

## INFORME FIN DE GESTIÓN

Julio 2023

**Para:** Roberto Alvarado Astúa  
Director DIGEPYME

**De:** Mauricio A. Castro García

**Copia:** José Pablo Murillo Morales. Sucesor del Cargo  
Ligia Fernández Agüero, Dpto. de Recursos Humanos.  
Olga Rodríguez Blanco, Depto. de Gestión de Información

**Asunto:** Informe de fin de gestión del cargo de Jefe del Departamento de Registro de la DIGEPYME

**Fecha:** 14 de julio del 2023

De conformidad con lo dispuesto en el inciso e) del Art. 12 de la Ley General de Control Interno, así como lo establecido por la Contraloría General de la República en la Resolución R-CO-61 del 24 de junio del 2005, sobre las directrices que deben observar los funcionarios obligados a presentar el informe final de su gestión y con motivo del traslado del suscrito del cargo de Jefe del Departamento de Registro a Jefe del Departamento de CIDES y Encadenamientos, ambos de la DIGEPYME, se remite adjunto el siguiente informe final de labores.

Sin otro particular,

Mauricio A. Castro García

Céd: 2-0532-0861

=====

## ANEXO N° 1

## FORMULARIO INFORME FIN DE GESTIÓN

## 1. INFORMACIÓN DEL FUNCIONARIO

<b>Nombre de quien deja el cargo:</b>		
<b>1° Apellido</b> Castro	<b>2° Apellido</b> García	<b>Nombre</b> Mauricio Alonso
<b>Número de cédula:</b> 02-0532-0861		<b>Número de puesto ocupado:</b> N°098861
<b>Cargo ocupado:</b> Jefe del Departamento de Registro		<b>Ubicación:</b> DIGEPYME
<b>Fecha de inicio de la labor:</b> 16-06-2023		<b>Fecha de fin de la labor:</b> 14-07-2023
<b>Motivo de separación del cargo:</b> Cambio de cargo asignado, de conformidad con lo dispuesto mediante Resolución N° DM-043-MEIC-2023.		

## 2. CONTENIDO

## 2.1 Presentación

Este informe tiene la particularidad de ser emitido en cumplimiento de la norma respectiva, sin embargo se refiere a un período muy corto de gestión que abarca desde el regreso del suscrito al cargo de Jefe de Registro el 16 de junio del 2023 (después de un ascenso interino interinstitucional), hasta el cambio del cargo y traslado al Departamento de los CIDES y Encadenamientos, a partir del 15 de julio del 2023.

Período que no solo estuvo limitado por el reacomodo a la gestión operativa del Departamento después de un año de ausencia, si no que se vio restringido por la expectativa del cambio que se estaba gestionando y se me indicó verbalmente desde el inicio de las labores; así como por el hecho de que a la fecha no se recibió del jefe sustituto, el detalle de las gestiones que se estaban desarrollando ni la información o documentación de otros asuntos propios del personal que se describen más adelante. Sobre esto último se aclara que en una reunión con la Dirección el día de mi ingreso, se presentó en pantalla un correo dirigido de previo al Director, el cual tenía alguna información general de trámites de este Departamento, luego se consultó de forma verbal al compañero sobre los respaldos del puesto, pero se me indicó que estaba depurando la información, por lo que aún al día de hoy se está a la espera de lo que corresponda.

Por otra parte, para hacer referencia a la gestión de este departamento resulta relevante especificar que el Departamento de Registro, es una de las puertas de entrada que tiene el sector de MIPYMES y Emprendimientos para el acceso a oportunidades de crecimiento y desarrollo desde el sector público. Para esto es el encargado de dar respuesta directa y atención a una gran cantidad de solicitudes y trámites que demanda la ciudadanía en este Ministerio, este servicio a la ciudadanía debe ser por lo tanto un objetivo primordial para incrementar la calidad y la atención de los esfuerzos internos y que esto permita mejorar la percepción de la ciudadanía sobre los esfuerzos que impulsa la Dirección.

