



Informe

Informe de Evaluación Física y Financiera de la Ejecución del Presupuesto 2023

Dirección de Agua, programa 887-00

Enero, 2024



MINISTERIO
DE HACIENDA

GOBIERNO
DE COSTA RICA



Contenido

1.	INFORMACIÓN INSTITUCIONAL	3
2.	APARTADO FINANCIERO	4
2.1	EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2023 ASOCIADO A RECURSOS INTERNOS	4
2.2	FACTORES QUE INCIDIERON EN EL NIVEL DE EJECUCIÓN	7
3.	APARTADO DE GESTIÓN: CENTRO GESTOR	10
3.1	ANÁLISIS DE LOGROS OBTENIDOS	10
3.1.1	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS UNIDADES DE MEDIDA DE LOS PRODUCTOS.	10
3.1.2	ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES	12
4.	APARTADO: METODOLOGÍA QUE SE UTILIZARA PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO Y EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS.	¡Error! Marcador no definido.



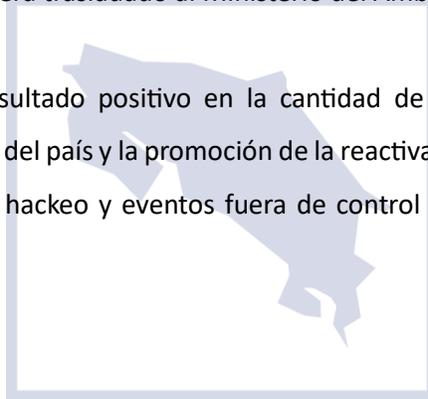


1. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

A principios del siglo XX, Costa Rica contaba con un índice de crecimiento de la población positivo. Contaba con personas visionarias que implementaron acciones en los campos: social, administración del estado, la ciencia y los recursos naturales. En todos los aspectos indicados, el agua fue un eje transversal para la calidad de vida de las personas y un insumo para la producción. Así que después de 58 años de vigencia de la primera Ley de Aguas (1884), el clima estaba listo para la emisión de una segunda Ley de Aguas.

Esta segunda Ley de Aguas No 276, fue promulgada el 27 de agosto de 1942. Le otorgó la rectoría de las aguas del dominio público al entonces existente Servicio Nacional de Electricidad (SNE) y ordenó la creación de una unidad que realizará esta labor: el Departamento de Aguas. Desde su creación en 1942 hasta 1996 el Departamento de Aguas fue una dependencia del SNE. Con la emisión de la Ley de la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP), se ordenó que Departamento de Aguas fuera trasladado al Ministerio del Ambiente y Energía (MINAE).

Las acciones ejecutadas dieron un resultado positivo en la cantidad de gestiones recibidas y atendidas por la Institución, contribuyendo al desarrollo del país y la promoción de la reactivación económica, a pesar de la pandemia, los inconvenientes ocasionados por el hackeo y eventos fuera de control que influyeron en el desempeño de los sistemas informáticos.





2. APARTADO FINANCIERO

2.1 EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO INSTITUCIONAL 2023 ASOCIADO A RECURSOS INTERNOS

A continuación, se presenta la ejecución financiera institucional por objeto de gasto y por centro gestor de los ejercicios presupuestarios 2022 y del 2023.

Cuadro 1. Ejecución financiera institucional por clasificación objeto del gasto ¹

887 00 Dirección de Agua
Al 31 de diciembre de 2022 y 2023
(en millones de colones)

