



**Informe de la evaluación de resultados de la
Dirección General de Educación Vial
correspondiente al año 2022.**

**DIRECCIÓN GENERAL DE EDUCACIÓN
VIAL**

Revisado por:

LICDA. JACKELINE RUIZ ARAYA

DIRECTORA a.i

Enero, 2023

Contenido

Resumen.....	3
Sobre la Estructura funcional de la DGEV.....	3
Introducción.....	4
Actividades realizadas	4
Planificación Estratégica	4
Departamento Evaluación de Conductores.....	5
Departamento Formación y Capacitación	11
Departamento Administrativo.....	17
Otras acciones realizadas	20
Educación Formal	23
Control y Registro	30
Acreditación de Conductores	32
Conclusiones.....	39
Sobre los recursos presupuestarios, tecnológicos y humanos.....	41

Informe de la evaluación de resultados de la Dirección General de Educación Vial correspondiente al III trimestre del año 2022.

Resumen.

El presente informe sirve de base para analizar las labores que se efectuaron a lo largo del año 2022 y está fundamentado en los datos recopilados del sistema de acreditación de conductores (SAC) que suministran trimestralmente las jefaturas nacionales en donde se reportan datos cualitativos y cuantitativos, así como las limitaciones, conclusiones y observaciones que efectuaron cada una de ellas y sus recomendaciones para lograr corregir los problemas detectados con el afán de lograr alcanzar las metas POI que se establecieron para la Dirección General de Educación Vial en el período 2022, y brindar un mejor servicio que contribuya a mejorar la imagen del Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

Sobre la Estructura funcional de la DGEV.

Por disposición de la Ley N° 6324 “Ley de Administración Vial y sus reformas”; la “Ley de Tránsito por Vías Públicas Terrestres y Seguridad Vial, N° 9078”, publicada el 26 de octubre de 2012, en La Gaceta 207, Alcance Digital 165; y el Decreto Ejecutivo N° 15452-MOPT “Reglamento Orgánico de la Dirección General Educación Vial”, la Dirección General de Educación Vial (en adelante DGEV) es la Dependencia de la División de Transportes del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, y tiene como competencia todos los aspectos relativos a la educación y seguridad vial, tendientes a la formación, capacitación, evaluación, acreditación y certificación de los aspirantes a obtener licencias de conducir vehículos automotores, al personal administrativo, así como la preparación formal de educadores para que estos instruyan a los niños en edad escolar y de Tercer Ciclo, en el correcto desenvolvimiento en las vías públicas ya sea como conductor, ciclista, pasajero o peatón.

La estructura organizativa está dividida de la siguiente forma: Dirección General, Departamento Administrativo - Financiero, Departamento de Formación y Capacitación, Departamento de Evaluación de Conductores, Departamento de Registro y Control, Departamento de Educación Formal y el Departamento de Acreditación de conductores. Paré ello la Dirección General de Educación Vial cuenta con trece centros de atención a nivel nacional (Sede Central de San José,

Liberia, San Ramón, Puntarenas, San Carlos, Limón, Guápiles, Pérez Zeledón, Alajuela,

Nicoya, Cartago, Heredia y Río Claro).

Introducción.

El siguiente informe describe las acciones más importantes realizadas por la Dirección General de Educación Vial correspondientes al año 2022, así como el resultado de estas, respecto al servicio que se le brinda a la ciudadanía costarricense que desea adquirir su licencia de conducir, con el fin de mantener la relación existente entre los retos organizacionales y los diferentes actores sociales para visualizar futuros escenarios que se necesiten llevar a la práctica y mejorar los procesos existentes.

Durante este periodo la Dirección General de Educación Vial le correspondió realizar sus distintos procesos de operación bajo un marco financiero orientado por la Ley 9635, la cual establece importantes restricciones en el gasto público, por lo que se limita el accionar de la dirección, sin embargo, se plantearon distintas estrategias como soporte de las actividades sustantivas de la organización en aras de brindar un óptimo servicio a los usuarios aspirantes a la acreditación de su licencia.

En ese sentido, a continuación, se presenta un resumen de las acciones efectuadas durante el año 2022, las cuales permitieron brindar un mejor servicio a la ciudadanía y reducir las litas de espera en aras de perpetuar la misión de la organización.

Actividades realizadas

Planificación Estratégica

Se identifica que existe una carencia significativa en los procesos de planificación estratégica de la DGEV, por lo que para el año 2022 se realizan esfuerzos y con apoyo de la División de Transportes se incorpora la función de un profesional en planificación y desarrollo la cual se ha encargado de pautar lineamiento tales como:

Se elaboró un primer diagnóstico situacional sobre los procesos existentes de planificación estratégica dentro de la DGEV, se realiza un análisis FODA basado en el Plan Estratégico Institucional (2020-2025) y se adapta con datos de interés de la DGEV, se identifican las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas de la gestión de licencias, así mismo se realiza la ponderación de los resultado por medio de la matriz de los factores internos (MEFI) y la matriz de los factores externos (MEFE), lo anterior, con el fin de contar con un instrumento

orientador, que identifique las necesidades existentes de la dirección y en procura de generar valor agregado en la gestión de riesgo de los procesos que desarrolla la Administración.

En ese sentido, se solicita a las diferentes jefaturas realizar el mismo ejercicio dentro de los departamentos y sus equipos de trabajo, con el fin de profundizar y analizar los distintos escenarios que se enfrentan en su diario quehacer, con ello obtener una visión más amplia de las posibles problemáticas existentes.

Así mismo, a partir de los análisis FODA presentados de los diferentes departamentos, se solicita a las jefaturas realizar un plan de trabajo semestral para el año 2023, los cuales se encuentran en ejecución para atender de manera oportuna los requerimientos para el cumplimiento de objetivos de esta dirección.

Se implementan estrategias para mejorar y fortalecer el ambiente laboral con el objetivo de incrementar la motivación y el compromiso del personal, por lo que se realizan las gestiones necesarias y se logra la habilitación de 10 espacios dentro del parqueo de las instalaciones, con el fin de mantener al recurso humano satisfecho y comprometido, lo que impacta en la productividad y el cumplimiento de objetivos de esta dirección, esto surge por los lineamientos mencionados ya que han permitido determinar mejoras y proyecciones ya que nos llevó a realizar una evaluación de los procedimientos existentes y tomar decisiones tales como; cambio de funciones a funcionarios bajo la figura del artículo 120 del Reglamento del Estatuto del Servicio Civil, que permitió realizar movimientos estratégicos del personal para una mejor optimización del recurso humano, así como cambio de horarios lo que permitió trabajar en un horario vespertino y una jornada ampliada, así mismo, se toma un mejor control de la Contraloría Interna de Servicios lo que permite dar un mejor enfoque ya que se cuentan con datos reales de las quejas de los usuarios lo que contribuye a la toma de decisiones y la mejora continua.

Departamento Evaluación de Conductores.

El objetivo del Departamento de Evaluación de Conductores es garantizar que los futuros conductores conduzcan adecuadamente, para llevar a cabo esta actividad se diseñan proyectos estratégicos en materia de evaluación práctica para conductores, mediante el estudio y análisis de las estadísticas de accidentes y sus causas en determinadas zonas, así como la identificación de los motivos por los que los usuarios pierden la prueba práctica de manejo, para lo cual se emplean como referencia los principios teóricos y prácticos de la educación y seguridad vial,

para proponer modificaciones y otras medidas técnicas necesarias durante el desarrollo de la prueba práctica con el fin de garantizar conductores aptos para la conducción del vehículo y que el servicio sea de calidad, eficaz y eficiente es por tal motivo que a pesar del poco personal con el cargo de Evaluador el Departamento hace grandes esfuerzos por alcanzar las metas propuestas, cumplir con los planes y proyectos en materia de Educación y Seguridad Vial, con la finalidad de disminuir en todo lo posible los accidentes de tránsito, minimizar muertes en carretera, traumatismos y reducir pérdidas económicas.

Para el último trimestre del año 2022, gracias a la coordinación en conjunto de la Dirección General el Depto. Evaluación de Conductores y el Despacho de Transportes y Seguridad Vial se realizó un gran trabajo y esfuerzo para llevar adelante el proyecto de ampliación de personal para realizar pruebas prácticas de manejo, para ello fue trasladado temporalmente personal del Ministerio de Obras Públicas y Transportes a los cuales se les aplicó el Artículo 120 Del Reglamento al Estatuto del Servicio Civil. Así como refuerzo de otros funcionarios de la dependencia de la Dirección General de Educación Vial.

A dichos funcionarios se les impartió con anterioridad la capacitación correspondiente y a partir del 03 de octubre iniciaron labores como Evaluador de Conductores, el cual sumó un total de 28 funcionarios adicionales, que ayudaron atender la gran demanda de citas otorgadas de los meses de setiembre – octubre del año 2022 y que por medio de la validación del correo electrónico los usuarios pudieron realizar sus cancelación para reprogramar citas para el último trimestre del año 2022.

Además, se realizaron los siguientes movimientos: funcionarios del Depto. Administrativo, Formación y Capacitación y de la Dirección General, así como algunos funcionarios digitadores de las sedes regionales estuvieron realizando funciones de Evaluadores en el tiempo extraordinario de 3:00 a 6:00 pm, mediante el cambio de funciones según el Artículo 120 Del Reglamento al Estatuto del Servicio Civil.

