

4.4 Solicitar a la Dirección Ejecutiva que informe a esta Junta Directiva sobre las gestiones realizadas y la respuesta brindada.

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

ARTÍCULO V. ASUNTOS DE DIRECTORES DE JUNTA DIRECTIVA

Ing. Sofia Fallas Barquero : Entonces continuamos con los asuntos de los directores de Junta Directiva. Se abre el espacio por si algún director tiene algún tema particular que quiera discutir.

Sí, adentro Alexander.

Dr. Alexander Sánchez Cabo: Sí, no es solo informativo, como estuvimos conversando en la reunión pasada, nosotros el Sector Salud, tuvimos reunión se vio el tema de atención prehospitalaria. Y en este tema y en esta reunión se llevó a cabo incluir dentro de la parte de atención prehospitalaria el proyecto de movilidad segura, que era de la zona de Abangares, como lo había comentado.

Entonces esperemos que salga el acuerdo de la del sector salud para hacérselos saber acá al seno de la Junta, solo informativo. Gracias.

Ing. Sofia Fallas Barquero: Gracias, perfecto, don Alexander. Entonces, continuamos con el siguiente punto, ese punto de la Licitación Mayor 2026LY-000001-0058700001 Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de edificios y locales COSEVI. Para eso, entonces Laura, entiendo que se conecta la señora doña Paola Méndez Avendaño.

Sra. Laura Saenz Recinos: Sí, señora, solo que con ella ahorita tengo un problemita de conexión.

Ing. Sofia Fallas Barquero: OK y el siguiente punto están las personas que presentan.

Sra. Laura Saenz Recinos: Sí, los 2 siguientes son de don Carlos Rivas, entonces no sé si podemos cambiar el orden.

Ing. Sofia Fallas Barquero: Si, entonces si quieren avanzamos, entonces cambiamos. Si están de acuerdo, podemos cambiar el orden del día. Yo solo tengo que someter a votación, Laura.

Sra. Laura Saenz Recinos: Sí, señora.

Ing. Sofia Fallas Barquero: O K, entonces si están de acuerdo cambiamos el orden del día, pasemos a ver los puntos de don Carlos y posteriormente el de doña Paola, la licitación mayor votamos.

Por lo tanto, con 4 votos a favor se acuerda:

ACUERDO

- 4.1** Se modificada el orden del día ya aprobado, para los puntos VII, VIII y IX de la siguiente manera :
- VII. Borrador de resolución a recurso de apelación interpuesto por el Sr. Harold Alberto Bogantes Coto, en contra de la resolución CSV-DE-RES-ADM-0078-2026.
 - VIII. Borrador de resolución a recurso de revocatoria presentado por la servidora Marta Lucía Cárdenas Monge, en contra de la resolución CSV-DE-RES-ADM-0110-2026
 - IX. Licitación Mayor 2026LY-000001-0058700001 Servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de edificios y locales COSEVI.

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

Ing. Sofía Fallas Barquero: Gracias, entonces queda el acuerdo en firme. Y don Carlos, entonces le damos la palabra para ver el punto del borrador de resolución al recurso de apelación interpuesto por el señor Harold Alberto Bogantes Coto, en contra de la resolución CSV-DE-RES-ADM-0078-2026.

Dr. Carlos Rivas Fernández: Sí, gracias, buenas tardes. Aquí nada más hacer la acotación que en este y en el otro punto se van a revisar dos actuaciones de don Jeffrey, así que, por el procedimiento, él tiene que retirarse de la sesión para que no se genere ahí algún motivo de nulidad de lo que ustedes resuelvan.

Se retira de la sesión el Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez al ser las dieciséis horas con doce minutos.

ARTÍCULO VI. CONFIDENCIAL

Para este punto se deja constancia de que la discusión y los documentos presentados son de carácter confidencial por tratarse de un procedimiento administrativo disciplinario en curso.

Por lo tanto, con 4 votos a favor se acuerdan,

ACUERDO

- 6.1** Se declara sin lugar el recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución de la Dirección Ejecutiva N° CSV-DE-RES-ADM-0078-2026 y se da por agotada la vía administrativa
- 6.2** Se autorizar a la Presidencia de la Junta Directiva, la firma de la resolución respectiva
- 6.3** Se instruye a la secretaria de Actas notificar lo resuelto al funcionario objeto de procedimiento y a la Administración para la ejecución de la sanción

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

ARTÍCULO VII. CONFIDENCIAL

Para este punto se deja constancia de que la discusión y los documentos presentados son de carácter confidencial por tratarse de un procedimiento administrativo disciplinario en curso.

Por lo tanto, con 4 votos a favor se acuerdan,

ACUERDO

- 7.1 Se declara sin lugar el recurso de apelación interpuesto en contra de la resolución de la Dirección Ejecutiva N°CSV-DE-RES-ADM-0110-2026 y se da por agotada la vía administrativa.
- 7.2 Se autoriza a la Presidencia de la Junta Directiva la firma de la resolución respectiva.
- 7.3 Se instruye a la Secretaria de Actas notificar lo resuelto al funcionario objeto de procedimiento y a la Administración para la ejecución de la sanción.

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

Al ser las dieciséis horas con veintinueve minutos ingresa nuevamente a la sesión el Lic. Jeffrey Cervantes Bermudez.

ARTÍCULO VIII. LICITACIÓN MAYOR 2026LY-000001-0058700001 SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EDIFICIOS Y LOCALES COSEVI.

Ingresa a la sesión en modalidad virtual la Licda. Paola Méndez Avendaño, Directora de Logística del COSEVI, para hacer la presentación, la Ing. Sofía Fallas Barquero le brinda el uso de la palabra.

Licda. Paola Méndez Avendaño: Hola, buenas tardes.

Ing. Sofía Fallas Barquero: Buenas tardes, doña Paola. Le damos el espacio para hacer la presentación. Sí, le recuerdo que tenemos ocho minutos máximo para hacer la presentación. Entonces cualquier cosa ahí yo le estaría avisando si ya se le fue el tiempo, así que adelante.

Licda. Paola Méndez Avendaño: Un gusto. Perfecto, gracias. Bueno, les traigo la propuesta de adjudicación de licitación mayor 2026LY-1. Es el servicio de mantenimiento preventivo y correctivo del edificio de los locales

de COSEVI. La unidad solicitante es el Departamento de Servicios Generales y esta es una contratación por demanda. Por ese motivo es que la traemos a Junta Directiva.

La necesidad institucional de contar con esta contratación es porque le va a permitir al COSEVI tener un mecanismo permanente para poder atender las necesidades de mantenimiento de la infraestructura del COSEVI a nivel nacional. Esto comprende para el edificio central y los edificios a nivel nacional: el mantenimiento preventivo, el mantenimiento correctivo, las remodelaciones que se requieran y demoliciones en caso de ser necesario. La ejecución de este contrato se va a hacer conforme surjan las necesidades institucionales, las mismas sean analizadas, aprobadas y exista presupuesto disponible.

Ahora, por qué este modelo de contratación según demanda: lo que este modelo de contratación nos permite, y le permite a la administración, es que atienda las necesidades conforme se presenten, se utilicen los precios unitarios ya adjudicados, se ejecuten únicamente los trabajos que sean requeridos y aprobados, se paguen únicamente los trabajos que se han realizado efectivamente y no obliga a consumir una cantidad determinada de servicios ni un monto específico, sino que de acuerdo a la necesidad institucional.

Los beneficios para la institución son la atención oportuna del mantenimiento, la cobertura de las diferentes sedes del COSEVI, la respuesta ante situaciones de emergencia, la protección del patrimonio institucional, una mayor continuidad en la prestación de los servicios y la ejecución presupuestaria.

Para traer esta licitación hasta acá, ya ha tenido un proceso de análisis tanto técnico, legal como financiero. Entonces, con fundamento en dichos análisis, la administración determina que la contratación satisface la necesidad institucional y recomienda su adjudicación, garantizando que ha cumplido con todo el proceso y los requerimientos de la licitación mayor.

Por eso, el acuerdo lo que considera es que se le solicita a la Junta Directiva aprobar la adjudicación de la licitación mayor 2026LI-Y1 para la contratación del servicio de mantenimiento preventivo y correctivo de edificios y locales del COSEVI, conforme a la recomendación técnica, legal y financiera emitida por la administración.