Por lo tanto se reitera que la gestión de servicio y el enfoque hacia la ciudadanía que debe mantener este Departamento, no solo es el compromiso y la obligación de la administración pública, es el medio para que más empresarios logren acceder a los distintos beneficios que se han establecido en la norma, es generar respuestas en tiempo para que se incluyan los empresarios en procesos de contratación, es aportar constancias que les faciliten el acceso a recursos, es el primer paso para fortalecer al empresario con capacitaciones o encadenamientos, es propiciar mejores condiciones para empleos, acceso a servicios y mejor calidad de vida para las familias en todo el país. En resumen, dirigir las gestiones de este Departamento a apoyar al sector empresarial, es sin duda la forma más congruente de vincular los objetivos institucionales y de gobierno.

## **2.2 Resultados de la Gestión**

### **2.2.1 Referencia sobre la labor sustantiva del Departamento de Registro.**

La conformación actual de la estructura funcional del Departamento es de siete puestos con el siguiente detalle:

MSC2:	Laura Matamoros Valle (Puesto en préstamo)
OSC2:	Xinia Cerdas Fallas
TSC3:	Francisco Solano Osorio (No atinente)
PSC2:	Juan Carlos Rodríguez Alfaro (Ascenso interino)
PSC2:	Vanessa Rojas Cantillo
PSC2:	Gustavo Jiménez Hernández
PJSC2:	Mauricio Castro García

Las principales labores que le corresponden atender a este equipo de trabajo son:

- Atender las solicitudes de inscripción y renovación de los diferentes registros que tiene a cargo este Departamento, tanto de forma física como electrónica (Emprendedor, PYME, Producción Nacional y Consorcios), para la inclusión de usuarios que puedan acceder a los beneficios establecidos en la normativa.

- Realizar auditorías presenciales o en línea y otros estudios aleatorios a las empresas inscritas, de conformidad con lo establecido en la normativa vigente.
- Filtrar, confeccionar y remitir las solicitudes de todos los tipos de constancias que ingresan al correo SIEC (Emprendedor, PYME, Producción Nacional y Consorcios, Tamaño).
- Filtrar y tramitar las solicitudes de asignación de expedientes que remiten los usuarios al correo SIEC.
- Generar y remitir en tiempo y forma los distintos reportes periódicos que se requieren tanto desde otras partes del Ministerio, como hacia otras instituciones del estado.
- Revisar y responder las consultas sobre el registro de empresas que aplican para la exoneración del Impuesto a las Personas Jurídicas, con el fin de preparar la información que se remite al Ministerio de Hacienda.
- Atender y remitir los estudios relacionados con producción nacional de diferentes bienes, o las recomendaciones de exoneración, mediante la verificación de los documentos que aporta cada solicitante y la revisión del mercado, para que se continúe el trámite respectivo en otras instituciones.
- Atender y asesorar por los diferentes medios a terceros usuarios internos o externos, sobre el estado de trámites, tipos de solicitudes y toda la demás información actualizada, que esté relacionada con la gestión que le corresponde a este Departamento.
- Atender y controlar los trámites relacionados con el archivo de gestión documental, para contar con expedientes de empresas actualizados y de acuerdo con la normativa de archivo.
- Cargar en el sistema de registro de empresas, la información de los formularios físicos que se reciben diariamente.
- Procesar, analizar e interpretar datos de fuentes primarias y secundarias con el fin de generar información estadística de los diferentes registros a cargo del Departamento.
- Suministrar de forma ágil y eficiente el criterio técnico a las autoridades superiores cuando se le solicite, en datos varios referentes a trámites, estadísticas, reportes, regulaciones, normativa y otros procesos que se relacionan con los registros que atiende esta Departamento.
- Preparar y remitir las resoluciones de rechazo de empresas, atendiendo y respetando la normativa vigente que señala los casos de excepción cuando corresponda, para detallar de forma justificada la negativa al usuario solicitante y que se mantenga el debido proceso.
- Revisar los recursos presentados por usuarios y redactar las respuestas a los mismos, considerando la normativa de cada caso y respetando los tiempos y formas del debido proceso.
- Colaborar en los equipos de trabajo con la definición, formulación, actualización y/o evaluación de políticas públicas y estrategias relacionadas con las gestiones de los registros de la DIGEPYME.
- Dar seguimiento mediante la revisión y controles a las metas asignadas y establecidas a su puesto y al Departamento en el plan de trabajo, estratégico u operativo, con el fin de contribuir con el cumplimiento de las políticas institucionales.