La oferta de citas se mantiene en forma permanente (24/7), tal medida permite que las personas encuentren espacios en cualquiera de las 13 sedes a nivel nacional (San José, Alajuela, Cartago, Guápiles, Heredia, San Ramón, San Carlos, Pérez Zeledón, Puntarenas, Liberia, Limón, Nicoya y Río Claro).

Sin embargo, y a pesar de tanto esfuerzo y dedicación, el incremento de las citas de pruebas prácticas a nivel nacional continúa en aumento en las diferentes sedes, ya que las citas van para el mes de octubre 2023, lo que evidencia que la necesidad de personal en el cargo de

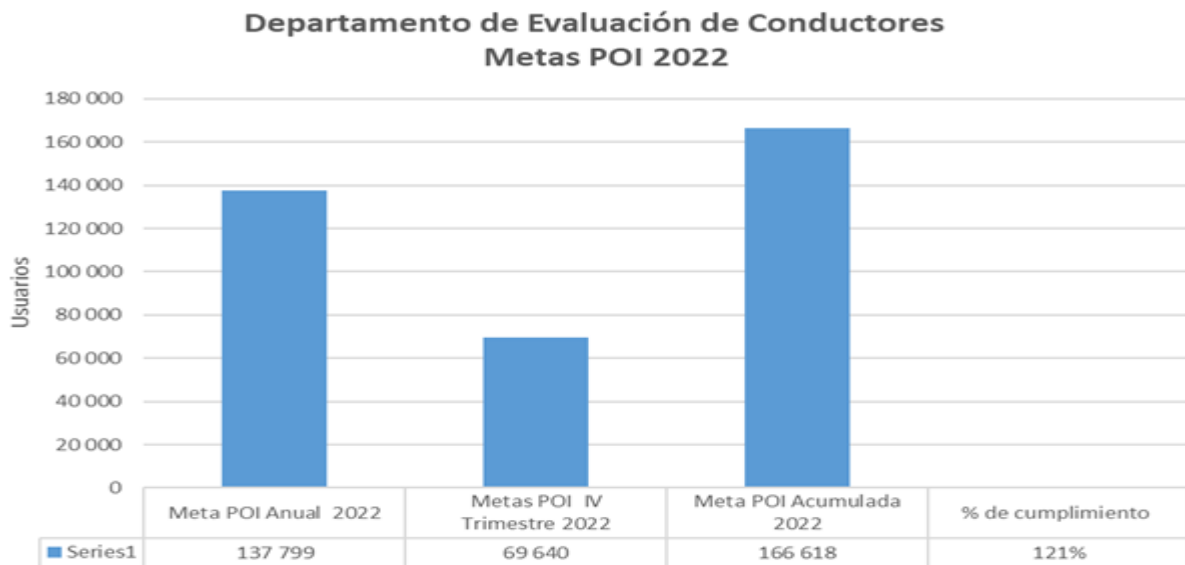
Evaluador de Conductores es constante, por lo que seguimos insistiendo en que el personal sea permanente para poder cubrir la demanda, que desde hace años se viene informando, ya que muchos funcionarios tienen acumulados periodos de vacaciones y las situaciones de salud y otros que se presentan en el año, afectando la atención que el usuario requiere.

Adicional a esto, seguimos arrastrando un alto porcentaje de ausentismo a nivel nacional, a pesar de existir los recordatorios a través de correos y mensajes de texto, además del procedimiento para cancelar la cita, el cual cambio desde del día 27 de mayo del 2022. Se continúa con la validación de identidad para que la persona sea quien desde el portal de la web por medio de sus credenciales cancele la cita práctica, este nuevo procedimiento fue comunicado mediante la circular DVT-DGEV-CIR-2022-35 de fecha 25 de mayo del 2022 y fue oficializado en el SIOR mediante la Actividad: Liberación del recibo de la prueba práctica por parte de la persona usuaria Código 360-AC10 Versión 2.

A pesar de los diferentes problemas que se han presentado, el Departamento de Evaluación de Conductores, ha realizado grandes esfuerzos para brindar un buen servicio, y para el cuarto trimestre del año se pudo lograr la meta, ya que se alcanzó 69.640, para un acumulado 166.618 de la meta anual. Lo anterior, debido al personal que fue trasladado temporalmente para reforzar la labor de Evaluación de pruebas prácticas, eso demuestra la necesidad de personal que posee este Departamento y de lo cual siempre se ha hecho mención en los diferentes informes y en oficios, lográndose el apoyo de la Administración Superior, pero para que se continúe con dicha labor, necesitamos que la ayuda no cese, ya que sólo contamos con 36 evaluadores nombrados en ese cargo para cubrir a nivel nacional las 13 sedes, aunado a eso, en este año 2023 se pensionan seis, aumentando el déficit de evaluadores.

A continuación, se detalla la labor realizada durante el año 2022:

Gráfico #1



Fuente: Sistema de Acreditación de Conductores

El gráfico #1 muestra el comportamiento de las pruebas prácticas que se ofrecieron durante el año 2022, logrando un cumplimiento del 121% en la proyección del cumplimiento de la ejecución de la meta establecida para el año 2022. Es importante mencionar que la meta fue alcanzada y superada, gracias a que se trabajó con más personal y en tiempo extraordinario en los meses de octubre, noviembre y hasta el 16 diciembre del 2022, se establece el plan piloto impulsado por la Directora a.i de la Dirección General de Educación Vial.

Gráfico #2



Fuente: Sistema de Acreditación de Conductores.

El gráfico # 2 muestra el comportamiento por género de los usuarios que se presentaron a realizar su prueba práctica a nivel nacional.

La Tabla # 1 muestra el comportamiento de las pruebas prácticas realizadas por tipo de licencia y el total de pruebas realizadas en cada una de las 13 sedes regionales a nivel nacional.

Acumulado año 2022
Tabla # 1

Dpto. Evaluación de Conductores "Acumulado de pruebas para licencias por tipo en regionales año 2022"						
Sedes Regionales	Licencias tipo A	Licencias tipo B	Licencias tipo C	Licencias Tipo D	Total Pruebas por Regional	Contribución x Regional
San José	7 118	18 867	180	1 050	27 215	16%
Alajuela	3 490	9 973	127	775	14 365	9%
Cartago	5 600	10 613	65	767	17 045	10%
Heredia	3 550	10 960	76	522	15 108	9%
San Ramón	5 161	12 466	84	423	18 134	11%
San Carlos	2 134	5 883	111	1 094	9 222	6%
Liberia	2 225	6 593	174	720	9 712	6%
Nicoya	2 148	5 925	152	190	8 415	5%
Puntarenas	2 244	6 718	60	444	9 466	6%
Pérez Zeledón	2 272	10 120	88	427	12 907	8%
Rio Claro	2 072	5 148	73	281	7 574	5%
Limón	2 145	5 688	68	409	8 310	5%
Guápiles	2 183	5 916	46	1 000	9 145	5%
Total Acumulado año 2022	42 342	114 870	1 304	8 102	166 618	100%

Fuente: Sistema de Acreditación de Conductores.

La Tabla # 1 muestra el acumulado de las pruebas prácticas realizadas por tipo de licencia y el total de pruebas realizadas en cada una de las 13 sedes regionales a nivel nacional durante el año.

Con respecto a trámites administrativos:

- Se confeccionaron y tramitaron los viáticos a los evaluadores y digitadores que tuvieron que cubrir pruebas prácticas y matricular en regionales.
- Se confeccionaron y tramitaron 41 solicitudes de vacaciones y 01 solicitud de permiso con goce de salario por nacimiento de la hija, y 02 incapacidades
- Se ingresaron al sistema las facturas de abastecimiento de combustible de los vehículos asignados al Departamento de Evaluación de Conductores; así como el pernote de los mismos.
- Se confeccionaron y tramitaron formularios de tiempo extraordinario de los meses de octubre, noviembre y hasta el 16 de diciembre.
- Atención de quejas, denuncias e impugnaciones para un total de 53.
- Se realizaron trámites de cancelaciones: 51

- Modificación de citas por interés institucional 74
- Resoluciones por recursos de amparo 242
- Solicitudes de adelanto citas 39 de las cuales se rechazaron 13
- Validaciones de correo electrónico 242
- Se atendieron 06 citas de pruebas prácticas para diplomáticos

Analizados los resultados obtenidos, se demuestra que el Departamento de Evaluación de Conductores continua trabajando arduamente y realizando esfuerzos para superar todos los obstáculos como falta de personal, presupuesto y condiciones de tiempo, para brindar el servicio de pruebas prácticas a nivel nacional.

En el cuarto trimestre del año 2022 se matricularon un total de **69.640** citas, si lo comparamos con el tercer trimestre que fue de **33.438** hubo un aumento de **36.202** pruebas prácticas, laborando sólo 16 días del mes de diciembre, lo que demuestra una vez más la necesidad de contar con más personal permanente en el Departamento de Evaluación de Conductores para alcanzar las metas propuestas y brindar un mejor servicio.

Aunque el porcentaje de ausentismo bajó, continuamos con la falta de compromiso de los usuarios, a pesar del que el sistema de mensajes da un recordatorio no hay una costumbre de cancelar la cita, para un 19% de ausentismo (**12.293**).