Esta sería la presentación, si tienen alguna consulta adicional.

Ing. Sofía Fallas Barquero: ¿Tienen alguna consulta?

Licda. Yahaira María Solís Chaves: Gracias. Yo nada más sí quisiera consultar con el tema de recursos. ¿Si tenemos los recursos reservados para esta licitación?, esa sería mi consulta.

Licda. Paola Méndez Avendaño: Sí, los recursos para este periodo que queda del 2026 ya están disponibles y esta contratación es por un año con posibilidad de prórrogas por tres años más. Entonces estaríamos proyectando la organización de recursos

Licda. Yahaira María Solís Chaves: ¿ fue contemplado en el anteproyecto del presupuesto 2027?

Licda. Paola Méndez Avendaño: Sí.

Licda. Yahaira María Solís Chaves: De acuerdo, gracias.

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez: Aparte de lo que indicó Paola, justamente quería contarles: esta contratación fue de las cosas interesantes que vimos, dado que también parte del análisis para evitar subejecuciones presupuestarias, se toma la decisión de inyectarle presupuesto a ella y la finalidad para que también conforme a lo que preguntaba Yahaira ahora, esta es una de las condiciones que vimos.

¿Por qué? Porque la situación principal que tenemos, lamentablemente muchas veces sucede cosas en los inmuebles que no tenemos la capacidad de atender inmediatamente, esta contratación tiene la ventaja, al ser según demanda, podemos ir trasladando presupuestos que eventualmente se nos acerquen a la etapa de ejecución y no hayamos ejecutado. Entonces nos permite también atender emergencias.

Es muy importante tener en cuenta esto dado que, como repito, son situaciones propias. Tal vez, por ejemplo, digamos, empiezan las semanas con más lluvia y podría ser que eventualmente tengamos una situación de problemas en techos, bajantes y demás. Entonces esto nos permite también interactuar así; igualmente a futuro prever eventualmente condiciones propias de remodelaciones a menor escala o demoliciones, como lo dice la misma contratación. Básicamente es una situación donde lo que tenemos es como un comodín de mantenimiento, reparación y remodelaciones a lo interno de las edificaciones de COSEVI. Entonces, para mí es de suma importancia, verdad, que ustedes lo puedan analizar y poder determinar que la misma sea procedente.

Ing. Sofía Fallas Barquero: Yo tal vez de comentario lo que tenía es que yo no vi, espero esta vez no estarme equivocando, yo no vi en la documentación cuáles eran los incumplimientos que tenían las otras ofertas técnicamente. Eso yo no lo pude ver y bueno, como es por demanda, ¿cómo se ofertan los precios o cómo se hace esa parte? Tal vez un poco si nos podrían comentar para que quede acá.

Licda. Paola Méndez Avendaño: Bueno, los precios se hacen por línea. En la licitación se pone, digamos, por ejemplo, todos los posibles requerimientos de atención que pueda tener la institución. El oferente en su oferta así lo plasma y el monto adjudicado aquí es el que se va a pagar en el momento, ya sea este año o en los próximos periodos, porque tienen que permanecer las condiciones.

En este caso, de los oferentes que había, este es el que, por el sistema de evaluación, por precio y las condiciones técnicas, legales y financieras, es el que tiene la puntuación más alta.

Ing. Sofía Fallas Barquero: No era que no cumplían los otros, sino que técnicamente este era el que tenía más puntuación, ¿es así?

Licda. Paola Méndez Avendaño: Sí.

Ing. Sofía Fallas Barquero: Ok, ya, claro, entendido. Entonces, bueno, por mi parte no tengo más consultas. No sé si alguna tenga otra consulta.

No, entonces, bueno, procedemos entonces a votar el acuerdo para la adjudicación a la licitación mayor para el servicio de mantenimiento preventivo, correctivo de edificios y locales del COSEVI. Lo dejamos el acuerdo en firme, pasamos a la votación.

Gracias. Sí, entonces gracias, doña Paola, perdón que no la retire antes.

Licda. Paola Méndez Avendaño: Gracias.

Se deja expresa constancia de que las manifestaciones registradas en este punto constituyen una transcripción literal de la grabación de la sesión, respetando la sintaxis y los términos empleados por los intervinientes. Asimismo, a continuación, se insertan, para mayor claridad y como soporte visual de la exposición, las diapositivas proyectadas durante la sesión:

**Adjudicación de Licitación Mayor
N.º 2026LY-000001-0058700001**

**Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de
Edificios y Locales del COSEVI**

**Unidad solicitante:
Departamento de Servicios Generales.**

Modalidad: Contratación por demanda



¿Cuál es la necesidad institucional?

La contratación permitirá contar con un mecanismo permanente para atender las necesidades de mantenimiento de la infraestructura del COSEVI a nivel nacional.

Comprende:

- Mantenimiento preventivo.
- Mantenimiento correctivo.
- Remodelaciones.
- Demoliciones.

La ejecución se realizará conforme surjan las necesidades institucionales y exista disponibilidad presupuestaria.



¿Por qué este modelo de contratación?

Contratación por demanda

Este modelo permite que la Administración:

- Atienda necesidades conforme se presenten.
- Utilice los precios unitarios adjudicados.
- Ejecute únicamente los trabajos requeridos.
- Pague únicamente los trabajos efectivamente realizados.
- No obliga a consumir una cantidad determinada de servicios ni un monto específico.



Beneficios para la Institución

- Atención oportuna del mantenimiento.
- Cobertura de las diferentes sedes del COSEVI.
- Respuesta ante situaciones de emergencia.
- Protección del patrimonio institucional.
- Mayor continuidad en la prestación de los servicios



Análisis de la Administración

Durante el procedimiento se efectuó el análisis:

- Técnico
- Legal
- Financiero

Con fundamento en dichos análisis, la Administración determinó que la contratación satisface la necesidad institucional y recomendó su adjudicación.



Acuerdo que se somete a consideración

Se solicita a la Junta Directiva aprobar la adjudicación de la Licitación Mayor N.º 2026LY-000001-0058700001 para la contratación del Servicio de Mantenimiento Preventivo y Correctivo de Edificios y Locales del COSEVI, conforme a la recomendación técnica, legal y financiera emitida por la Administración.



GRACIAS



Sometido a conocimiento y discusión la solicitud de aprobación de la Licitación Menor N°2026 LY-000001-005870001 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EDIFICIOS Y LOCALES COSEVI", y tras las intervenciones correspondientes, la Presidencia somete la propuesta de acuerdo a votación. Los directores presentes emiten su voto a favor.

Por lo tanto, con 4 votos a favor se acuerdan,

ACUERDO

- 8.1** Se acoge la recomendación remitida por la Comisión Permanente de Licitaciones, para la Licitación Menor N°2026 LY-000001-005870001 "SERVICIO DE MANTENIMIENTO PREVENTIVO Y CORRECTIVO DE EDIFICIOS Y LOCALES COSEVI", conforme al informe remitido mediante oficio CARTA-COSEVI-DL-DS-UL-0025-2026 y se adjudica de la siguiente manera:

A la empresa ANEM INGENIERÍA SOCIEDAD ANÓNIMA

Partida 1: MANTENIMIENTO Y REPARACIÓN EDIFICIOS Y LOCALES COSEVI

PLAZO MÁXIMO DE ENTREGA:

El plazo de ejecución por cada trabajo solicitado será **de 20 días hábiles**, después de recibida la orden de mantenimiento por parte del fiscalizador.

GARANTÍA TÉCNICA:

Será de **12 meses** la misma comenzará a regir a partir del recibido conforme por parte del Administrador de Contrato por cada trabajo realizado.

VIGENCIA DE LA CONTRATACION

La prestación del servicio será de un **año (1)**, pudiéndose prorrogar hasta por **tres (3) años más**, si la Administración así lo considera, siempre que la prestación del servicio durante el período inmediato anterior se haya ejecutado en forma satisfactoria. Con base en lo establecido en el art.104 de la LGCP.