Partida Objeto del Gasto	2022				2023				Nivel de Participación 2023		Variación del Gasto Ejecutado 2023 / 2022
	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final ^{2/}	Presupuesto Ejecutado ^{3/}	Nivel de Ejecución	Presupuesto Inicial	Presupuesto Final ^{2/}	Presupuesto Ejecutado ^{3/}	Nivel de Ejecución	Presupuesto Final	Presupuesto Ejecutado	
PRESUPUESTO TOTAL	2 356,96	2 348,03	1 842,46	78,47%	2 356,90	2 291,48	1 899,92	82,91%	100,00%	100,00%	3,12%
Recurso Externo	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Recurso Interno	2 356,96	2 348,03	1 842,46	78,47%	2 356,90	2 291,48	1 899,92	82,91%	100,00%	100,00%	3,12%
Remuneraciones	1 366,79	1 354,83	1 234,98	91,15%	1 426,98	1 423,48	1 234,26	86,71%	62,12%	64,96%	-0,06%
Servicios	793,91	793,91	536,32	67,55%	802,80	737,38	580,59	78,74%	32,18%	30,56%	8,25%
Materiales y Suministros	20,20	20,20	18,52	91,67%	25,13	25,13	19,92	79,28%	1,10%	1,05%	7,56%
Intereses	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Activos Financieros	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Bienes Duraderos	144,49	144,49	27,38	18,95%	72,53	72,53	39,70	54,73%	3,16%	2,09%	44,97%
Transferencias Corrientes	31,57	34,60	25,26	73,00%	29,47	32,97	25,45	77,18%	1,44%	1,34%	0,76%
Transferencias de Capital	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Amortización	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Cuentas Especiales	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera (Liquidación 2022 y 2023) y Módulo Presupuestario de Poderes (Liquidación 2023).

1/ Corresponde a recursos de fuentes internas de financiamiento.

2/ En SIGAF esta columna se denomina Presupuesto actual. En el caso de los datos al cierre del ejercicio al 31/12/2023, comprenden el presupuesto inicial y las modificaciones realizadas durante el 2022 y 2023.

3/ Se refiere al devengado, que consiste en el reconocimiento del gasto por la recepción a conformidad, por parte del órgano respectivo, de cualquier clase de bien y servicios contratados o consumidos, durante el ejercicio económico, independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

Durante el periodo 2023 se alcanzó una ejecución presupuestaria relativa de un 82.91%, la cual representa una mejora de un 4.44% a nivel general en relación con el periodo 2022 que ascendió a un 78,47%; en la partida 0-Remuneraciones se logró ejecutar un 86.71% en el 2023, lo cual representa una disminución respecto al periodo anterior, la partida 1 -Servicios incremento la ejecución interanual de un 67.55% a un 78.74% respectivamente, partida 2 -Materiales y suministros alcanzo una ejecución relativa de un 78.47%, en cuanto a los bienes duraderos la ejecución interanual reflejo un crecimiento representativo ya que alcanzo en 2023 un 54.73% contra un 18.95% del 2022 y por último la



partida 6-transferencias corrientes también refleja una mejora ejecutando en el periodo 2023 un 77.18% contra un 73.00% en el 2022

Las modificaciones legislativas que tramita la Dirección de Agua, obedecen a ajustes en la programación en temas como: contenido para no devengados del periodo anterior, contenido para pago de componentes laborales y liquidaciones por jubilaciones, contenido para reforzar servicios públicos, así como reforzamiento de presupuesto con otro programa del MINAE, incidiendo positivamente debido a que corresponden a ajustes en la planificación maximizando el uso de recursos presupuestados, valorando disponibles que atendieron otras necesidades operativas de la institución.

Cuadro 2. Ejecución del presupuesto por centro gestor

Dirección de Agua (programa 88700)

Al 31 de diciembre 2023

(en millones de colones)

Centro gestor	Presupuesto actual ¹	Presupuesto ejecutado ²	Porcentaje de ejecución ³
879 00 Actividades Centrales	4 789,49	4 068,28	84,94%
880 00 Sistema Nacional de Áreas de Conservación (SINAC)	28 602,18	24 809,01	86,74%
881 00 Fondo Nacional de Financiamiento Forestal (FONAFIFO)	14 055,60	13 838,93	98,46%
882 00 Comisión Nacional para la Gestión de la Biodiversidad (CONAGEBIO)	459,27	375,92	81,85%
883 00 Tribunal Ambiental Administrativo	737,18	669,81	90,86%
884 00 Comisión de Ordenamiento y Manejo de la Cuenta Alta del Río Reventazón (COMCURE)	189,01	139,02	73,55%
887 00 Dirección de Agua	2 291,48	1 899,92	82,91%
888 00 Instituto Meteorológico Nacional (IMN)	2 139,31	1 813,28	84,76%
889 00 Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA)	1 926,77	1 694,22	87,93%
890 00 Regulación, Control y Fiscalización de la Energía a Nivel Nacional	464,11	384,80	82,91%
897 00 Planificación Energética Nacional	5,77	1,14	19,71%
898 00 Geología y Minas	1 052,05	922,88	87,72%

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera.