Departamento Formación y Capacitación

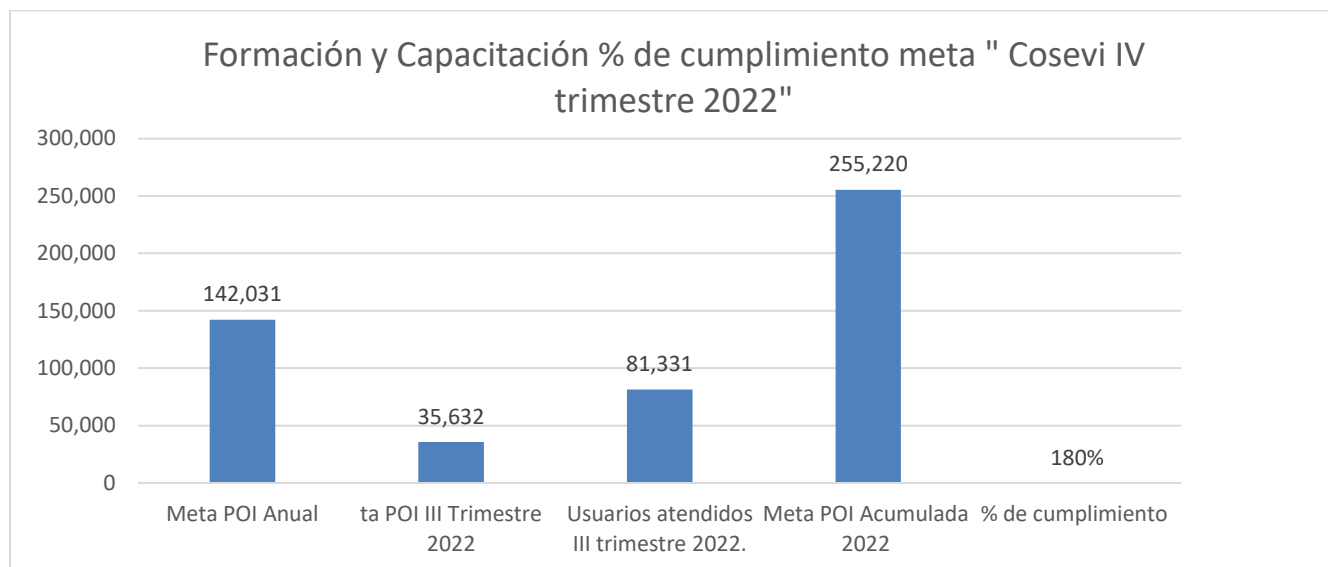
El departamento de Formación y Capacitación es el encargado de capacitar, formular y realizar las pruebas teóricas a los usuarios que lo requieran, lo anterior, de conformidad con los que establecen los ordinales 83 inciso b) y 84 inciso d) de la Ley N° 9078, en los casos de personas que presentan algún tipo de limitación de aprendizaje, cognitiva, similar, o bien, dificultad con la lectoescritura, la DGEV estableció cursos especiales para estos usuarios. Igualmente, a las personas con discapacidad se les garantizará las adecuaciones y los servicios de apoyo necesarios durante la instrucción del curso.

Además, se imparten cursos especiales para los aspirantes en obtener licencias de conducir para servicio de transporte público con el componente de Relaciones Humanas.

Por otra parte, el curso teórico de Educación Vial se complementa con el “Manual del Conductor, Manual Oficial de Educación y Seguridad Vial”, de la Editorial UNED, con el fin de evaluar los conocimientos adquiridos durante el proceso de formación del futuro conductor

de acuerdo con los temas que se desarrollan durante el proceso de capacitación.

Gráfico # 1

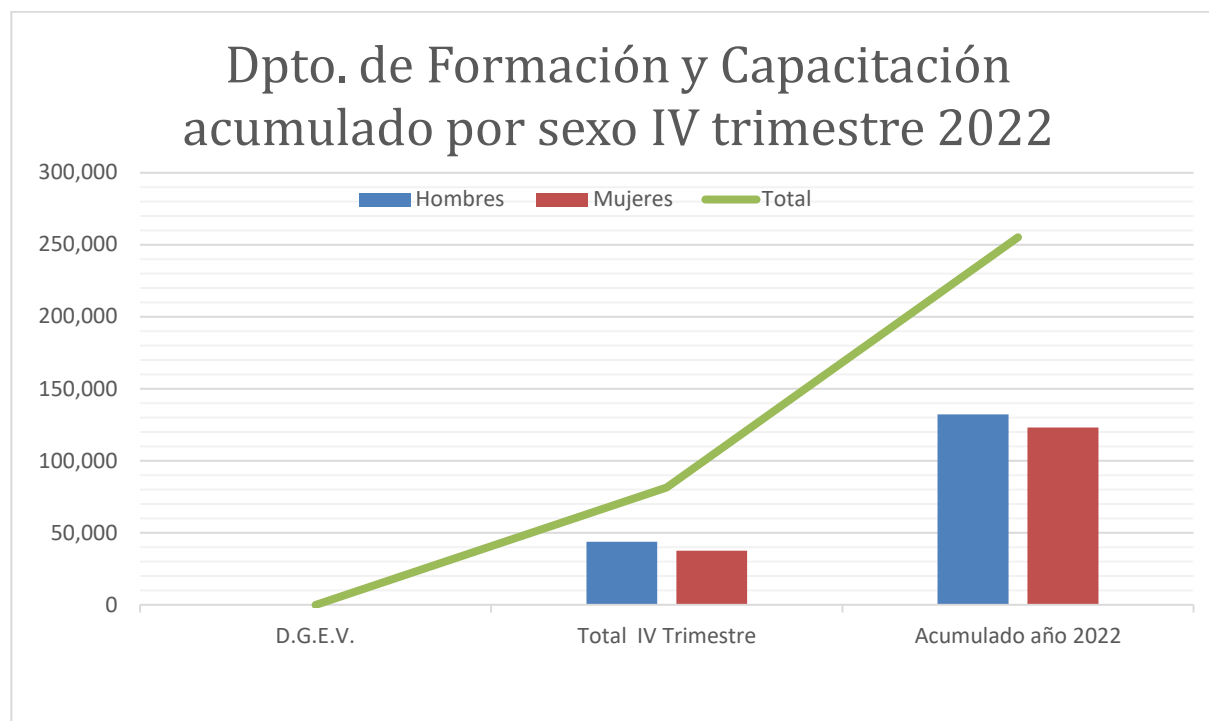


Fuente: Creación propia Dpto. de Formación y Capacitación.

Observamos en el gráfico #1, el comportamiento de la matrícula en las pruebas teóricas para el cuarto trimestre del año 2022, Para los meses de octubre, noviembre y diciembre se ofertaron exámenes y cursos para 81,331 usuarios, logrando a la fecha un cumplimiento superior al 128% del trimestre y un 180% superior a la meta física anual, superando en 113,189 usuarios anuales. Dicha superación a la meta obedece a la estrategia implementada por la Dirección General de Educación Vial, la cual se basó en la maximización de los laboratorios de cómputo en la sede central, ampliar el horario de servicio brindado y un porcentaje calculado de sobre oferta en los cursos a fin de mitigar el ausentismo y aumentar la oferta.

En cuanto al gráfico # 2, el cual se presenta continuación muestra el indicativo de la distribución de la población atendida por sexo según el acumulado para el año 2022. Dicha cantidad de usuarios acumulados es de 255,220 de los cuales el 51.7 % corresponde a hombres y 48.3 % a las mujeres.

Gráfico # 2



Fuente: Creación propia Dpto. de Formación y Capacitación.

Tabla # 1

Formación y Capacitación "Cursos por Sede Regional IV Trimestre año 2021"								
Regionales D.G.E.V.	Regular	Tutorías	Suficiencia	Iletrados	T.P.N.	T.P.I.	P.D.A.	Total
San José	1,178	0	33,173	346	388	17	0	35,102
Alajuela	246	0	2,948	0	71	0	0	3,265
Cartago	225	0	3,307	0	53	0	0	3,585
Heredia	200	0	3,885	0	73	0	0	4,158
San Ramón	232	0	3,492	0	39	0	0	3,763
San Carlos	198	0	4,161	0	51	0	0	4,410
Liberia	244	0	3,864	0	76	0	0	4,184
Nicoya	143	0	3,388	0	48	0	0	3,579
Puntarenas	320	0	3,602	0	133	0	0	4,055
Pérez Zeledón	176	0	3,653	0	0	81	0	3,910
Río Claro	59	0	1,322	0	28	0	0	1,409
Limón	269	0	4,082	0	14	0	0	4,365
Guápiles	45	0	5,501	0	0	0	0	5,546
Total III Trimestre año 2021	3,535	0	76,378	346	974	98	0	81,331

Fuente: Dpto. de Formación y Capacitación. Nota: T.P.N." transporte público normal" - T.P.I. "transporte público iletrados"- P.D.A. "personas con discapacidad auditiva".