ADMINISTRADOR DEL CONTRATO:

Será el Ing. Carlos Fernando Montero Chacón del Departamento de Servicios Generales, cédula 1-1252-0634 quien será el responsable de velar por la correcta ejecución del servicio (seguimiento, coordinación, supervisión), así como administrar el contrato y dar el recibido conforme, conceder prórrogas de plazos de acuerdo a los términos contractuales, inspeccionar y verificar la preparación de los materiales a emplear.

El responsable tomará oportunamente las previsiones necesarias para que el contratista se ajuste al estricto cumplimiento de las condiciones y especificaciones contractuales.

RESERVA PRESUPUESTARIA:

La reserva presupuestaria originalmente fue aprobada mediante solicitud de materiales No 0062026001300003 por un monto de ₡75.000.000,00 (Setenta y Cinco Millones de Colones Exactos), misma que fue ajustada a la fecha en ₡37.500.000,00 (Treinta y siete millones quinientos mil Colones Exactos) para cubrir la ejecución de los meses restantes al año 2026 según oficio N° CSV-DL-DSG-0176-2026.

Nota: Queda entendido que el monto de la reserva presupuestaria aprobada no implica compromiso alguno de la Administración, entendiéndose que se podrán asignar más o menos recursos para atender la necesidad de los servicios, durante lo que dure la ejecución del contrato.

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

ARTÍCULO IX. INFORME ANUAL DE GESTIÓN DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS AÑO 2025.

Ingresa a la sesión el Lic. Ronny López Badilla, contralor de servicios del COSEVI. La Ing. Sofía Fallas Barquero le brinda el uso de la palabra para que pueda presentar el Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios y le recuerda que para la presentación tiene un máximo de 8 minutos.

Lic. Ronny López Badilla: Sí, gracias, muy buenas tardes. Espero que estén bien. Voy a proyectar la presentación para proceder entonces con el informe, permítanme un momentito. Y me indican por acá si lo están visualizando.

Licda. Yahaira María Solís Chaves: Sí, señor.

Lic. Ronny López Badilla: Ok muy bien. Bueno, es el informe correspondiente a la gestión del 2025, el cual viene de acuerdo al requerimiento que establece la normativa para todas las contralorías del sector público, se debe presentar al superior inmediato de la contraloría y al jerarca de la institución. En este caso, la Junta Directiva corresponde a ustedes.

Aquí tengo un contexto muy general que me gustaría que ustedes también conocieran como nueva Junta Directiva y de paso desearles el mejor de los éxitos en esta gestión que ustedes comienzan, y que conozcan un poquito así a grandes rasgos la contraloría y el enlace que tiene la contraloría con la Junta Directiva, pues es una obligación tener contralorías, lo establece la Ley 9158 en el caso del Poder Ejecutivo. En nuestro caso tenemos claro que somos un órgano asesor, regulador y canalizador y mediador de los requerimientos de los usuarios frente a los servicios de la institución, y estamos hablando de esa cultura de control y fiscalización que se ejerce sobre la prestación de servicios públicos, función primordial y funcional de la Contraloría de Servicios.

También entender la objetividad e independencia que le da la ley a la Contraloría de Servicios en este caso, que es una independencia funcional y de criterio con respecto al jerarca y demás componentes de la administración activa de la organización, donde realizamos nuestras funciones de esta forma y no podemos hacer funciones de la administración activa, siendo entonces administración pasiva la Contraloría de Servicios; y pues la función de apoyo, complemento y guía y asesoría, en la toma de decisiones institucionales que tengan que ver con el logro de objetivos organizacionales relacionados con mejorar la calidad y la prestación del servicio, lo cual se especifica en el artículo 14 de cada una de las funciones de la Contraloría de Servicios en síntesis.

Entonces somos una unidad de staff, estamos supeditados a la Junta Directiva con el mismo nivel, digamos, de la auditoría interna en este sentido, y rendimos cuentas a ustedes como superiores y jefes inmediatos de nosotros en lo que respecta a las estadísticas de gestión que tenemos de la contraloría del 2025, lo primero que les presento acá es lo que nosotros clasificamos como gestiones de atención muy rápida. Estas gestiones de atención muy rápida no conllevan la elaboración de algún seguimiento, ni siquiera tampoco de un formulario específico que tenemos para diferentes inconformidades, sino que son gestiones muy rápidas que la contraloría realiza en diferentes clasificaciones que tenemos por acá, que ustedes pueden ver el detalle en tipo de consulta para un total de 4365, de las cuales se atienden el 100%. Aquí a veces encontramos solicitudes de los usuarios con respecto a información de servicios relacionados con Educación Vial y otras dependencias que la gente tiene como la costumbre, o se le confunde a veces un poco creer que el COSEVI da ciertos servicios cuando son, por ejemplo, de Educación Vial o del MOPT o CONAVI en algunos casos.

Aquí venimos ya a la parte más importante, digamos para nosotros, que es propiamente las solicitudes de gestión que sí se requiere un trámite formal y buscar una solución al usuario cuando corresponda. Para el 2025 tuvimos un total de 56 solicitudes de gestión formales. Aquí hay una subdivisión que las dividen por subdimensión de acuerdo a una clasificación que da la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios; en atención a la persona usuaria tuvimos 42; tramitología y gestión de procesos tuvimos 8; información 1; de instalaciones no hubo ninguna; queja, uso sino adecuado de recursos tampoco atendimos ninguna en la contraloría; y 5 felicitaciones para un total de 56, las cuales fueron atendidas en 100%.

También encontramos otra clasificación que es por tipo de gestión: inconformidad, reclamo, denuncia, sugerencia y felicitaciones, con 19 inconformidades, no reclamamos, 23 denuncias, una sugerencia y cuatro felicitaciones, igual 56 atendidas y resueltas el 100%. Nosotros, como contraloría, tenemos la filosofía de tratar de buscar la solución al usuario y que el usuario no llegue, que sea ya la última instancia, que el usuario nos presente una solicitud de gestión formal. Tenemos como política poder ver, en términos de que se cumpla también, por supuesto, con los requisitos y la normativa que corresponde, que el usuario pueda ser atendido y ayudado de forma tal que se vaya con su servicio realizado, obviamente, si es una carencia de requisitos, si está faltándole cosas que debe llenar para poder dar su trámite, pues evidentemente no podríamos ayudarlo, pero esa es la intención de la Contraloría.

Aquí hay una clasificación o un registro de acuerdo al lugar de origen de estas solicitudes de gestión. Evidentemente, plataforma de servicios es el que se va a llevar el mayor registro, por eso es el que más tiene

que ver con el usuario y con trámites y servicios. Servicios Generales pasa a un segundo lugar con 6. Después tenemos la Unidad de Prescripciones, la oficina regional de Heredia y la oficina regional de impugnaciones San José sería en este caso con 4, Alajuela con 3, algunas otras con 2 como Puntarenas y el tema de la central telefónica que lo vamos a ver más adelante en otro aspecto de mejora y las demás una solicitud de gestión que realmente es un porcentaje muy pequeño, igual para un total de 56 solicitudes de gestión.

Nosotros tenemos que también desarrollar algunas iniciativas, algunas experiencias con la participación del ciudadano. Eso nos lo establece la ley también de contralorías y el reglamento de funcionamiento de la Contraloría de Servicios. Para ese objetivo lo que hacemos nosotros es realizar y aplicar encuestas en las diferentes oficinas regionales y también hacemos supervisión de algunos otros aspectos de funcionamiento. Nosotros hacemos dos al año en cada oficina regional y aquí tenemos el dato de la cantidad de encuestas que pudimos recabar para este 2025, que fue un total de 582, como les digo, en dos diferentes fechas del año, en cada una de ellas.

Ese es el resultado, esta es la percepción que tienen los usuarios de nuestros servicios, tenemos estos 5 puntos de percepción que es, digamos, la atención del oficial al principio cuando llega a la institución, el trato brindado por el funcionario que lo atendió, el funcionario en ventanilla, la asesoría o resolución en cuanto a inquietudes e información suministrada, la rapidez y el tiempo de atención, el espacio físico y la clasificación general del servicio. Y en todos los casos tenemos un porcentaje bastante alto, bastante bueno, bastante significativo, el cual debo informarles a ustedes que ha sido la constante de los últimos años, lo que hemos venido encontrando nosotros de una buena percepción del usuario en cuanto al servicio recibido. Aquí vemos porcentajes; por ejemplo, tenemos un promedio de clasificación de 88% y un nivel de completo, digamos, en el punto de decirles que si fueron completamente satisfechos con el servicio nos da un 90%. Sí quiero indicar y aclarar que esto está sumamente especificado en el tema del servicio como tal, la percepción del servicio, porque nosotros, por ejemplo, en lo que tiene que ver con impugnaciones, lo que las personas tal vez desean es que su impugnación salga. Pero ya ese es un tema de legalidad en el cual la Contraloría no tiene ninguna injerencia y se escapa del tema de servicio. Nosotros vemos meramente la parte de servicio.