- Dar seguimiento mediante la revisión y controles, de las metas establecidas al Departamento que se relacionan con el Ministerio en el Plan Nacional de Desarrollo, con el fin de contribuir con el cumplimiento de las políticas de Gobierno.
- Colaborar en la formulación, valoración y actualización periódica de los diferentes documentos para la mejora de la gestión operativa y el cumplimiento de la normativa de control interno o simplificación de trámites, tales como: Macro-procesos, Manuales, Procedimientos, instructivos, guías, formularios, diagramas, esquemas, herramientas de medición de la gestión, reportes para la toma de decisiones y el logro de resultados, así como cualquier otro necesario para la mejora continua del Departamento o la Dirección.
- Elaborar o revisar de acuerdo a las solicitudes recibidas, los estudios, informes, investigaciones, oficios, convenios, cartas de entendimiento y otros documentos técnicos, relacionados con los trámites que atiende este Departamento, para la atención de solicitudes o la mejora operativa de su gestión.
- Colaborar en la formulación y ejecución de programas, acciones o iniciativas para la promoción de los registros, trámites y beneficios que se gestionan desde este Departamento, mediante actividades como presentaciones, charlas, conversatorios y otros.
- Colaborar en la implementación de instrumentos o herramientas de control de las gestiones que atiende el Departamento de Registro.
- Colaborar en los proyectos e iniciativas que surjan con otras instituciones del estado, o con cooperantes internacionales, para establecer criterios y aportes técnicos o de seguimiento, de los acuerdos o propuestas que fortalezcan el registro de emprendedores y empresarios o la revisión y actualización de normativa.
- Representar al Departamento, a la DIGEPYME y/o al MEIC en materia propia de las gestiones que se realizan en este Departamento con el propósito de participar de manera constructiva, asertiva y empática en las diferentes reuniones, comisiones, charlas y cualquier otra actividad en la que sea convocado.
- Respetar y utilizar adecuadamente la imagen y el libro de marca del MEIC en las diferentes actividades lideradas desde el Departamento de Registro.
- Atender ciertas labores administrativas propias, como controles de gestión, para la remisión de reportes o informes periódicos, la gestión de archivo digital o física de sus casos, así como de otras gestiones que podrían solicitar las jefaturas.
- Ejecutar otras tareas o funciones propias del cargo en apoyo al Departamento o la Dirección, cuando las jefaturas lo soliciten en apego a la normativa técnica y legal vigente.

### **2.2.2 Cambios relevantes.**

Si bien en el apartado 2.2.9 se aporta mayor detalle sobre algunos aspectos relacionados con la gestión del Departamento, en este apartado se señalan algunos casos importantes, como parte de los cambios encontrados al regreso del suscrito:

- el primero es la reactivación de la generación masiva de constancias, lo cual resulta muy favorable para reducir los plazos de espera y la mayoría de las consultas de los usuarios.
- lo segundo es el avance del Proyecto PED como nuevo Sistema de Registro, el cual se vio limitado por factores como el Hackeo de instituciones públicas y otros asuntos, pero que a la fecha ya tiene un ambiente preliminar de pruebas.
- otro aspecto hasta donde se ha identificado de momento y que no es positivo desde mi perspectiva, es que ya no se tienen los controles de gestión del personal, como los datos históricos relacionados con la gestión individual de los colaboradores y de todos los trámites relacionados con el registro pyme, constancias, atención de consultas, recepción de trámites, asignaciones de expedientes, avance del archivo documental, etc.
- además, ya no es factible generar reportes de forma directa en el SIEC y esto era una de las gestiones que permitía alimentar datos periódicos y atender de forma expedita las consultas recurrentes de Prensa y Despacho, ahora se solicita la información a DTIC para manipularla y se nos emite un solo reporte mensual.

### **2.2.3 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno.**

Durante el plazo comprendido en este informe, no se atendieron formalmente actividades como la identificación evaluación y seguimientos de riesgos, ni se identificaron gestiones sobre estos aspectos de la Jefatura anterior.