En la Tabla # 1, se advierte del comportamiento por el tipo de curso que se ofreció durante este periodo; si bien la modalidad de los exámenes por suficiencia se mantuvo muy similar los últimos dos trimestres del 2022, debido a la estrategia que se implementó para el segundo

semestre del año en mención. Observamos que la oferta que se dispuso al usuario fue la de efectuar curso modalidad suficiencia el cual es que dichos usuarios se preparan en sus hogares y se presentan a efectuar el examen en los laboratorios que posee la DGEV, esto maximizo el uso de los mismos y aumento la oferta de forma considerable. Además, la falta de personal a nivel general -instructores- limita las posibilidades de ofrecer más cursos presenciales, recuperación de puntos y de transporte público.

Si bien, la modalidad de exámenes por suficiencia domina la oferta de servicio, no podemos dejar de reconocer que la promoción de aprobación en esta modalidad subió casi un 50% con respecto a las estadísticas de años anteriores en el Dpto. de Formación y capacitación, de forma que la cantidad de usuarios que requieren de nuevo una cita no aumente en comparación con otros trimestres anteriores.

Tabla # 2

Formación y Capacitación "Resultado de la Evaluación por Tipo de Curso" IV TRimestre año 2022"								
Tipo de Curso	Usuarios con cita	Usuarios Atendidos	Apto	No-Apto	NSP	Porcentajes %		
						Apto	No-Apto	NSP
Regular	3,535	2,637	1,112	1,524	898	42%	58%	25%
Tutorías	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
Suficiencia	76,378	59,266	25,005	34,256	17,112	42%	58%	22%
lletrados	346	159	67	91	187	42%	57%	54%
Trasporte Público Normal	1,055	713	299	421	342	42%	59%	32%
Trasporte Público lletrados	17	12	12	0	5	100%	0%	29%
Discacidad Auditiva	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
Total Trimestral	81,331	62,787	26,495	36,292	18,544	42%	58%	23%

Fuente: Dpto. de Formación y Capacitación.

En la tabla # 2 se puede observar el comportamiento del IV trimestre del año 2022 con respecto a la promoción de los usuarios en dichos cursos. La promoción tiene un incremento en la aprobación debido a que a partir del mes de octubre entró en vigencia la nota de aprobación para el examen de 70 puntos dejando de lado la obligatoriedad de no perder más de 8 preguntas, cuyo resultado era de 80 putos. A partir de dicho mes la cantidad de preguntas que se pueden errar es de 12.

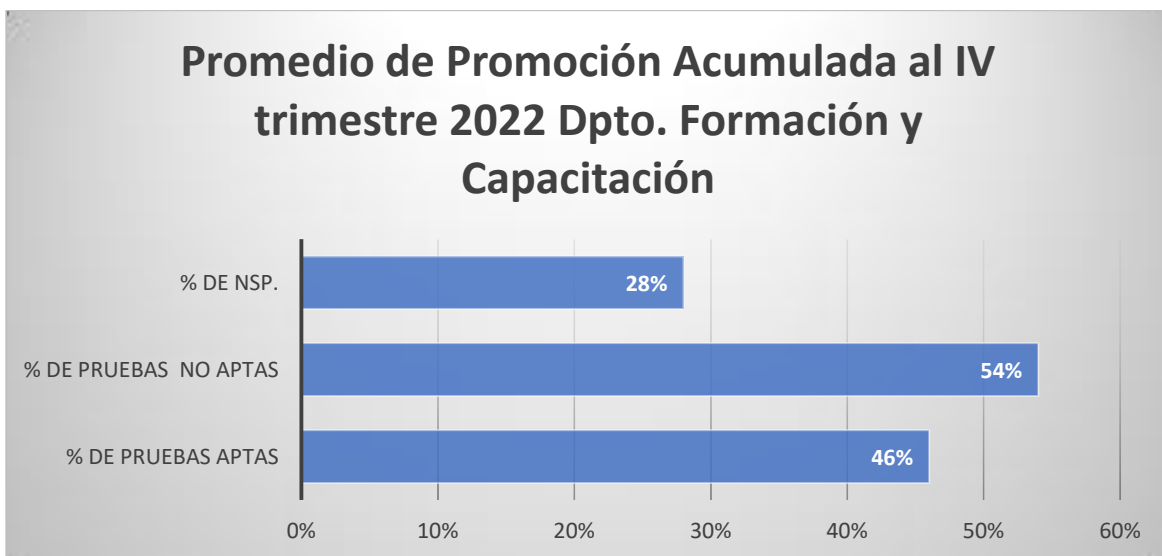
Tabla # 3

Formación y Capacitación "Resultado de la Evaluación por Tipo de Curso" Acumulado año 2022"								
Tipo de Curso	Usuarios con cita	Usuarios Atendidos	Apto	No-Apto	NSP	Porcentajes %		
						Apto	No-Apto	NSP
Regular	8,883	6,604	3,438	3,165	2,279	52%	48%	26%
Tutorías	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
Suficiencia	242,283	174,112	79,926	94,181	68,171	46%	54%	28%
Iletrados	1,010	626	455	170	384	73%	27%	38%
Trasporte Público Normal	2,992	2,046	1,057	996	946	52%	49%	32%
Trasporte Público Iletrados	52	33	24	9	19	73%	27%	37%
Discacidad Auditiva	0	0	0	0	0	0%	0%	0%
Acumulado año 2021	255,220	183,421	84,900	98,521	71,799	46%	54%	28%

Fuente: Dpto. de Formación y Capacitación.

En la tabla # 3 muestra los porcentajes acumulados de promoción anual, así como los niveles de ausentismo de igual forma acumulados para el año 2022. Es de resaltar que los niveles de ausentismo siguen siendo un reto para el Dpto. de Formación y Capacitación, para lo cual se implantó la estrategia de sobre oferta en un 6% con respecto a la capacidad instalada de los diferentes laboratorios que se poseen. Es compromiso de esta jefatura el buscar la forma de disminuir este porcentaje para el año 2023.

Gráfico # 3



Fuente: Creación propia Dpto. Formación y Capacitación.

En el gráfico # 3 se logra presenciar los porcentajes de aprobación en términos generales de los diferentes tipos de cursos que se implementaron para el IV trimestre. El cual no da un promedio general de aprobación del 52% vs y el porcentaje de ausentismo “NSP” el cual sigue siendo alto en un 31%.

Se recapitulan las estrategias que implementó la dirección para el Dpto. de Formación y Capacitación de la DGEV las cuales se detallan a continuación:

Estrategia # 1 Maximizar los recursos tanto humanos como tecnológicos cuyo propósito es ofrecer una mayor cantidad de cursos a la ciudadanía con el fin de minimizar el tiempo de espera, para este fin se estableció un nuevo horario de trabajo el cual inicia desde las 6 de la mañana hasta las 8:30 de la noche, pasando de ofertar un total de 75 cursos semanales cuyo aforo máximo es de 345 usuarios semanales, a una disposición de 165 cursos semanales cuyo aforo se estableció en 957 espacios disponibles. Esta estrategia se implanto en la sede Paso Ancho para lo cuál se trasladó el recurso humano necesario para efectuar el trabajo en los horarios establecidos. La relación de esta mezcla de horarios, tanto diurno como vespertino ayudaron a reducir las listas de espera, para efectuar una acreditación de conductor, requisito fundamental para la prueba de manejo. Este aumento en la oferta al público mejora significativamente la imagen de la DGEV Puesto que se redujo el tiempo de espera prácticamente a una semana.

Estrategia # 2 “Inactivación de 90 preguntas las cuales forman parte de la base de datos del examen por suficiencia” y posteriormente al trabajo efectuado por un órgano colegiado de instructores del dpto. de Formación y Capacitación y con la autorización de la jefatura de dicho departamento y la aprobación de la señora directora de la DGEV se le instruyo el Dpto. de Tecnología de COSEVI, quienes son los encargados del soporte tecnológico a la DGEV.

Estrategia # 3 se redujo la nota a 70 puntos, para la aprobación de los diferentes cursos que ofrece la Dirección General de Educación Vial a través de su Dpto. Formación y Capacitación. Como resultado de estas acciones los niveles de aprobación se duplican y las listas de espera disminuyeron a niveles aceptable el cual es de máximo 3 meses para obtener una cita para efectuar el examen, lo cual considerando la falta de recurso humano en el Dpto. De Formación y Capacitación son aceptables mas no deseables puesto que deberíamos estas a un mes como

máximo para obtener una cita.

No obstante, los datos cualitativos respaldan las acciones que emprendió esta administración a fin de maximizar el recurso humano y tecnológico, cuyo fin es brindar un mejor servicio a los usuarios y contribuir a mejorar la imagen del MOPT. No sin antes mencionar que la meta establecida a principios de año 2022 por parte del Cosevi no contemplaban este plan de acción por lo que la meta está muy por debajo de su planeación original.

Departamento Administrativo

Con el presente informe se detallan las acciones significativas que ha realizado el Departamento Administrativo Financiero, para el efectivo crecimiento y mejoramiento de la Dirección General de Educación Vial, durante el periodo correspondiente al IV Trimestre del año 2022.

Entre las labores atendidas por este Departamento se encuentran las siguientes:

Presupuesto, contrataciones de bienes y servicios, control de equipo y patrimonio, cuotas de combustible, gestión de personal, administración de suministros, atención al público, trámite de pago de facturas de bienes y servicios contratados, así como de servicios públicos, atención a proveedores, control de los contratos vigilancia y limpieza, entre otros.

Asimismo, se detallan las limitaciones identificadas para el funcionamiento óptimo, tales como falta de personal, recortes de presupuesto, instalaciones físicas que requieren mantenimiento, entre otras.