El otro aspecto que nos da la ley también importante por revisar es las instalaciones en función de que si tuviera que atender personas con alguna discapacidad. Hemos venido trabajando en esa serie de recomendaciones que hemos hecho los últimos años y lo que es Liberia, Limón, San Carlos, Heredia, Cartago, todas han sido subsanadas, ya no presentan ningún problema. Pero en Guápiles tenemos problemas, que aquí están señalados: un tema a la entrada de la unidad donde hay parrillas con tubos que pueden ser peligrosos para personas en silla de ruedas o en muletas, obstrucción de vehículos. Esto es un tema que ha venido por muchos años dándose en la oficina de Guápiles y no se logra solucionar y una exposición de las personas fuera de la oficina cuando tienen que hacer espera porque no hay cómo resguardarse bien de las inclemencias del tiempo.

En Naranjo su ubicación es compleja y el acceso para el usuario dentro de las instalaciones en la parte plataforma es muy reducida para la atención de los usuarios y en la rampa de acceso también tiene un problema de acceso por el material, que parece que este año pues ya lo han solucionado. Lo que pasa es que al cierre de este informe todavía no había sido atendido. Tenemos en Pérez Zeledón un tema también

relacionado con la entrada, con el poco acceso que existe también, con incomodidad para el usuario también en el tema de ser atendido por las inclemencias del tiempo y, como tal, la oficina de Pérez Zeledón no cuenta con un lugar para audiencias, es muy pequeño; prácticamente el personal se encuentra hacinado en esta oficina de Pérez Zeledón, que además es importante tener presente que es un lugar que se alquila; entonces debiéramos tener mejores condiciones por un gasto que se está haciendo bastante significativo.

En Orotina, hay unos temas con la Ley 7600 en barandas en los baños que tienen que ser corregidos, en las ventanillas están muy altas para personas de silla de ruedas, hay deficiencias con el aire acondicionado y con el tema o el lugar que alberga los servidores, porque están sujetos por las altas temperaturas o con un riesgo importante de que puedan colapsar por ese tema de las temperaturas y eso nos dejaría sin servicio. En Alajuela, el cubículo de atención al público se amplió, pero no es suficientemente, todavía no es el adecuado porque ya dos personas o más no pueden ser atendidas.

Deficiencias institucionales del 2025 venimos arrastrando, ustedes ven ahí en la referencia cada una de las deficiencias; se hace una referencia a los informes de gestión del 2015. Yo asumí la contraloría en el 2015, desde ese entonces hemos venido señalando estas deficiencias y lamentablemente con el transcurrir del tiempo no han sido subsanadas. ¿Cuáles deficiencias?: mala atención telefónica en las unidades de servicio en las oficinas regionales; tenemos en la central también, tenemos es un poco bastante problema con el tema de la atención telefónica; falta de acondicionamiento en estas regionales, que fue lo mismo que presenté en la parte anterior. Hay un tema de falta de capacitación a los funcionarios en aspectos técnicos...

Ing. Sofía Fallas Barquero: Disculpé, don Ronny, nada más pedirle que si puede acelerar un poquitito el paso, ya le di varios minutos extra, pero si me puede ir un poquitito más rápido, se lo agradezco. Si me hace el favor para terminar.

Lic. Ronny López Badilla: Ok. No, con todo gusto. Hablaba de la falta de capacitación que tienen las unidades regionales, capacitación en aspectos técnicos que nos permitan estandarizar a las personas que están ahí atendiendo a los usuarios. Y en el lenguaje de señas LESCO se carece de capacitación y se carece de personas que puedan comunicarse con este tipo de población, no lo tenemos ni en oficinas centrales ni en oficinas regionales, no existen personas capacitadas. Ahora bien, ustedes dirán: "Bueno, pero tal vez la incidencia de personas que tienen esta situación es alta, es mediana, es baja". Sí, es bastante baja, pero no es un tema de que sea alto, mediano o bajo, es un tema de que la ley establece que se debe tener al menos una persona capacitada por si se da esta condición. Los temas que hablamos para atención de usuarios discapacitados en Guápiles, Pérez Zeledón y Orotina, que fueron los que presenté en la parte anterior. Y en la parte de áreas de espera, Alajuela, Guápiles, Pérez Zeledón y Naranjo tienen áreas de espera incómodas, pequeñas, que no facilitan al usuario y a los mismos funcionarios poder atender a las personas de una mejor forma.

Aquí hay unas recomendaciones que fueron dirigidas a Junta Directiva, de una serie de recomendaciones, solo quedaban estas tres para el 2025. La primera tiene que ver con lo que hablé ya: las condiciones de las instalaciones en el tema que está relacionado con usuarios con discapacidad sigue pendiente, no

implementado; había una relacionada con el funcionamiento de los oficiales de seguridad: esto sí se subsanó, está completamente implementada. Y esta última habla de que debemos como estandarizar los mecanismos y los procedimientos de comunicación en las personas usuarias y su atención, esto siempre estuvo pendiente porque se estaba haciendo un procedimiento, relacionado con este tema y ese procedimiento en el 2025 no logró completarse en todo su procedimiento para que ya se oficializara y se divulgara. Pero me informaron, aunque aquí lo pongo "no implementado", quiero hacer la observación de que la semana pasada me informaron y ya se comunicó que esto ya fue totalmente autorizado y divulgado. Entonces ya esa es una recomendación que ha sido subsanada, solo que al cierre del informe ya lo habíamos enviado y ya había quedado así en el informe.

Muy bien, para ir cerrando, quiero hablarles un poquito de las necesidades de la contraloría, como les hablaba como órgano asesor de apoyo, nosotros tenemos una función que es interna, que es la calidad de los servicios prestados, pero a su vez somos canalizadores y mediadores de los requerimientos de efectividad y continuidad a las personas usuarias a los servicios institucionales, lo cual nos da una función externa para con el usuario y la ciudadanía. Entonces, ¿qué es lo que consideramos nosotros en cuanto a nuestras necesidades?: reforzar la estructura de la unidad; la contraloría ha venido sufriendo por eso y es de conocimiento de don Jeffrey, yo me senté con él y amablemente se reunió conmigo para ver a detalle las condiciones de la contraloría cuando él tomó las riendas del COSEVI, podemos revisar, y yo le di a él todo el historial de una serie de situaciones que hemos sufrido como contraloría: la pérdida de tres plazas profesionales, recurso humano. Y entonces nosotros consideramos que debe ser reforzada la unidad con recurso humano profesional. Actualmente solo contamos con un técnico, en la parte de la contraloría para la atención propiamente, solo un técnico y pues la secretaria.

Entonces por acá estoy señalando ya específicamente los oficios donde, se le comunicó a Junta Directiva en su momento en el 2024. Junta Directiva sacó también un acuerdo; de ese acuerdo se hablaba de que era una plaza, por ejemplo, que se trasladó de un profesional, un abogado se trasladó a otra unidad y que eso era algo en forma temporal. Pero, por ejemplo, a la fecha Recursos Humanos tenía la instrucción de volver a buscar una plaza para nosotros y a la fecha pues no, esto continúa pendiente, no se ha dado. Y en cuanto al recurso tecnológico para la contraloría, pues lo que sí hemos estado nosotros solicitando, más que para la contraloría, es para el tema de fiscalizar nosotros ciertas situaciones que se dan en plataforma de servicios tanto en oficinas centrales como en regionales. Y creemos importante un hardware y un software que pueda monitorear el servicio con audio y video, porque a veces tenemos situaciones muy complejas donde prácticamente es la palabra de uno con la palabra de otro, del usuario con el funcionario que lo atiende, y eso se vuelve bastante complejo.