### **2.2.4 Acciones relacionadas con el Sistema de Control Interno**

Durante este corto plazo no se generó una evaluación formal relacionada con el Sistema de Control Interno en este Departamento, pero al igual que en el período anterior, se ha trabajado en la gestión ordenada y responsable de trámites de cara al servicio al usuario y el cumplimiento de plazos.

### **2.2.5 Logros alcanzados**

Como se ha indicado anteriormente, la particularidad del plazo de referencia limita el establecimiento de logros relevantes, por cuanto la gestión del suscrito se ha concentrado en la atención de usuarios, el apoyo básico a las reuniones del PED con el ICE y el trabajo diario relacionado con el personal asignado.

### **2.2.6 Proyectos relevantes pendientes de concluir.**

En términos de proyectos o tareas relevantes respetuosamente se recomienda atender:

- La implementación al fin de la primera etapa del PED.
- Un plan asertivo de divulgación tanto para el incremento de registros como para la inclusión del nuevo sistema, esto con el fin de que disminuya la resistencia al cambio y que se prepare de previo tanto a la ciudadanía como al funcionario de la DIGEPYME, este último por ser responsable de brindar el mejor servicio posible.
- Retomar en sitio o de forma digital la revisión posterior de empresas inscritas, de conformidad con lo que determina la normativa.
- Organizar el levantamiento y la formalización de procedimientos, instructivos, formularios y demás documentos necesarios para la atención de las gestiones asignadas al Departamento.
- Generar desde este Departamento datos de valor y estadísticas que apoyen la gestión de toda la dirección y la toma de decisiones políticas de los jefes.
- Impulsar la propuesta de Gustavo Jiménez, para disminuir la demanda de consultas mediante la reprogramación de la central telefónica.
- Concluir con el orden y el establecimiento de registros y controles digitales, de todo el archivo de gestión documental.
- Debe gestionarse la baja de MEIC Directo con el BCCR, antes de la puesta en funcionamiento del PED.
- Una vez implementado el nuevo sistema deben ajustarse las tareas de cada puesto de manera que se puedan abarcar la totalidad de las funciones que se tienen a cargo y que de esa manera se atiendan gestiones que hoy no se realizan por la limitación de recursos.

### **2.2.7 Administración de los recursos financieros asignados durante su gestión.**

La asignación y manejo de recursos financieros para este cargo se realiza de forma indirecta, de igual manera se procuró en todo momento la ejecución correcta de los mismos de conformidad con lo establecido en la normativa relacionada para cada trámite.

### **2.2. 8 Sugerencias para la buena marcha de la Sección.**

Ver lo indicado en los apartados 2.2.6 y 2.2.9

### **2.2. 9 Observaciones sobre asuntos de actualidad:**

La información de este apartado se incluye considerando dos asuntos específicos, el primero son algunas gestiones que no se atendieron y que estaban señaladas desde mi informe final anterior (antes del ascenso interino interinstitucional) y lo segundo como se indicó al inicio del informe, es que a la fecha no se recibió

formalmente y aún se espera el informe final de gestión del jefe anterior, o la información o documentos de ciertas gestiones relacionadas con el personal que se tiene a cargo en este Departamento.

Por lo anterior, se señalan algunos aspectos que ha criterio del suscrito son relevantes, con el fin de justificar que no se atendieran algunas otras gestiones durante este poco período de tiempo y con el propósito de aclarar los hechos ante la eventual asignación de responsabilidad administrativa que pueda generarse producto de estos temas:

- Trámite de puestos nuevos para el Depto. de Registro:

Se trata de la inclusión fallida en la estructura presupuestaria y funcional del Departamento, de cinco puestos nuevos que fueron justificados y tramitados para que fueran utilizados inclusive desde el año pasado y a los cuales no se le dio seguimiento para su asignación final y utilización. La relevancia de estos puestos estaba en la redistribución de funciones del personal de manera que pudieran atenderse gestiones que no se están atendiendo y que se diera una mejora significativa en los resultados y el apoyo que se da desde el departamento al resto de la dirección.