Seguidamente se detallan los trámites atendidos durante el Trimestre 2022, en el que se evidencia la gestión, indicando el tipo de gestión, trámites atendidos, oficios enviados y los montos tramitados.

En lo concerniente al presupuesto brindado por el MOPT se evidencia la ejecución lograda, en la cual, solamente las partidas 1, 2 y 5 son contratables, por consiguiente, el Departamento Administrativo DGEV debe tramitar lo correspondiente:

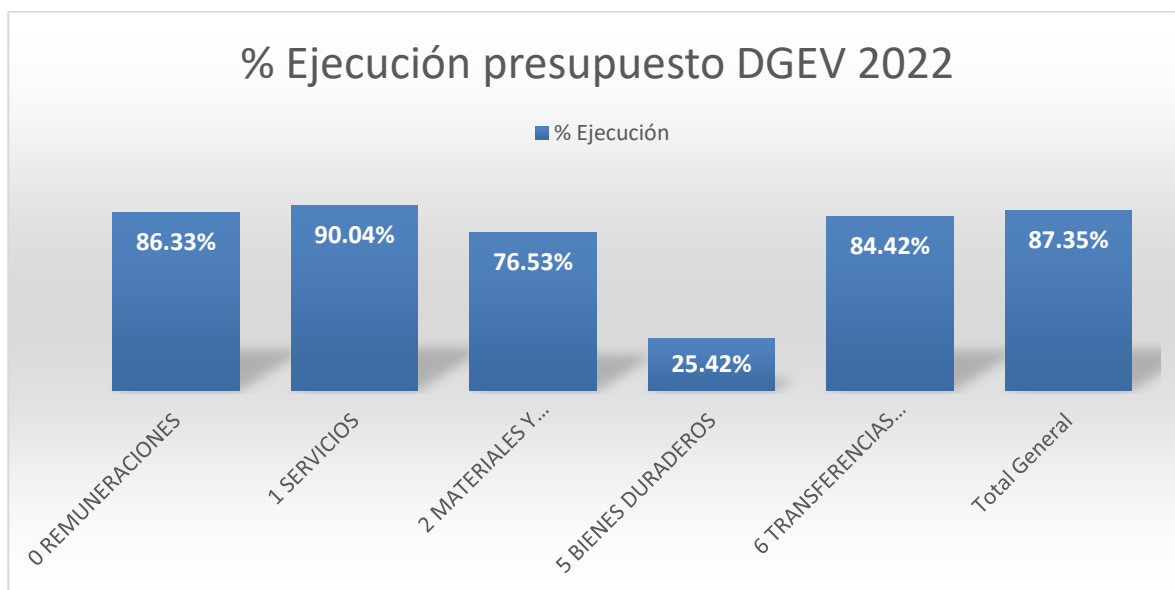
Cuadro #1
Ejecución del Presupuesto MOPT 2022, DGEV

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO DGEV						
EJECUCIÓN PRESUPUESTO MOPT 2022						
AL 31-12-2022						
En colones						
Partida	Autorizado	Compromiso	Devengado	Total Gestión	% Gestión	% Ejecución
0 REMUNERACIONES	2 484 905 492.00	0.00	2 145 138 992.59	2 145 138 992.59	86.33%	86.33%
1 SERVICIOS	1 131 829 539.08	85 679 248.13	1 019 103 834.59	1 104 783 082.72	97.61%	90.04%
2 MATERIALES Y SUMINISTROS	28 219 576.92	2 567 796.02	21 597 123.35	24 164 919.37	85.63%	76.53%
5 BIENES DURADEROS	1 644 959.94	0.00	418 100.00	418 100.00	25.42%	25.42%
6 TRANSFERENCIAS CORRIENTES	33 638 297.00	0.00	28 396 225.16	28 396 225.16	84.42%	84.42%
Total General	3 680 237 864.94	88 247 044.15	3 214 654 275.69	3 302 901 319.84	89.75%	87.35%

Fuente Sistema de Planificación y Presupuestación -SPP MOPT

Gráfico #1

Porcentaje de ejecución DGEV 2022, presupuesto MOPT



Debe considerarse que en la partida 0, subpartida 0.02.01 “tiempo extraordinario”, se autorizó un monto de ¢135.950.000,00 el pasado 20 de setiembre 2022, a partir del decreto gestionado por este Departamento, por lo que se logró la realización de pruebas prácticas de manejo en todas las Sedes de Educación Vial, en jornada extraordinaria.

En la partida 1, se contratan los servicios de limpieza y servicios de seguridad y vigilancia para todas las Sedes de la DGEV:

- Servicios de seguridad y vigilancia: en el 2022 se debió contratar el servicio para la Sede Central ubicada en Paso Ancho y Ciudad Vial.
- Servicios de limpieza: en el mes de octubre 2022 se tramitó la contratación por convenio marco de proveedores que brindarían el servicio a todas las Sedes de Educación Vial, resultando adjudicadas: la empresa ASIRA en el GAM, Puntarenas y San Carlos, así como la empresa SERMULES en las Sedes Liberia, Nicoya, Guápiles, Limón, Río Claro y Pérez Zeledón.

La afectación en la ejecución de las partidas 2 y 5 se presentó debido a que varias contrataciones fueron declaradas infructuosas, a pesar de que se gestionó el trámite de contratación hasta dos veces, por lo que, no se logró comprar refrigeradoras, microondas, bombillos, repelentes, entre otros.

PRESUPUESTO COSEVI

El monto de presupuesto asignado por COSEVI corresponde a ¢574.246.852,00 del cual preliminarmente se tiene una ejecución del 30.7%, no es posible remitir en detalle la ejecución por partidas, ya que COSEVI no ha enviado la liquidación presupuestaria con corte al 31 de diciembre 2022.

La baja ejecución se debe a que, a pesar de presentar los trámites de contratación ante Proveeduría COSEVI, no se logró generar varios procesos de contratación según se detalla:

Subpartida	Detalle	Monto sin ejecutar en ¢	Observaciones
1.08.01	pintura de instalaciones de las Sedes de Educación Vial	50 000 000.00	Se presentó el trámite de contratación en Proveeduría, sin embargo, no se obtuvo respuesta alguna.
1.01.03	Alquiler de equipo de impresión	30 000 000.00	Se descartó la contratación ya que la forma de servicio sugerida por Proveeduría saldría más cara que la opción de contrato activo con el MOPT.
5.99.03	Plataforma Virtual	137 629 477.00	El proyecto no se consideró entre las prioridades de las nuevas Autoridades Ministeriales ya que le impacto no era suficiente comprado al costo.
1.08.04	Mantenimiento de plantas eléctricas	11 331 409.00	La Proveeduría solicitó observaciones constantes en las especificaciones, por lo que el tiempo fue insuficiente para generar el trámite.
1.08.07	Mantenimiento de aires acondicionados	11 484 352.00	Se presentó el trámite de contratación en Proveeduría, sin embargo, no se obtuvo respuesta alguna.
Total sin ejecutar		240 445 238.00	

Otras acciones realizadas

1. Coordinación con la Dirección de Edificaciones Nacionales para mejoras eléctricas, de instalaciones, mantenimiento en general y de pintura del edificio de la Sede Central de Educación Vial.
2. Coordinación con Fuerza Pública y Policía Municipal para programar operativos policiales, para prevenir estafas a usuarios de Educación Vial.
3. Coordinación con la Dirección de Embellecimiento de Carreteras y Seguridad Vial para la poda de árboles ubicados en la Sede Central.
4. Gestión de presupuesto para tiempo extraordinario, permitió abrir nuevas citas para la atención de usuarios para pruebas prácticas de manejo.
5. Gestión de desecho de activos, así como materiales de remodelaciones anteriores ubicados en la parta de atrás del edificio de la Sede Central, a fin de liberar espacio y mejorar la imagen de la Dirección. Lo anterior en coordinación del Departamento De Servicios Generales del MOPT, según se muestra en las siguientes fotografías:

ANTES: Acumulación de bienes para desecho con activo MOPT y COSEVI, así como materiales de construcción en mal estado.





AHORA: los activos pendientes corresponden a COSEVI y ya se solicitó la gestión de desecho, se está a la espera que el Departamento de Activos retire los bienes, según se muestra:



Limitaciones

1-El principal factor que está afectando la labor del Departamento Administrativo es la falta de recurso humano capacitado, así como la alta rotación, lo que genera debilidades en los conocimientos técnicos requeridos en materia de presupuesto y contratación administrativa, esta situación se ha visto reflejada en la baja ejecución del presupuesto de COSEVI. Esta situación ha sido informada a la Dirección General de la DGEV así como de la División de Transportes, no obstante, a pesar de entender el tema, la limitación de personal idóneo mantiene la necesidad activa.

2-No hay personal de mantenimiento, por lo que debe hacerse toda una coordinación cada vez que se requiere cortar la maleza de las zonas verdes o el mantenimiento en general del edificio, se queda condicionado a la disponibilidad de la Dirección de Edificaciones Nacionales del MOPT.

3-La limitación de personal ha generado grandes cargas laborales en los funcionarios actuales, por lo que se arrastra una serie de temas pendientes como la distribución de insumos en bodega, seguimiento al desecho de activos COSEVI, archivo, entre otros.