1/ En SIGAF esta columna se denomina Presupuesto actual, En el caso de los datos al cierre del ejercicio al 31/12/2023, comprenden el presupuesto inicial y las modificaciones realizadas durante el 2022 y 2023.

2/ Se refiere al devengado, que es el reconocimiento del gasto por la recepción de bienes y servicios independientemente de cuando se efectúe el pago de la obligación.

3/Corresponde al porcentaje de presupuesto ejecutado con respecto al presupuesto actual.

El programa 88700 Dirección de Agua alcanzó una ejecución de un 82,91% a nivel general, concretamente analizando por partida, la partida 0-Remuneraciones presento una disminución en cuanto a la ejecución interanual debido plazas vacantes por motivo de jubilaciones y renuncias, las recalificaciones contempladas, y componentes salariales presupuestados que no se ejecutaron; la partida 1-Servicios mostro una mejora en la ejecución de un 67,55% en 2022 a un 78,74% en el 2023, considerando que los procesos de contratación administrativa en algunos casos salieron al



final del periodo impidiendo una mejor ejecución; referente a la partida 2-Materiales y suministros refleja una ejecución en el 2023 del 79.28% mucho menor al porcentaje ejecutado en el 2022, relacionado concretamente a contratación por compra de repuestos no devengada, así como el rubro de combustibles del mes de diciembre; en la partida 5-Bienes duraderos se logró una mejora sustancial en la ejecución interanual de un 18.95% a un 54.73% respectivamente, viéndose afectada una mejor ejecución en el 2023 por el tema de adquisición de bienes intangibles; partida 6-Transferencias Corrientes se ejecuta un 77,18% siendo afectada una mayor ejecución debido al proceso relacionado con el pago de prestaciones legales a funcionarios jubilados debido al atraso en las respectivas resoluciones por parte de la Dirección de Recursos Humanos.

En el siguiente cuadro se muestra la información de los compromisos no devengados por partida 2022 durante el 2023.

Cuadro 3. Compromisos no Devengados 2022

Dirección de Agua (programa 88700)

Al 31 de diciembre de 2023

(en millones de colones y porcentajes)

Partida Objeto del Costo ^{1/}	Monto del CND ^{2/}	CND Ejecutado	Nivel de ejecución
TOTAL	55,36	31,04	56,07%
Remuneraciones	17,49	14,82	84,73%
Servicios	37,40	15,75	42,11%
Materiales y Suministros	0,47	0,47	100,00%
Intereses	-	-	-
Activos Financieros	-	-	-
Bienes Duraderos	-	-	-
Transferencias Corrientes	-	-	-
Transferencias de Capital	-	-	-
Amortización	-	-	-
Cuentas Especiales	-	-	-

Fuente: Sistema Integrado de Gestión de la Administración Financiera y Módulo Presupuestario de Poderes.

^{1/} Corresponde a recursos de fuentes internas de financiamiento.

^{2/} Corresponde al monto certificado por la Contabilidad Nacional de los compromisos no devengados (CND) del 2022.



El efecto de los compromisos no devengados del periodo 2022 y migrados al 2023, en realidad por el monto migrado no representa mayor afectación en la programación, como sabemos dichos compromisos migrados reducen o afectan el presupuesto 2023, sin embargo, un total ejecutado de €31,04 millones en este caso corresponden a compromisos que todos los periodos se deben de migrar, por ejemplo en la partida 0-Remuneraciones con las cargas sociales, partida 1 -Servicios con los servicios públicos y finalmente la partida 2-Materiales y suministros con el tema de combustibles y lubricantes lo que implica que lo no devengado corresponde a la operativa normal de todos los periodos.

2.2 FACTORES QUE INCIDIERON EN EL NIVEL DE EJECUCIÓN

A continuación, se presentan los factores¹ que incidieron en la ejecución de la institución por centro gestor que tuvieron una ejecución menor al 90,00% en el ejercicio presupuestario 2023.

Cuadro 4. Factores que incidieron en la ejecución del presupuesto por centro gestor

Dirección de Agua (programa 88700)
Al 31 de diciembre 2023

Centro Gestor	Factores								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Total	-	-	-	-	3	-	-	2	-
887 00 Dirección de Agua	-	-	-	-	3	-	-	2	-

Fuente: Elaboración propia con información proporcionada por los centros gestores.