- Estudio del puesto de Francisco Solano Osorio:

Reiterando lo que se ha indicado muchas otras veces, lejos de tratarse de un tema personal, se insiste por responsabilidad del suscrito y de las gestiones que atienda el colaborador, en que técnicamente se debe determinar si procede o no el nombramiento de Francisco Solano en la DIGEPYME, por cuanto su puesto en propiedad y su formación al parecer no son atinentes con los puestos y especialidades que corresponden para estos cargos en este Departamento. Acá se aclara que desde el 10 de junio del 2021 (hace más de dos años) mediante oficio DIGEPYME-OF-082-2021, se solicitó la revisión respectiva del caso a Doña Ligia Fernández como responsable de estos estudios, al ser Jefe del Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos, pero a la fecha no se ha tenido ninguna respuesta al respecto. También cabe destacar que durante un tiempo se indicó que no se atendió la revisión considerando que Francisco se encontraba incapacitado, sin embargo desde mucho antes del regreso del suscrito, el colaborador se reincorporó a trabajar y tampoco se le dio trámite a la solicitud de revisión que fue planteada hace tiempo.

- Acuerdos de compromiso del personal:

No se tiene ni información ni la documentación relacionada con los acuerdos de compromiso vigentes que se establecieron entre la jefatura anterior y los colaboradores del Departamento.



- Evaluación del Desempeño:

No se tiene ni información ni la documentación relacionada con los formularios de evaluación del desempeño de los colaboradores del Departamento. Tampoco se conoce si de conformidad con la normativa vigente se les aplicó la evaluación parcial o de seguimiento que correspondía aplicar a mitad de período, o para cerrar la gestión del jefe anterior.

- Contratos e Informes de Teletrabajo:

No se tiene ni información ni la documentación relacionada con los contratos de teletrabajo vigentes para los colaboradores del Departamento, por lo que no se tiene detalles de las funciones acordadas, los días formalmente asignados, las posibles modificaciones realizadas a los documentos, o los controles que obliga la normativa para esta modalidad de trabajo.

Acá es muy importante indicar que, al ser un departamento de servicio directo a la ciudadanía, de previo a mi salida anterior se limitaba la asignación de este beneficio y se identificaba y median semanalmente las funciones asignadas a los colaboradores en esta condición.

Continuando con lo anterior como ya se indicó, se desconoce el control que se estaba llevando de las tareas asignadas al personal en esta modalidad, pero resulta relevante indicar que a la fecha solo Francisco Solano a remitido algunos correos electrónicos reportando el cumplimiento semanal de sus funciones, situación que por un lado es muy rescatable por parte del colaborador, pero que por otra parte llama la atención, por cuanto sin ser responsabilidad del funcionario, salvo mejor criterio de los responsables del Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos, este colaborador reporta las funciones asignadas por la jefatura anterior, que son muy simples y generadas solo de la atención del correo electrónico del SIEC, lo cual en apariencia corresponden a las funciones de una clase menor como es el caso de un puesto de oficinista y no de un Técnico de Servicio Civil 3, como es el caso de Francisco. Situación que al haberse hecho permanente en el tiempo podría perjudicarlo al estudiarse las tareas asignadas y su relación con el nivel de puesto sobre el que ha recibido el pago.

- Incapacidad de Gustavo Jiménez Hernández:

No se ha recibido de la jefatura anterior la documentación del caso de Gustavo Jiménez y en relación con el punto anterior se desconoce el tema de riges del subsidio, trámites ante Recursos Humanos o modificaciones que se entienden podrían ser necesarias en el contrato de teletrabajo del colaborador.

- Plan Anual de Vacaciones:

No se ha recibido a la fecha el plan anual de vacaciones de los colaboradores del Departamento.

- Controles de gestión:

Como se indicó anteriormente, no se ha recibido a la fecha información o archivos relacionados con el control de las gestiones del Departamento o de sus colaboradores.

## **2.2.10 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones que hubiera girado la Contraloría General de la República.**

No hay pendientes relacionados con este aspecto.

**2.2.11 Estado actual del cumplimiento de las disposiciones o recomendaciones que durante su gestión le hubiera girado algún otro órgano de control externo.**

En el plazo que contempla este informe no se recibieron documentos relacionados con disposiciones de órganos externos.

**2.2.12 Estado actual de cumplimiento de las recomendaciones que durante su gestión le hubiera formulado la respectiva Auditoría Interna.**

En el plazo que contempla este informe no se recibieron documentos relacionados con disposiciones de la Auditoría.

-----UL-----

-----  
Mauricio A. Castro García