4- El ejercicio económico 2022 fue un gran reto para la ejecución del presupuesto COSEVI, ya que a partir del mes de mayo se trasladó al funcionario que llevaba el tema, a pesar de que ingresó personal para suplirlo, la falta de conocimientos técnicos en presupuesto y sobre todo contratación generó una gran afectación, que se mantiene para el 2023.

Educación Formal

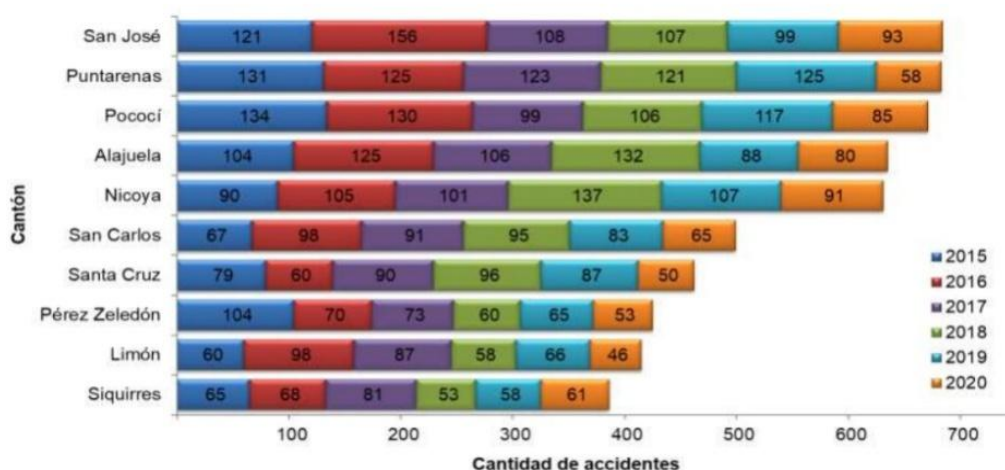
La Ley de Administración Vial No. 6324 y el Decreto No. 15.452, que responde a la creación de la Dirección General de Educación Vial, otorga a esta Dirección a ser asesora y capacitar a todos los profesionales de educación, para que desarrollen actividades de educación vial en todo el país, con el fin de que la población conozca todas aquellas normas o reglas que debe poner en práctica como peatón, pasajero o conductor cuando transita por el sistema de tránsito, haciendo uso para ello del material de apoyo necesario como películas, dinámicas aplicadas en el Centro de Formación en Educación Vial Karen Olsen, La Sabana; al igual que en los centros educativos que se visitan con promociones de Seguridad Vial, y comunidades organizados .

Para el año 2022, se replanteo capacitar una población de 58.228 personas en actividades de

enseñanza-aprendizaje en materia de educación vial dirigidas principalmente a estudiantes de centros educativos, docentes y acompañantes, que visitan el Centro de Formación de Educación Vial Karen Olsen y que son visitados por nuestros funcionarios en zonas alejadas del país; aplicando la metodología de la brigada vial, que se promueve en escuelas de los cantones que se habían identificado en periodos anteriores: San José, Puntarenas, Pococí, Alajuela, San Carlos, Nicoya y Pérez Zeledón.

Gráfico 1

Costa Rica: número de accidentes de tránsito con muertos en sitio o heridos graves por año según cantón¹. Periodo 2015-2020



^{1/} se presentan solo los 10 cantones de mayor accidentabilidad con muerte en sitio o herido grave
Fuente: Cosevi. Área de Investigación y Estadística. Datos del parte oficial de tránsito.

Se tiene una meta anual de atención de al menos 58.228 personas usuarios, en actividades de enseñanza-aprendizaje en materia de Educación vial, sin embargo, al cierre del año 2022 se impartieron actividades de enseñanza-aprendizaje a 21.573 personas.

A continuación, se muestra la atención en el Centro de Formación en Educación Vial Karen Olsen y las visitas realizadas a los centros educativos, así como, la cantidad de personas usuarios atendidos en el IV Trimestre 2022, de la meta 1.37.1, a su vez, se presenta el acumulado por provincia y cantón:

Cuadro del IV Trimestre 2022, personas Usuarias que Recibieron Capacitación en Educación Vial en Visitas a los Cantones, por Cantones y por Mes, Octubre 2022.

CENTRO EDUCATIVO	CONTACTO	TELÉFONO	ESTUDIANTES CAPACITADOS			MAESTROS Y PROFESORES CAPACITADOS			PADRES Y OTROS CAPACITADOS			TOTAL	INSTRUCTOR	ENTREGA MATERIAL	FECHA	LUGAR
			Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros					
Esc. Cubujuqui	Jessica Murillo Cambr.	72016551	74	72	0	9	1	0	0	0	0	156	Carlos Gonzalez	si	26/10/2022	Heredia
Esc. Cubujuqui	Jessica Murillo Cambr.	85963179	13	29	0	6	0	0	0	0	48	Carlos Gonzalez	si	27/10/2022	Heredia	
Esc. Cubujuqui	Jessica Murillo Cambr.	22606064	94	87	0	8	0	0	0	0	189	Carlos Gonzalez	si	28/10/2022	Heredia	
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS			181	188	0	23	1	0	0	0	393					

Noviembre 2022

CENTRO EDUCATIVO	CONTACTO	TELÉFONO	ESTUDIANTES CAPACITADOS			MAESTROS Y PROFESORES CAPACITADOS			PADRES Y OTROS CAPACITADOS			TOTAL	INSTRUCTOR	ENTREGA MATERIAL	FECHA	LUGAR
			Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros					
Colegio Técnico Prof. Purrall	Silvia Durán Fernandez	82077319	107	123	0	9	4	0	0	0	243	Carlos Gonzalez	si	3/11/2022	Goicoechea	
Esc. Juan Raf. Mora Porras	Wendy Rojas	89672112	134	120	0	13	0	0	0	0	267	Carlos Gonzalez	si	21/11/2022	San José	
Esc. Corazón de Jesús	Mirna Gutiérrez	22908554	8	7	0	3	0	0	0	0	18	Carlos Gonzalez	si	30/11/2022	San José	
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS			249	250	0	25	4	0	0	0	528					

Diciembre 2022

CENTRO EDUCATIVO	CONTACTO	TELÉFONO	ESTUDIANTES CAPACITADOS			MAESTROS Y PROFESORES CAPACITADOS			PADRES Y OTROS CAPACITADOS			TOTAL	INSTRUCTOR	ENTREGA MATERIAL	FECHA	LUGAR
			Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros					
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0				

Fuente: Departamento de Educación Formal

Cuadro Resumen del IV Trimestre, ppersonas usuarias que recibieron capacitación en Educación Vial en visitas realizadas a centros educativos, por provincia y cantones.

PROVINCIA	CANTÓN	TOTAL CANTÓN	TOTAL PROVINCIA
Provincia de San José	San José	285	528
	Goicoechea	243	
Provincia de Heredia	Heredia	393	393
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS		921	921

Fuente: Departamento de Educación Formal

Cuadro del IV Trimestre 2022

Personas usuarias que recibieron capacitación en Educación Vial en el centro de formación Karen Olsen por cantones y por mes, Octubre 2022.

CENTRO EDUCATIVO	CONTACTO	TELÉFONO	ESTUDIANTES CAPACITADOS			MAESTROS Y PROFESORES CAPACITADOS			PADRES Y OTROS CAPACITADOS			TOTAL	INSTRUCTOR	ENTREGA MATERIAL	FECHA	LUGAR
			Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros					
El Carmelo	Anneeth Carvajal Vargas	70565948	15	16	0	2	0	0	3	0	36	Sergio Chavarria	si	5/10/2022	San José	
Escuela San Antonio	Angie Valenciano	83396761	22	15	0	3	0	0	0	0	40	Sergio Chavarria	si	7/10/2022	Atajuela	
Los Angeles School	Andrea Valverde	22320122	20	25	0	3	0	0	6	3	57	Carlos Gonzalez	si	17/10/2022	San José	
Liceo María Auxiliadora	Karla Castro	83169578	26	21	0	4	0	0	0	0	51	Carlos Gonzalez	si	18/10/2022	San José	
Creston School	Natalia Castro	22928412	25	26	0	4	0	0	0	0	55	Carlos Gonzalez	si	19/10/2022	Vásquez de Coronado	
Creston School	Natalia Castro	22928412	26	29	0	5	0	0	0	0	60	Carlos Gonzalez	si	20/10/2022	Vásquez de Coronado	
Linda Vista	Elena Zúñiga	61542218	20	16	0	5	0	0	0	0	41	Carlos Gonzalez	si	21/10/2022	Moravia	
Panamerican School	Alba Gonzalez	83808399	21	21	0	8	0	0	0	0	50	Carlos Gonzalez	si	24/10/2022	Belén	
Jorge Volio Jiménez	Bianca Rosa Marín	88920124	24	26	0	2	0	0	2	0	54	Carlos Gonzalez	si	25/10/2022	Santa Ana	
José Figueres Ferrer	Brenda Reyes Barrerentes	22813761	4	1	0	2	0	0	0	0	7	Sergio Chavarria	si	26/10/2022	Montes de Oca	
Jorge Volio Jiménez	Nenia Orinchilla Garita	88537662	22	27	0	3	1	0	0	0	53	Sergio Chavarria	si	27/10/2022	Santa Ana	
República de Venezuela	Ingrid Chavarria Mora	88276204	17	15	0	2	0	0	2	0	36	Sergio Chavarria	si	28/10/2022	Escasso	
15 de Agosto	Mariene Umaña Ruiz	72016551	28	27	0	1	2	0	0	0	58	Carlos Gonzalez	si	31/10/2022	Cunindabat	
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS			270	265	0	44	3	0	13	3	598					