En la parte del tema propiamente de nosotros, nosotros tenemos la obligación como unidad, de señalar o perdón, de reportar la valoración del riesgo de la contraloría, como unidad. En el 2025 la valoración de riesgo que realizamos dio los siguientes resultados: insatisfacción, el riesgo que tenemos es el riesgo del recurso humano, tal y como le señalé. ¿Qué consecuencias puede traer esto?: insatisfacción a la atención del usuario, falta de respuesta a una decisión solicitada, toma de decisiones erróneas e inoportunas, inconformidad o queja por parte de los usuarios si la respuesta no da una solución a la situación expuesta. Y el tema que nos preocupa

mucho es de que nosotros como unidad asesora, por la carencia también del recurso humano, no tenemos la capacidad de poder dar más valor en el tema de la mejora continua, de la innovación y de asesorar en esa área de la administración.

Quiero señalar, para terminar, solamente que de acuerdo a este instructivo nosotros debemos comunicar eso a nuestro superior, que es Junta Directiva, y así se hizo mediante el oficio 46-2025 del 18 de julio del año anterior, pero esto no generó ningún tipo de acción por parte de la Junta Directiva de entonces, ni ningún tipo de acuerdo que le instruyera a la administración el tomar acciones concretas en este sentido.

Ahí estaríamos terminando y el anexo ya son fotografías de lo señalado anteriormente en los temas de las deficiencias que vemos en estructurales para la atención de usuarios discapacitados, ahí están las diferentes oficinas regionales: Naranjo, Orotina; la que pasé anterior era la de Guápiles; y por aquí cerramos con Alajuela y Pérez Zeledón.

De mi parte, así es lo más concreto posible que puedo expresarles el informe de gestión, solicitarles por favor, bueno, cualquier duda que tengan al respecto, con mucho gusto estoy aquí a la orden y, de acuerdo a lo que nos establece la normativa, requerimos que ustedes nos den el aval correspondiente si lo tienen a bien, para nosotros reportarlo a la Secretaría Técnica de Contralorías de Servicios.

Ing. Sofía Fallas Barquero: Muchas gracias don Ronny ¿ alguna consulta?

Licda. Yahaira María Solís Chaves: no don Ronny, yo lo tengo claro.

Ing. Sofía Fallas Barquero: Jenny, ¿alguien más, alguna consulta para don Ronny?

No, entonces muchísimas gracias, don Ronny nosotros continuamos y le agradecemos la presentación.

Lic. Ronny López Badilla: Con mucho gusto, a la orden. Buena tarde.

A continuación, se insertan, para mayor claridad y como soporte visual de la exposición, las diapositivas proyectadas durante la sesión:



CONTRALORIA DE SERVICIOS
COSEVI

INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2025

LIC. RONNY LOPEZ BADILLA



INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2025

CONTRALORIA DE SERVICIOS
COSEVI

INFORMACION GENERAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

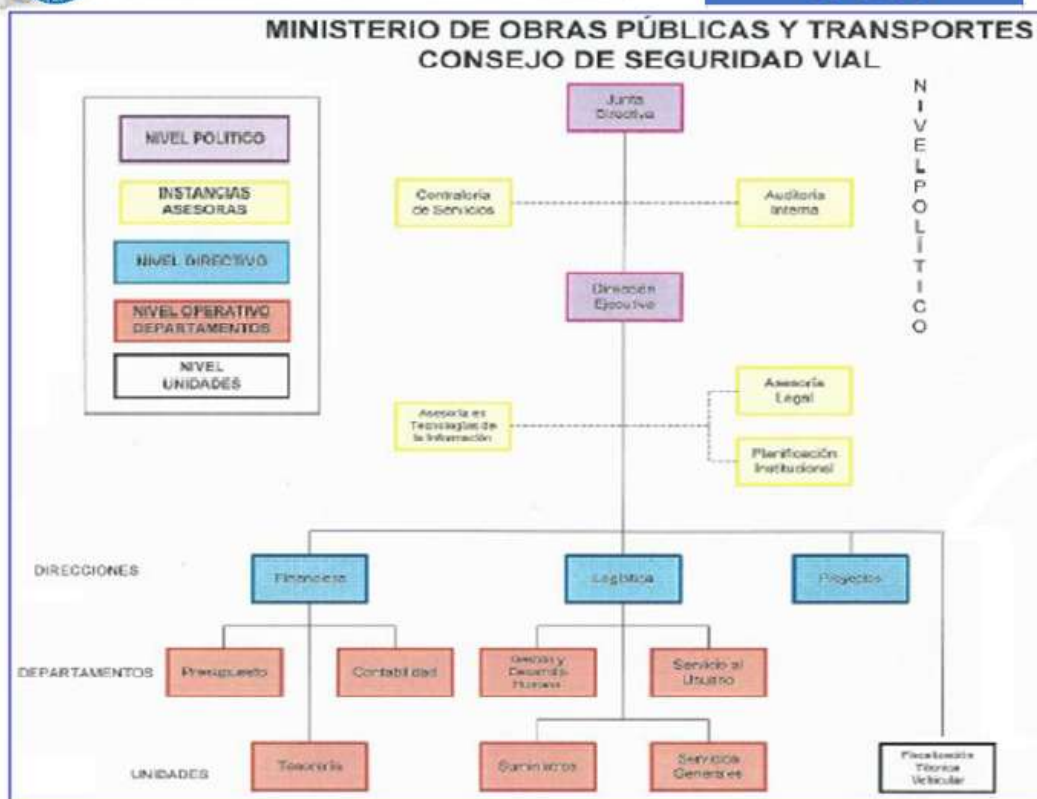
- Unidad adscrita a la J.D. informe MIDEPLAN (reestructuración parcial del COSEVI, DM-203-16), ratificado en la Sesión Ordinaria de J.D. N° 2848-2016 6 /6/2016; según lo establecido en el art. 11 Ley 9158*: *"Se crean las contralorías de servicios como órganos adscritos al jerarca unipersonal o colegiado de las organizaciones, según las estipulaciones previstas en el artículo 12..."*
- **Obligatoriedad** de creación según el art. 12 Ley 9158: *"los ministerios del Poder Ejecutivo, sus dependencias y sus órganos..., deberán contar con una contraloría de servicios de conformidad con esta ley."*
- Es un **órgano asesor, regulador, canalizador y mediador** de los requerimientos de los administrados, frente a los servicios que brinda la institución, coadyuvando en su efectividad y mejora continua. Así como de **control y fiscalización** en el cumplimiento de la prestación de los servicios que se brindan a los usuarios externos.
- Debe desarrollar sus funciones con sentido de objetividad e independencia delimitado según el art. 13 Ley 9158: *"Las C.S. ejercerán sus funciones con independencia funcional y de criterio respecto del jerarca y los demás componentes de la administración activa de la organización, por ello, no deberán realizar funciones ni actuaciones de la administración activa, excepto las necesarias para cumplir sus propias funciones."*
- Tiene una función de apoyo, complementación, guía y asesoría para la toma de decisiones institucionales, con el fin de incrementar la seguridad en el logro de los objetivos organizacionales, así como la calidad en los servicios prestados (art. 14 especifica las funciones de la C.S.)

* Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, Ley N° 9158 y Decreto Ejecutivo N° 39237-MOPT Reglamento para el Funcionamiento de la C.S. del Cosevi



INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2025

CONTRALORIA DE SERVICIOS
COSEVI





INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2025

CONTRALORIA DE SERVICIOS
COSEVI

I. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

Consultas atendidas por la Contraloría de Servicios 2025

Tipo de consulta	Total Recibidas	Total Resueltas	% consultas Resueltas
Consultas vía correo relacionadas con servicios Cosevi.	1.411	1.411	100,00%
Consultas vía correos relacionadas con servicios de la Dirección General de Educación Vial u otras dependencias.	554	554	100,00%
Consultas telefónicas servicios Cosevi	1.331	1.331	100,00%
Consultas telefónicas relacionadas con servicios de la Dirección General de Educación Vial u otras dependencias.	842	842	100,00%
Consultas presenciales relacionadas con servicios Cosevi.	204	204	100,00%
Consultas presenciales relacionadas con servicios de la Dirección General de Educación Vial u otras dependencias.	23	23	100,00%
TOTAL	4.365	4.365	100%



INFORME ANUAL DE GESTIÓN 2025

CONTRALORIA DE SERVICIOS
COSEVI

I. ESTADISTICAS DE RESULTADOS DE GESTIÓN.

Clasificación de las Solicitudes de Gestión por subdimensión 2025

SUBDIMENSION	CANTIDAD	PORCENTAJE
ATENCIÓN A LA PERSONA USUARIA	42	75%
TRAMITOLOGÍA Y GESTIÓN DE PROCESOS	8	14%
INFORMACIÓN	1	2%
INSTALACIONES	0	0%
USO INADECUADO DE LOS RECURSOS INSTITUCIONALES	0	0%
OTROS(Felicitaciones)	5	9%
Total	56	100%

Licda. Yahaira María Solís Chaves: doña Sofía, si me permite un momento, es que a mí me alerta, digamos, ya ha sido como un tema reiterado en el que la Contraloría pues ha presentado, entonces, no sé si hay posibilidad, por ejemplo, de crear, por decir así, un plan de acción institucional para poder corregir las deficiencias recurrentes que han sido señaladas; no solo que nos las señalen, sino que podamos hacer un plan con responsables y cronogramas. Hay uno de los puntos que es más recurrente y es la parte de atención al público. Entonces, podríamos hacer un trabajo interinstitucional. En este caso, el INA tiene lo que son cursos en línea de la parte de atención telefónica, de la parte de atención al público y demás; o se podría solicitar la intervención, ya que ellos tienen un programa que le hace un diseño a la medida a las empresas.

Podríamos solicitarles una revisión de estos hallazgos de la Contraloría y que nos puedan facilitar un plan o un curso para estos funcionarios, no solo en la atención de riesgos, sino en la atención de servicio al cliente y no sé cómo lo ven, pero creo que sería importante solicitar un informe trimestral o mensual sobre la atención una vez que ellos reciban ese curso, para ver cómo vamos fortaleciendo el quehacer institucional. Yo sí lo quería dejar sobre la mesa: hay algunas acciones que podríamos hacer como Junta Directiva y reforzarlas interinstitucionalmente, quizá.

Ing. Sofía Fallas Barquero: Gracias. Bueno, por mi parte, a mí me parece una muy buena idea. Veo que las deficiencias muy grandes en la atención son en la parte telefónica; la atención telefónica, exacto, esa es en la que veo que hay más dificultades. Aquí hasta me genero una duda: si realmente es la atención que le dan o es que no los atienden, que no contestan, puede ser eso también, exacto. A mí me parece muy bien identificar cuáles son los más recurrentes; en este caso es la atención telefónica, por ejemplo, y podemos hacer un plan de acción en ese sentido.

De mi parte, antes de darle la palabra a don Jeffrey y luego a Yorlene, también quería consultar porque el tema de la infraestructura fue algo que parece que son cosas que no son tan complicadas y tal vez sería interesante saber si en este nuevo contrato de mantenimiento por demanda se pueden atender algunas de estas deficiencias que se están señalando en las regionales. Sería interesante ver si podemos incorporarlo ahí y hacer esas mejoras que parece que no son algo muy complicado. Por ejemplo, ese tema de pasar por un camino estrecho que está con rejillas, ese tipo de cosas no parece que fuese algo tan complicado de solucionar y cambiar la perspectiva del cliente.

Licda. Yahaira María Solís Chaves: Sí, señora, doña Sofi, perdón compañeros que no les he dado la palabra, pero algunas deficiencias se mantienen desde hace 5 años. Entonces, sé que los recursos públicos son limitados y demás, pero de igual forma, para un plan de acción para la parte de servicio al cliente, se podría hacer un plan de acción para ir mejorando, porque son mantenimientos menores. Quizá lo de la parte de discapacidad o hacer más grande la puerta y demás. Entonces, como un plan de revisión a las sedes para ver cómo podemos ir fortaleciendo esto.

Ing. Sofía Fallas Barquero: Jeffrey, adelante.

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez: Gracias. Sí, vamos en orden conforme a lo que han venido hablando ustedes para contarles rápido y no extendernos mucho por el tiempo. En la condición del teléfono tenemos un serio problema, y eso sí me senté a hablarlo yo con Rony para ver el termómetro de la problemática. Todo es porque el usuario... Rony por ahí apuntaba ciertas cosas que lamentablemente no logran identificar, y es que, por ejemplo, llaman para preguntarnos a nosotros cómo pueden hacer con algo de la cita de manejo.

Dentro de las cosas que hice rápidamente para mejorar esto fue cambiar en el directorio las indicaciones; por ejemplo, en el aviso inmediato: "Señores usuarios, somos el Consejo Nacional de Seguridad Vial..." Indicándole inmediatamente que nosotros no podemos resolverle temas de educación vial, de ingeniería de tránsito y demás. El problema es que la gente muy usualmente, en el último dato que ponen, toca el botón de "Desea comunicarse con un usuario" y al final le preguntan: "Mire, es que tengo una situación con una cita de educación vial que no pude hacer, ¿cómo hago?", entonces el problema que genera es que el usuario sigue insistiendo en que sea atendido algo que es de Educación Vial, entonces nos carga mucho el nivel de usuarios. Realmente, cuando son temas propios de la parte de impugnaciones y demás, lo que hemos avocado es ver cómo hacemos para acrecentar la capacidad de que haya mayor cantidad de gente en ventanilla dedicada también a atender esto.

De los principales temas que tenemos es eso; la parte de indicadores me parece muy buena. Más bien sigo la recomendación que la compañera Yahaira nos dice; no sabía eso del INA, me parece ideal porque yo andaba buscando cómo, ya que lamentablemente el presupuesto se me acaba y no tengo cómo contratar gente que me haga un estudio. El estudio es muy necesario, pero es caro, esto con el INA más bien voy a hacerlo de inmediato y les doy el dato de avance. Con el INA estoy tratando ciertas cosas en las que estamos metidos, justamente las certificaciones de algo que vamos a ver mañana con el MEP; entonces creo que ya tenemos el

campo allanado con el asunto del INA y voy a pedir la intervención. Vamos a ver si puedo modelar eso conforme a lo que me dijo Yahaira, para que nos creen una capacitación para mejora en el servicio al usuario, que sería lo principal.

Licda. Yahaira María Solís Chaves: yo ahí le paso el contacto del subgerente técnico , que es el que ve esta área.

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez: Ok. Y respecto a lo que viene en cuanto a infraestructura, parte de la contratación es para nuestras edificaciones. Vamos a meterle justamente a esto; esa licitación es dedicada para esto en ciertas sedes. Por ejemplo, Pérez Zeledón es una de las que da más problema porque es muy pequeña y es alquilada. ¿Qué es lo que voy a hacer? Voy a adelantarme un poco a lo mío, pero les cuento: ando buscando un convenio con el ICD para buscar edificaciones donde no alquilemos, sino que el ICD nos pueda prestar edificios. El problema en Pérez Zeledón, así como en otros, las sedes son muy pequeñas y lamentablemente el espacio para la atención al público se me está haciendo chico, además de las condiciones que ya vimos con don Rony, como la falta de techos, mejoras de parrillas y accesos de la Ley 7600, que sí lo tenemos trabajado.

El otro punto que estoy trabajando justamente con Educación Vial, que ellos habían conseguido la parte de capacitación de LESCO. Un personal del COSEVI en algún momento se había matriculado con lo de LESCO en Recursos Humanos y me ayudaron con eso, pero interrumpieron la capacitación que se les estaba dando, entonces, voy a tratar de retomarla por medio del INA y también con CONAPDIS, que la vez pasada nos había ayudado, para que tengamos capacitaciones en lo que es atención al cliente con LESCO.

Licda. Yorlene Víquez Estevanovich: Buenas tardes, compañeros. Sí, yo concuerdo con Yahaira en que se puede hacer una alianza con el INA; son cursos o talleres bastante buenos que se les pueden brindar a los de atención al público. Pero también me pongo a pensar en lo que dijo doña Sofía: hay que revisar qué es lo que está pasando, si es que contestan mal, se pierden las llamadas, o lo que a veces sucede, que uno llama y empieza a dar vueltas por la computadora por todo lado, pero nunca le contestan a uno. Entonces no es culpa de la persona que atiende, sino tal vez de la plataforma que se está usando.