Los procesos de contratación administrativa son un paso fundamental para una excelente ejecución presupuestaria, sin embargo, durante el periodo 2023 una serie de factores para el fluido normal de dichos procesos vinieron a prolongarlos, por ejemplo durante el periodo se tuvo problemas de interpretación de la normativa respecto a la delegación de la firma en los diferentes tramites, lo que provocó que en algunos de los casos que la contratación se emitiera en el último trimestre, reduciendo la capacidad de ejecución

¹ Los factores definidos por la DGPN son los siguientes:

- 1) Aplicación de directrices presidenciales (especifique)
- 2) Lineamientos de los entes rectores de la Administración Financiera.
- 3) Políticas administrativas institucionales que ocasionen cambios en la ejecución de recursos y generen ahorros o mayor gasto.
- 4) Variación en la estimación de recursos.
- 5) Problemas relacionados con los procesos de contratación administrativa.
- 6) Desviaciones entre lo planificado y lo ejecutado.
- 7) Normas de ejecución para el ejercicio presupuestario 2023.
- 8) Liberación de cuota insuficiente.
- 9) Otros (Especifique).



de contratos, y en algunos casos se migraron al periodo 2024, lo anterior para las partidas de servicios, materiales y suministros y bienes duraderos, adicionalmente se indica que el factor denominado “otros” afecto la ejecución en la partida de remuneraciones debido a jubilaciones y rotación de personal lo que conllevó a procesos de contratación que durante el tiempo de gestión se genera un disponible presupuestario, en la partida 6 transferencias corrientes la afectación básicamente lo constituyo la tramitación de prestaciones legales no concluidas en el periodo, por parte de la Dirección de Recursos Humanos.

Normas de ejecución

Cumplimiento de la norma de ejecución 20

Cuadro 6. Gasto de capital/¹ asociado a proyectos de inversión

Dirección de Agua (programa 88700)

Al 31 de diciembre 2023

(en millones de colones)

Monto de gasto de capital / ¹ Presupuesto Actual (a)	Monto asociado a proyectos de inversión (b)	Porcentaje de cumplimiento (b/a)	Justificaciones
72,53	39,70	54,73%	Lo no ejecutado corresponde a lo planificado concretamente para la adquisición de las licencias ON BASE debido a que se determino que el vencimiento era al final de periodo imposibilitando la tramitación de contratación administrativa correspondiente

Fuente: Indicar fuente.

/1 Se exceptúan las transferencias a las municipalidades y los concejos municipales de distrito.

Cuadro 8. Proyectos registrados en el Banco de Proyectos de Inversión Pública ¹

Dirección de Agua (programa 88700)

Al 31 de diciembre 2023

(en millones de colones)

Código y nombre del proyecto	Monto	Resultado	Propuesta de mejora
001709 Sistema Nacional de Información para la Gestión Integrada del Recurso Hídrico (SINIGRH)	26,60	Se logró una ejecución de C 19,44 millones que representa un 73%	Que la Unidad de Informática establezca una estrategia respecto a la adquisición de equipo computo y bienes intangibles, mejorando la programación en las adquisiciones.
003168 Dotación de equipo para el fortalecimiento del proceso de gestión, seguimiento y control del Recurso Hídrico en Costa Rica, Dirección de Agua, 2023.	45,93	Se alcanzó una ejecución de C 20,20 millones que representa un 44%	En el momento de la planificación presupuestaria que se realice de manera mas efectiva y eficiente los planteamientos a los diferentes requerimientos o necesidades minimizando riesgos por diferencias de precios y cantidades.

Fuente: Departamento Administrativo Financiero, con datos del Sigaf.

/1: Corresponde a proyectos registrados en el BPIP con recursos de la ley 10331 y sus reformas.



Datos	Director Programa
Nombre	José Miguel Zeledón Calderón
Correo electrónico	jzeledon@da.go.cr
Número de teléfono	2103-2600
Firma Digital	
Sello (en caso de que se presente en forma física)	





3. APARTADO DE GESTIÓN: CENTRO GESTOR

3.1 ANÁLISIS DE LOGROS OBTENIDOS

Para el cálculo de los indicadores de reducción de tiempo de atención de los permisos de perforación del subsuelo, concesión de agua superficial y permiso de vertidos; se realizó considerando los expedientes tramitados y con estado de Otorgado hasta el 31 de diciembre de 2022. Realizando una diferencia entre la fecha de ingreso del trámite y la fecha de resolución se determinó el tiempo promedio que tarda cada tipo de trámite. Las diferencias de tiempo son bastante buenas y tienen su justificación en la implementación de las mejoras de procesos establecidas mediante el oficio DA-1791-2018 del 27 de noviembre de 2018.