Noviembre 2022

CENTRO EDUCATIVO	CONTACTO	TELÉFONO	ESTUDIANTES CAPACITADOS			MAESTROS Y PROFESORES CAPACITADOS			PADRES Y OTROS CAPACITADOS			TOTAL	INSTRUCTOR	ENTREGA MATERIAL	FECHA	LUGAR
			Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros					
15 de Agosto	Marlene Umaña Ruiz	72016551	28	27	0	2	1	0	0	0	0	58	Carlos Gonzalez	si	1/11/2022	Curidabat
El Carmelo	Daisy Zuriga	88185653	14	21	0	3	0	0	4	0	0	42	Carlos Gonzalez	si	2/11/2022	San José
Los Angeles School	Andrea Valverde	87170985	19	25	0	2	0	0	7	1	0	54	Carlos Gonzalez	si	3/11/2022	San José
Lomas del Rio	Andrea Estrada	62992161	17	20	0	6	1	0	0	0	0	44	Carlos Gonzalez	si	4/11/2022	San José
15 de Agosto	Marlene Umaña Ruiz	72016551	27	25	0	4	0	0	0	0	0	56	Carlos Gonzalez	si	8/11/2022	Curidabat
California	Paula Ramos	89206956	28	22	0	2	1	0	0	0	0	53	Carlos Gonzalez	si	9/11/2022	Alajuela
Santa Marta	Enid Webb Espinoza	88230839	9	11	0	1	0	0	2	0	0	23	Carlos Gonzalez	si	10/11/2022	Montes de Oca
Tuental Sur	Pilar Murillo	83934214	25	25	0	2	0	0	3	0	0	55	Carlos Gonzalez	si	11/11/2022	Alajuela
California	Paula Ramos	89206956	27	23	0	3	0	0	0	0	0	53	Carlos Gonzalez	si	14/11/2022	Alajuela
Grupo ICE	Milena Casante	88404328	15	16	0	4	0	0	0	0	0	35	Carlos Gonzalez	si	15/11/2022	San José
Graceland School	Alejandro Fernandez	24338487	10	12	0	4	1	0	0	0	0	27	Carlos Gonzalez	si	16/11/2022	Alajuela
Tuental Sur	Tomás Hernandez	83497292	24	26	0	1	1	0	3	1	0	56	Carlos Gonzalez	si	17/11/2022	Alajuela
Fundación Crecer C.R.	María Bolaños	83790463	27	23	0	3	0	0	5	2	0	60	Carlos Gonzalez	si	18/11/2022	Alajuela
Grupo INS - Uruca	Vanesa Mora Solano	71065046	5	4	0	4	1	0	0	0	0	14	Carlos Gonzalez	si	21/11/2022	San José
Santa Rita	Gloria Ocampo	83028392	7	8	0	3	0	0	4	0	0	22	Carlos Gonzalez	si	24/11/2022	Alajuela
Kinder Sorpresitas	Karol Araya	83429939	22	10	0	4	0	0	0	0	0	36	Carlos Gonzalez	si	25/11/2022	Escazú
Ciudad de los Niños	Antony Lopez	62885744	0	34	0	2	2	0	0	0	0	38	Carlos Gonzalez	si	29/11/2022	Cartago
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS			304	332	0	50	8	0	28	4	0	726				

Diciembre 2022

CENTRO EDUCATIVO	CONTACTO	TELÉFONO	ESTUDIANTES CAPACITADOS			MAESTROS Y PROFESORES CAPACITADOS			PADRES Y OTROS CAPACITADOS			TOTAL	INSTRUCTOR	ENTREGA MATERIAL	FECHA	LUGAR
			Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros	Hom.	Muj.	Otros					
Arturo Morales Montero	Rosa Isela Campos	22079241	12	21	0	3	1	0	2	1	0	40	Carlos Gonzalez	si	15/12/2022	Barva
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS			12	21	0	3	1	0	2	1	0	40				

Fuente: Departamento de Educación Formal

Cuadro Resumen del IV Trimestre 2022

Personas usuarias que recibieron capacitación en Educación Vial en el centro de formación Karen Olsen por provincia y cantón.

PROVINCIA	CANTÓN	TOTAL CANTÓN	TOTAL PROVINCIA
Provincia de San José	San José	333	870
	Escazú	72	
	Santa Ana	107	
	Vásquez de Coronado	115	
	Moravia	41	
	Montes de Oca	30	
	Curridabat	172	
Provincia de Alajuela	Alajuela	366	366
Provincia de Cartago	Cartago	38	38
Provincia de Heredia	Heredia	0	90
	Barva	40	
	Belén	50	
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS		1364	1364

Fuente: Departamento de Educación Formal

Para el año 2022, los cantones de riesgo en accidentes de tránsito a intervenir eran San José,

Alajuela, San Carlos, Nicoya, Pérez Zeledón, Limón, Siquirres y Santa Cruz, a su vez, siguiendo las medidas de intervención, la atención a los centros educativos, es una acción catalogada como “Promisoria”, la cual por lo difícil de medir, actualmente cuenta con esta categorización; dado que son pocos los estudios que la respaldan con evidencia científica; no obstante, el Consejo de Seguridad Vial considera este programa importante para el cumplimiento de los objetivos específicos de la institución y consecuente con lo anterior, acciones que son dirigidas a los alumnos y padres de familia, como parte integral de las acciones que se desarrollan en la prevención de accidentes de tránsito, entre ellas la campaña de “HAGÁMONOS VISIBLES”; dirigida especialmente a peatones; de igual forma, la insistencia para que se incremente el uso de los puentes peatonales, a los que ha dedicado recursos para dotar de dicha infraestructura a las comunidades donde un puente haga la diferencia entre la vida o la muerte de las personas; por causa de los accidentes de tránsito con víctimas mortales.

Mediante el siguiente cuadro, se presenta la atención a los cantones de alto riesgo:

Cuadro de Personas que Recibieron Educación Vial en el Centro de Formación Karen Olsen– Cantones de Alto Riesgo, IV Trimestre 2022.

CANTON	EM	EH	DM	DH	AM	AH	TOTAL	Charlas Impartidas	Entrega Materiales
San José	140	136	28	3	20	3	330	8	si
Alajuela	170	154	20	3	15	3	365	8	si
Total	310	290	48	6	35	6	695	16	

EM=estudiantes mujeres, EH=estudiantes hombres, DM=docentes mujeres, DH=docentes hombres,

AM=acompañantes mujeres, AH=acompañantes hombres. Fuente archivos del departamento de Educación Formal.

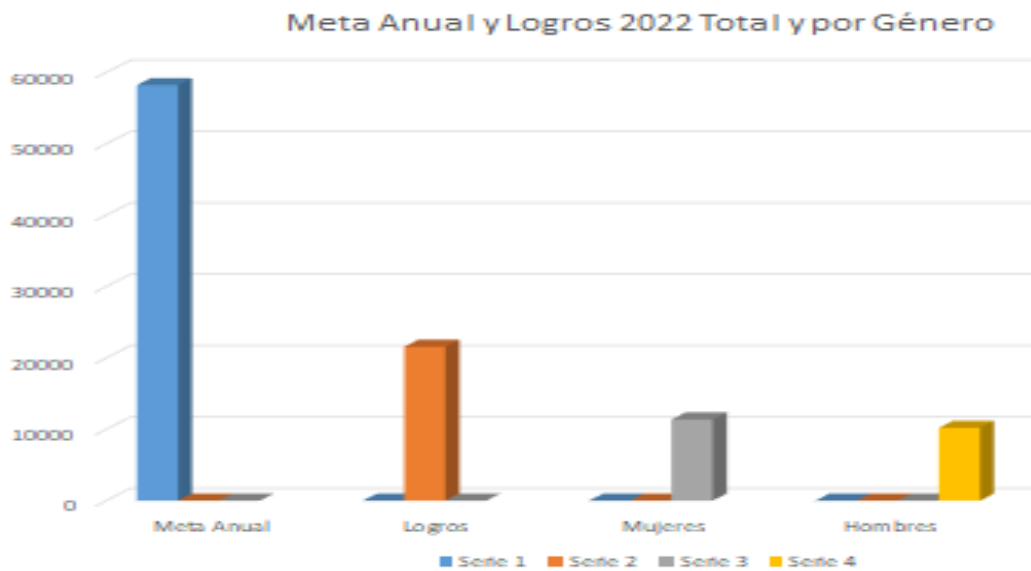
Fuente: Departamento de Educación Formal.

De acuerdo con los registros con que se cuenta, los asistentes a las charlas de Educación Vial durante el IV trimestre del año 2022 fueron un total de 2285, entre los cuales se cuenta con una cantidad de mujeres de 1204 y hombres 1081. Estas cantidades se suman al total acumulado durante los tres trimestres anteriores de los cuales se tiene que 11.370 son mujeres y 10.202 son hombres, para un total de 21.572 personas durante el año 2022.