Es mejor identificar primero lo que se está dando, como dijo Jeffrey que él había visto que la gente llega y, cuando le contestan, no le pueden ayudar porque no tiene nada que ver una cosa con la otra. Nada más tomar en cuenta lo que dijo Yahaira y verificar bien cuáles son los puntos importantes para atenderlos, porque realmente sí se oyen muchas quejas de que nunca contestan y pienso que tal vez es la plataforma. No sé si a ustedes les ha pasado cuando uno llama al Banco Nacional, que le da vueltas y vueltas y al final no se pudo hacer la consulta. Puede ser que eso esté sucediendo también con nosotros. Gracias, solamente.

Ing. Sofía Fallas Barquero: Bueno, entonces aquí veo dos acuerdos, dar el aval al informe de la Contraloría de Servicios del 2025 y el segundo acordar solicitar a la Dirección Ejecutiva un informe en el cual nos dé un plan de acción para atender las principales deficiencias, principalmente las que ya tienen algunos años de estarse dando, y cuál es el plan de acción para poder atenderlas.

Este informe no sé, Jeffrey, si será posible pensar que esté listo dentro de un mes para presentarlo a Junta.

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez: De acuerdo, doña Sofía. Yo voy a empezar a hacer el trabajo para establecerlo. Lo único es que Rony me dijo que hay unos puntos que están como por terminarse y aclararse; me gustaría decir cuáles son los que ya se aclararon de infraestructura. Lo que haría directamente es hacerles un cronograma de atención directa y un análisis de riesgo en los locales que son alquilados, para ver cómo empiezo a hablar con los arrendantes para proponerles mejoras sustanciales en el sentido de la Ley 7600 y las condiciones que se puedan mejorar.

Les establecería a ustedes un análisis de riesgo en el caso de que fueran infraestructuras nuestras (cuánto duraría para repararlas) y en las que sean alquiladas. Lo otro sería establecer la comunicación conforme a la situación con el INA para saber cuánto tiempo durarían ellos en hacer el levantamiento.

Ing. Sofía Fallas Barquero: De acuerdo. Entonces, si gustan, procedemos a votar el aval del informe de la Contraloría y la solicitud a la Dirección Ejecutiva para el informe y plan de acción para atender las deficiencias. Votamos en firme. Gracias.

Se deja expresa constancia de que las manifestaciones registradas en este punto constituyen una transcripción literal de la grabación de la sesión, respetando la sintaxis y los términos empleados por los intervinientes.

La Ing. Sofía Fallas Barquero somete la propuesta de acuerdo a votación. Los directores presentes emiten su voto a favor.

Por lo tanto, con 4 votos a favor se acuerdan,

ACUERDO

- 9.1 Se aprueba el Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios correspondiente al año 2025.
- 9.2 Se instruye a la Dirección Ejecutiva, para que en un plazo de un mes elabore y presente ante este órgano colegiado un plan de acción con el cronograma y responsables respectivos, orientado a atender y subsanar las deficiencias e inconsistencias institucionales señaladas en dicho informe una vez que analice las mismas y el estado de situación de cada una de ellas, incluyendo las recomendaciones externadas por las señoras representantes del Ministerio de Educación y la Unión Nacional de Gobiernos Locales y la Presidencia de la Junta Directiva.

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

ARTÍCULO X. ASUNTOS DE DIRECCIÓN EJECUTIVA:

- **SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN A LA JUNTA DIRECTIVA PARA DELEGAR EN EL DIRECTOR EJECUTIVO LA FIRMA DEL "CONVENIO ENTRE EL INSTITUTO COSTARRICENSE SOBRE DROGAS (ICD) Y EL CONSEJO DE SEGURIDAD VIAL (COSEVI).**

Ing. Sofia Fallas: Seguimos entonces, el siguiente. Es asuntos de la Dirección Ejecutiva y para eso entonces le doy la palabra a don Jeffrey para que nos haga la presentación del Convenio entre el Instituto Costarricense sobre Drogas y el Consejo de Seguridad Vial.

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez: Laura sí me ayudas con la imagen.

Ok, rápidamente para contarles y no alargarlo, no está el convenio, es la intención, pero ¿por qué les contaba y les traigo esto rápidamente? Yo vengo desde el año pasado contactando con el ICD. La finalidad de poder gestar este convenio, es un convenio que, si bien es cierto, las principales condiciones que tiene beneficios es la condición donde hay una posibilidad de que ellos nos faciliten vehículos, inmuebles y otros bienes. En este caso, los vehículos actualmente hay una deficiencia en ciertos vehículos de la institución. Entre esos son, digamos, ejemplo, el vehículo que ando yo, que sumo a los 2009, a como hay otra flotilla más que son aproximadamente 6 vehículos, que yo les presentaría posterior a ustedes el informe donde va a salir más caro ponerlos a reparar que es lo que valen los vehículos como tal.

Entonces, hablando con la dirección del ICD, él me dijo que fácilmente podríamos hacer el convenio en sentido de que ellos nos faciliten los vehículos en condición propia, que es la responsabilidad que asumiría eventualmente el COSEVI: mantenerlos con una póliza que los cubre (lo cual no es ajeno a la flotilla nuestra, esa es la ventaja que tenemos); dos, que los vehículos sean usados para fines propios de la institución; y que en este caso eventualmente se suscribiera después el convenio, se le debe definir que no hay modificaciones ni en condiciones excepcionales que ellos hacen advertencias y hay una necesidad de rotulación, la rotulación sea de manera que no dañe el vehículo. Las condiciones también de, obviamente, responsabilidades sobre el uso del manejo del bien, como una condición propia que sea para el destino que se determine eventualmente en el convenio.

El caso de los inmuebles, los inmuebles principalmente por lo que busqué con el ICD es por lo que les conté ahora; viendo edificaciones como las que tenemos rentadas en Guanacaste, Pérez Zeledón, la zona de Limón, ciertos lugares donde, si bien es cierto, podríamos buscar edificaciones donde sean con espacios mayores y donde yo no tengo que pagar por este tipo de inmuebles, sino lo que hago es suscribir este convenio, ahí cedo las condiciones y me adapto a las condiciones de los inmuebles, en sentido de pagar también una de reparaciones y eventualmente que ya tengo el contrato de mantenimiento, suscribo las condiciones que dice el convenio y donde efectivamente lo que hago es condicionarlo, por ejemplo, igual que el vehículo: dejar claro que el bien sería determinado para uso de las prácticas propias del Consejo de Seguridad Vial, muy posiblemente en razón de las edificaciones para impugnaciones, que sería las regionales el Consejo.

Condiciones propias que también vemos es con otros bienes muebles, que serían tipo escritorios, sillones, sillas, mesas y menaje para las edificaciones. Realmente eso es una de las cosas importantes. ¿Por qué?

Porque no tendríamos que estar sacando dinero de nuestra bolsa, sino que lo que harían ellos es tener esa condición de préstamo.

Condiciones excepcionales que se darían eventualmente: los bienes que están en préstamos son bienes en comiso que posteriormente el decomiso podría ser a un comiso directamente que finalmente esto permitiría eventualmente, si fuera así, el COSEVI suscribe esa condición. En cambio, en razón de ello, el vehículo, por ejemplo, que eventualmente bajo una situación de una sentencia en firme ya sea desapropiado de la actividad que esté determinada por la cual está siendo decomisado, pasaría a una situación de posible donación. Los inmuebles igualmente. Entonces eso se los quería venir a contar porque veo que fue una buena situación para mejorar con todo esto; más bien y quedó muy bien con lo que Ronnie expuso y las condiciones propias de necesidad de que no sigamos contratando o alquilando edificaciones que finalmente son egresos, ¿verdad?, directamente del Consejo, donde tenemos esos problemas.

Como les dije, donde tal vez el problema número uno que tenemos es estar alquilando lugares que se nos vuelven sumamente caros. Entre ellos está, como dije, la regional de Liberia. No me extendo más, espero haber abarcado el tiempo de los 8 minutos y quedo más bien anuente a consultas de ustedes.