Este indicador ha tenido seguimiento, debido a que el proceso está en función de la cantidad de personas que intervienen en él, el dinamismo de la demanda de servicios y la incertidumbre generada por la pandemia del Covid - 19. Además del incremento en el uso de la plataforma de trámites digitales Sipeco.

Es importante contemplar que el tema de las inspecciones que son requeridas para la resolución de los trámites, están sujetas a las asignaciones del presupuesto de viáticos y combustible, por lo que se toman medidas para poder atender las solicitudes con prontitud, pero requieren de mayor tiempo para poder atender un grupo según programación de salida de los funcionarios.

3.1.1 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LAS UNIDADES DE MEDIDA DE LOS PRODUCTOS.

A continuación, se presenta el cuadro con el cumplimiento de las unidades de medida al 31/12/2023.

Este cuadro se construyó a partir del reporte de la base de datos de la Dirección de Agua. Este indicador se clasifica como de gestión y es variable. Está en función de la demanda de los servicios que ofrece la Dirección de Agua.

En términos generales, el valor programado se ha mantenido constante, considerando un escenario conservador, sin embargo, debido a la implementación del Sistema de Permisos y Concesiones (Sipeco), se amplió la ventana de tiempo mediante la cual, los clientes pueden presentar sus trámites, esto se evidencia



en la presentación de documentos en horas no laborales, considerando que el sistema informático lo permite.

Cuadro 9. Cumplimiento de las unidades de medida

Dirección de Agua (programa 88700)

Al 31 de diciembre 2023

Nombre del producto	Nombre de la unidad de medida	Programado	Alcanzado al 30/06/2023 ¹	Porcentaje alcanzado al 30/06/2023 ¹	Alcanzado al 31/12/2023	Porcentaje alcanzado al 31/12/2023
Servicio de atención de solicitudes de permisos y concesiones de agua.	Trámite atendido	2.500	2 182,00	87%	4 539,00	181%

Fuente: Departamento de Desarrollo Hídrico, a partir del reporte de la base de datos.

/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

Considerando los resultados tanto del primer y segundo semestre del 2023, los cuadros 10.1 y 10.2 no aplican y para fines del informe se muestran vacíos.

Cuadro 10.1 Unidades de medida con cumplimiento menor al 45,00% al 30/06/2023 y menor al 90,00% al 31/12/2023

Dirección de Agua (programa 88700)

Al 31 de diciembre de 2023

Unidad de Medida	Factor al 30/06/2023 ¹	Acción Correctiva ²	Razones ³	Factor al 31/12/2023 ⁴	Razones ⁵
------------------	-----------------------------------	--------------------------------	----------------------	-----------------------------------	----------------------

Fuente: Departamento de Desarrollo Hídrico.

1/ Corresponde al número de factor indicado para el informe semestral.

2/ Corresponde a la acción correctiva indicada en el informe semestral.

3/ Se refiere a si la acción señalada en el informe semestral fue o no efectiva y las justificaciones.

4/Corresponde al número de factor que afectó el resultado al finalizar el año el cual podría ser igual o diferente al presentado al I semestre.

5/Se refiere a cómo los factores que se presentaron en el II semestre incidieron en el resultado obtenido.

Cuadro 10.2 Unidades de medida con cumplimiento mayor al 45,00% al 30/06/2023 y menor al 90,00% al 31/12/2023

Dirección de Agua (programa 88700)

Al 31 de diciembre de 2023

Unidad de Medida	Factor al 31/12/2023 ¹	Razones ²
------------------	-----------------------------------	----------------------

Fuente: Indicar fuente.

1/Corresponde al número del factor.

2/Se refiere a cómo los factores que se presentaron en el II semestre incidieron en el resultado obtenido.