Ing. Sofia Fallas Barquero: gracias Jeffrey. Yo tengo aquí una consulta para que no nos vaya a pasar lo que nos pasa con las delegaciones policiales cuando estamos en locales de, digamos, prestados o así. Hay que ver el tema igual del mantenimiento, que lo dejen a uno en el convenio hacer los mantenimientos menores, lo que sea, para que no nos vaya a pasar que después no nos dejan, pero ni pegar un clavo y se nos deterioran montones y ellos tampoco como lo prestaron, entonces tampoco invierten. Y entonces ahí se nos hace un problema serio y eso es muy importante considerar en el convenio, cómo de una vez ya acordar cómo se hace el mantenimiento de las instalaciones.

Eso es importantísimo porque ve que ya nos ha pasado, ya nos está pasando un montón de veces.

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez: Sí, señora. Sí, justamente repito, esto es una intención. Yo les quería contar a ustedes porque eventualmente cuando el convenio venga, tanto mi persona como la parte técnica, como Carlos que está aquí, haría análisis de las condiciones para ver que permita todo eso que usted dice.

Licda. Yahaira María Solís Chaves: Gracias. Yo solamente quiero hacer como una alerta. Nosotros, de igual forma, hemos tratado de hacer algunas gestiones con el ICD, pero nada más mi alerta va en el sentido de con COSEVI cómo trabajarlo, porque la numeración de la placa no puede cambiar. Entonces mi alerta va en el sentido de: como son carros decomisados, son de... de personas inescrupulosas y demás, pues es un poco de cuidado el andar con un vehículo que identifiquen con una placa de una persona que no es de bien.

Y lo otro es que, bueno, don Jeffrey lo mencionó, pero en una eventual sentencia sí aplicarían a favor de la persona, entonces el bien se recoge. Entonces podría ser que de una vez también a como les quede a ustedes, también se los puedan quitar el vehículo. Entonces esas son como mis alertas y más bien dentro del COSEVI, cómo ver si se puede hacer un cambio temporal o una placa o taparla como lo utilizan en alguna... en Casa Presidencial, si esto se puede o no se puede, porque sí me alerta como por ese lado.

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez : Ok, en cuanto a lo que dice Yahaira, sí lo hemos pensado, obviamente son vehículos que posiblemente eran de alguna estructura criminal y por eso se les dieron el comiso. Entonces hay que tener cuidado eso.

En razón de las condiciones propias del vehículo y la perdura que dure aquí es como un renting, en ese sentido, que hay que tenerlo muy muy claro de que no es un carro que quede acá, a menos que la sentencia salga en contra de estas estructuras o de la persona que haya cometido el delito con este vehículo, sí tenemos clarísimo eso, ya ahí sí hemos tratado de ver, porque justamente parte del convenio no es un convenio bilateral, es unilateral justamente estamos trabajando con ellos porque la finalidad también es asistirlos en ciertos vehículos que se llaman caletas o de traslado de materiales, drogas o demás. Entonces ellos también... nosotros ya le daríamos apoyo por medio de Dekra para ciertas recomendaciones en cuanto a los vehículos o en algún momento vehículos que hayan sido utilizados así y reestructurarlos sin que utilice algún problema que no pasen en Dekra.

Entonces, porque la finalidad de que vehículos que se quedan y me lo decía el antiguo director del ICD, que se quedan en bodegas y lamentablemente son vehículos muy buenos que lamentablemente la gente no les da utilidad porque no saben. Entonces por eso él, justamente en una reunión que tuvimos, que yo le pedí ayuda para ver si podía hacer nuevos depósitos o nuevas partes de infraestructura para el COSEVI, me alertó esto: que se ocuparan los vehículos. Ellos tienen vehículos que están muy buenos y que lamentablemente a veces se gasta dinero comprando vehículos y quizás podría ser una buena alternativa. Pero sí tomo en cuenta doña Yahaira. Muchas gracias por esa indicación porque sí hay que tener cuidado con esos vehículos.

Ing. Sofia Fallas Barquero: ¿Cómo son los lugares estos, digamos, que podría decirse que se ponen en custodia? Digo yo, ¿no podríamos poner ahí vehículos decomisados, este...? ¿Cómo funciona eso, Jeffrey?

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez: ¿En el caso como los depósitos de los detenidos?

Ing. Sofia Fallas Barquero: Sí.

Jeffrey Cervantes Bermúdez : Y ahí más que todo yo apuntaría por una situación de que sean ya los que ya directamente se adjudica el ICD que queda. Porque yo todavía, si fuera en infraestructuras para atención al público, sí lo veo viable que yo después tenga que mudarme a algún otro lado, pero por las condiciones propias de los vehículos detenidos, que a veces duramos más sin retirarlos, no me arriesgaría nunca a dejarlos en algo que está todavía en esa fase de determinar si queda en propiedad del Estado el inmueble. Yo apuntaría porque ellos sí tienen una cantidad de bienes y también de lotes que están vacíos, que aún están, por ser pasados a nombre del Estado. Entonces esos serían los que dan más utilidad para nosotros eventualmente aumentar el nivel de servicio.

Ing. Sofia Fallas Barquero: adelante, don Alex.

Dr. Alexander Sánchez Cabo: Hola, Sofia. No, es pedir permiso porque me citaron acá de Casa Presidencial con urgencia, entonces no sé si cuánto falta o si me puedo retirar o qué hago.

Ing. Sofia Fallas Barquero: Sí, yo creo que sí, podemos someter esta votación si quiere, don Alexander, para que ya quede libre, que es la última. Entonces aquí el acuerdo ¿sería aprobar el convenio?

Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez Sofia, para que tengan conocimiento, lo mío era nada más de darles de conocimiento. Aún no es necesario que me aprueben, porque yo traería el convenio ya cuando esté formado.

Ing. Sofia Fallas Barquero: Don Alex, entonces es para darlo de conocimiento nada más, no tendríamos que aprobar porque falta que cuando ya esté el convenio listo; cuando ya esté el convenio listo, entonces don Jeffrey ya ese sí nos lo trae para aprobación.

Dr. Alexander Sánchez Cabo: OK, de acuerdo.

Ing. Sofia Fallas Barquero: Entonces yo creo que sí estamos. Si ya cerramos.

Se deja expresa constancia de que las manifestaciones registradas en este punto constituyen una transcripción literal de la grabación de la sesión, respetando la sintaxis y los términos empleados por los intervinientes.

La Ing. Sofia Fallas Barquero somete la propuesta de acuerdo a votación. Los directores presentes emiten su voto a favor.

Por lo tanto, con 4 votos a favor se acuerdan,

ACUERDO

- 10.1** Se tiene por conocida la iniciativa de la Dirección Ejecutiva, para formalizar un convenio marco de cooperación entre el Instituto Costarricense sobre Drogas (ICD) y el Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) presentada por el Lic. Jeffrey Cervantes Bermúdez, para la asignación en préstamo temporal de bienes decomisados con el fin de atender necesidades institucionales.
- 10.2** Se instruye a la Dirección Ejecutiva, para que conjuntamente con el equipo técnico y legal competente continúe con las gestiones de negociación y formalización de una propuesta de texto definitivo del convenio con el ICD y sea conocido por esta Junta Directiva oportunamente, para su posterior revisión y aprobación.

ACUERDO UNÁNIME Y FIRME

ARTÍCULO XI. CORRESPONDENCIA

No se conocen asuntos de correspondencia

ARTÍCULO XII. PASAR LISTA DE DIRECTIVOS, CON LA DESCRIPCIÓN DE QUIENES ESTÁN PRESENTES.

Se realiza la comprobación del quórum mediante la verificación de la asistencia de los miembros de la Junta Directiva. Se encuentran presentes de manera presencial: la Ing. Sofia Fallas Barquero, el Dr. Alexander Sánchez Cabo; la Licda. Yorlene Víquez Estevanovich y la Licda. Yahaira Solís Chaves.

Al ser las diecisiete horas con veinte minutos del lunes 03 de agosto del 2026 y al no haber más temas a tratar, se da por finalizada la Sesión Ordinaria 0017-2026 de la Junta Directiva del Consejo de Seguridad Vial. **Es todo. Última línea.**