3.1.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS DE LOS INDICADORES

Con respecto a los indicadores, es importante indicar que la Dirección de Agua optimizó las herramientas informáticas y esto puede generar una variación en el cálculo de los indicadores. Esta variación será identificada conforme la comparación anual de los resultados y la depuración del sistema. Según lo anterior, los resultados obtenidos tienen un grado de incertidumbre, considerando esas mejoras realizadas y la curva de aprendizaje en el uso de esas nuevas herramientas.

En el siguiente cuadro se presenta el cumplimiento alcanzado de los indicadores al 31/12/2023.

Cuadro 11. Cumplimiento de indicadores

Dirección de Agua (programa 88700)

Al 31 de diciembre 2023

Nombre del Indicador	Programado	Alcanzado al 30/06/2023 ^{1/}	Porcentaje alcanzado al 30/06/2023 ^{1/}	Alcanzado al 31/12/2023	Porcentaje alcanzado al 31/12/2023
PF.01.01.Reducir el tiempo en días de atención del permiso de perforación del subsuelo y concesión de agua subterránea.	11,00	4,00	36,36%	10,00	90,91%
PF.01.02.Reducción de tiempo promedio en días en la atención de la concesión superficial de agua.	58,00	47,00	81,03%	51,00	87,93%
PF.01.03. Reducción de tiempo promedio en días en la atención del permiso de vertidos.	38,00	77,00	202,63%	60,00	157,89%

Fuente: Departamento de Desarrollo Hídrico
/1 Esta información se obtiene del informe semestral.

Según los resultados mostrados en el cuadro 11, se puede concluir que la Institución realizó un esfuerzo considerable por alcanzar los valores programados. Según lo anterior, el cuadro 12.1 se muestra vacío debido a que los criterios definidos no se cumplieron. El cuadro 12.2 si se completó y en ese apartado se muestra la información.

Cuadro 12.1 Indicadores con cumplimiento menor al 45,00% al 30/06/2023 y menor al 90,00% al 31/12/2023

Nombre del centro gestor

Al 31 de diciembre de 2023

Indicador	Factor al 30/06/2023 ^{1/}	Acción Correctiva ^{2/}	Razones ^{3/}	Factor al 31/12/2023 ^{4/}	Razones ^{5/}

Fuente: Indicar fuente.

1/ Corresponde al número de factor indicado para el informe semestral.

2/ Corresponde a la acción correctiva indicada en el informe semestral.

3/ Se refiere a si la acción señalada en el informe semestral fue o no efectiva y las justificaciones.



4/ Corresponde al número de factor que afectó el resultado al finalizar el año el cual podría ser igual o diferente al presentado al I semestre.
5/ Se refiere a cómo los factores que se presentaron en el II semestre incidieron en el resultado obtenido.

El siguiente cuadro presenta los indicadores con cumplimiento mayor al 45,00% al 30/06/2023 y menor al 90,00% al 31/12/2023, las cuales no requirieron acciones correctivas para el I semestre.

Cuadro 12.2 Indicadores con cumplimiento mayor al 45,00% al 30/06/2023 y menor al 90,00% al 31/12/2023

Dirección de Agua (Programa 88700)

Al 31 de diciembre de 2023

Indicador	Factor al 31/12/2023 ^{1/}	Razones ^{2/}
PF.01.02.Reducción de tiempo promedio en días en la atención de la concesión superficial de agua.	6	La calidad del dato tiene oportunidades de mejora. La extensión de la última etapa del proceso, considerando que algunos expedientes requieren la firma del jerarca ministerial. Esto implica una adición al tiempo de ciclo.

Fuente: Indicar fuente.

1/Corresponde al número del factor.

2/Se refiere a cómo los factores que se presentaron en el II semestre e incidieron en el resultado obtenido.

Como factor del cumplimiento se indicó una desviación entre lo programado y lo ejecutado, esto sucede debido a las oportunidades de mejora que se tienen en la generación del dato. Además, según el tipo de trámite existe una etapa adicional que consiste en la firma de documentos por parte del jerarca ministerial, lo que agrega un tiempo mayor al momento de determinar la duración de ciclo.

Datos del (la) Director (a) del Centro Gestor	
Nombre	José Miguel Zeledón Calderón
Correo electrónico	jzeledon@da.go.cr
Teléfono	2103-2600
Firma digital	
Sello (en caso de que se presente en forma física)	