A continuación, mediante un gráfico se muestra la Meta Anual y la cantidad de personas capacitadas mediante actividades de enseñanza-aprendizaje en temas de Educación Vial

durante el año 2022.

Gráfico Comparativo de la proyección y las Personas que Recibieron Capacitación de Educación Vial, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022.



Fuente: Departamento de Educación Formal

A su vez, se presenta, mediante el siguiente cuadro, el resumen anual de la atención en el Centro de Formación en Educación Vial Karen Olsen y las visitas realizadas a los centros educativos, de la meta 1.37.1, el acumulado por provincia y cantón:

Cuadro acumulado de atención a personas que recibieron capacitación de Educación Vial, del 1 de enero al 31 de diciembre del 2022, por provincia y cantón

PROVINCIA	CANTÓN	TOTAL CANTÓN	TOTAL PROVINCIA
Provincia de San José	San José	2 682	8 511
	Escazú	72	
	Goicoechea	243	
	Santa Ana	107	
	Vásquez de Coronado	153	
	Moravia	41	
	Montes de Oca	196	
	Curridabat	270	
	Pérez Zeledón	4 724	
Provincia de Alajuela	Alajuela	2 982	3 732
	San Carlos	750	
Provincia de Cartago	Cartago	38	38
Provincia de Heredia	Heredia	1 815	1 985
	Barva	40	
	Belén	50	
Provincia de Guanacaste	Liberia	2 593	4 177
	Nicoya	1 524	
	Santa Cruz	60	
Provincia de Puntarenas	Puntarenas	1 818	1 818
Provincia de Limón	Limón	1 159	1 312
	Pococí	153	
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS		21 573	21 573

Fuente: Departamento de Educación Formal.

De acuerdo a lo anterior, se concluye que la baja ejecución de la meta 1.37.1 se vio afectada para el año 2022, la jefatura del departamento de Educación Formal sufrió varios cambios, así mismo, una funcionaria se acogió al derecho a la pensión, la plaza no fue reemplazada, otra funcionaria fue trasladada a otra dependencia de la Dirección General de Educación Vial y otra funcionaria presenta una incapacidad por tiempo indefinido lo cual nos deja en el Departamento de Educación Formal de la Dirección General de Educación Vial únicamente con un coordinador, un instructor y un asistente, esto aunado al hecho de que se cuenta con seis vehículos de los cuales únicamente uno se encuentra en funcionamiento, de los otros cinco, dos se encuentran con serios problemas de mantenimiento que requieren gastos onerosos para reparación, uno está recién salido de taller y no cuenta con el Derecho de Circulación actualizado y los otros dos requieren mantenimiento de cambios de aceites y baterías. Todo lo anteriormente descrito ocasionó que no se pudiera alcanzar la programación en la atención a las personas usuarias, ni a los cantones de alto riesgo.

Control y Registro.

El objetivo primordial del departamento de Control y Registro es facilitar a los usuarios que tienen diversos tipos de problemas e inconvenientes con el uso de los dos mecanismos formalmente establecidos para la matrícula de cursos teóricos de educación vial de utilizar un medio alternativo que les permita efectuar dicha matrícula.

Esta función la se desempeña con la mística de dar un servicio de calidad, que sea eficaz y eficiente. Brindándoles a los usuarios, los cuales son la principal razón de ser del Departamento, la colaboración necesaria en los trámites que ellos se apersonan a realizar en nuestras Instalaciones.

El Departamento de Registro y Control, es el encargado de registrar los datos a cada usuario en el Sistema de Acreditación de Conductores a nivel nacional. Además, se le brinda a los usuarios las actualizaciones de la información de los futuros conductores, estas se dan debido al cambio de sus datos personales, o cambio de apellidos por reconocimiento o adopción, cambio de estatus de los extranjeros, errores a la hora de incluirlos al Sistema, o que del todo no están registrados.

Para cumplir con las metas establecidas, se requiere ofrecerles a los usuarios un óptimo servicio, a fin de que, se les pueda cumplir todas las demandas solicitadas en el menor tiempo posible, en caso de no poder ayudarlos la idea es brindar la información necesaria para evacuar todas las consultas requeridas por ellos, con un alto grado de responsabilidad y servicio al cliente, es así como diariamente en conjunto los funcionarios del Departamento de Registro y Control rescatamos esta labor de la mejor forma posible, para que cada usuario que solicite nuestros servicios se vaya bien atendido y satisfecho con la asistencia recibida.

Para lograr este objetivo el Departamento de Registro y Control les brinda a los usuarios, tanto, nacionales como extranjeros mayores de 13 años; diversos servicios entre ellos los cursos teóricos en sus diversas modalidades:

- ✓ Curso básico regular.
- ✓ Modalidad curso básico por tutoría.
- ✓ Curso básico especial o suficiencia.
- ✓ Curso transporte público.

- ✓ Curso transporte público apoyos educativos.
- ✓ Curso básico apoyos educativos.
- ✓ Discapacidad Auditiva

Aspectos Cualitativos

- ❖ Realizamos los cambios de estatus de personas extranjeras que han variado su documento de identificación y desean renovar su licencia de conducir. También registramos cambio de apellidos y número de identificación de las personas que por una u otra razón han cambiado sus datos personales.
- ❖ Se están digitalizando los expedientes de toda la información de cambios de estatus y cursos de iletrados.
- ❖ Actualización del expediente electrónico del conductor, tanto en datos demográficos como correcciones de nombres que no corresponden al de la persona portadora del número de cédula registrado, solución de problemas para el pago de las pruebas, licencias entre otros casos basados en el expediente del conductor.
- ❖ Liberación del entero de pago, que utilizan los usuarios para la prueba teórica, el mismo se realiza en los casos que por alguna eventualidad de fuerza mayor, el beneficiario no puede realizar la misma.
- ❖ Se está espera de la realización de la matrícula de los Usuarios que van a capacitar en las Escuelas de Manejo, esto de acuerdo con la Ley N° 8709 del 03 de febrero del 2009.

Cuadro #1

Total de usuarios atendidos según el tipo de solicitud para el año 2022 a nivel nacional

Tipo de solicitud	Total de usuarios atendidos
Total de usuarios ingresados al Sistema de Acreditación de Conductores por primera vez	9,554 extranjeros
Total de usuarios registrados mediante la cuenta electrónica (login)	22,197 logueados
Total de cambios de estatus	997 cambios
Total de usuarios con modificaciones de datos	1,933 cambios

Fuente: Sistema de Acreditación de Conductores.

Se obtiene un análisis de la información de los cursos teóricos creados tanto en la sede central como departamentos regionales de educación vial, agilizando y facilitando el proceso de la dirección de una manera estructurada y eficaz en el desarrollo de la información. Resalta la oferta de cursos teóricos que brinda la Dirección General de Educación Vial a nivel nacional en los cursos teóricos y las diferentes modalidades.

Explicando detalladamente el comportamiento de la realidad actual en todo lo referente a matrícula de cursos teóricos.

Acreditación de Conductores.

Se incluye la información cuantitativa tanto de la Sede Central de San José en la Uruca y sus doce Regionales (Liberia, San Ramón, Puntarenas, San Carlos, Limón, Guápiles, Pérez Zeledón, Alajuela, Nicoya, Cartago, Heredia y Río Claro), como de los datos del BCR, en lo que respecta a la emisión de licencias de conducir en sus diferentes tipos.

En este informe se puede observar cómo se fue incrementando trimestre a trimestre el porcentaje de atención del BCR y disminuyendo el de las sedes regionales de Educación Vial.

El servicio de homologación de licencia extranjera se disminuyó durante el año 2022, por diferentes circunstancias tales como la disminución de días ofertados por sede ya que las jefaturas regionales tienen a su cargo varias sedes, por lo que los días de citas disminuyeron, asimismo el último trimestre 6 sedes no brindaron el servicio de homologación debido a la atención prioritaria de otros servicios que brinda la institución.

En el departamento de Acreditación de Conductores de la Uruca se aumentó la oferta de atención de homologaciones, atendiendo más días a la semana, sin embargo, eso no compensa la disminución de otras regionales.

La Jefatura del Departamento de Acreditación de Conductores ha implantado varios controles con el fin de que nuestro trabajo logre la transparencia y nitidez en las labores que realizamos, todas apegadas a lo estipulado por la Ley de Tránsito N. 9078 y lo establecido en los manuales de funciones de la Dirección General de Educación Vial.

Todo nuestro trabajo y las mejoras que se logren son para el beneficio de nuestros usuarios y el interés público; lograr también mejorar la imagen de nuestro Departamento y del Ministerio de

Obras Públicas y Transportes.

A continuación, se muestra de manera cuantitativa el comportamiento trimestral y anual de las emisiones de licencias tanto por sedes de la Dirección de Educación Vial como por el BCR, desglosados por género, tipo de trámite y tipo de licencia, así como la cantidad de tramites atendidos en el proceso de Homologación y certificaciones de licencia. Es importante recordar durante el año 2022 el BCR fue paulatinamente asumiendo la emisión de las licencias por lo que se puede apreciar en el comportamiento anual como fue disminuyendo la emisión en las sedes Regionales y aumentando la atención en el BCR.

Tabla # 1

Metas POI Dpto. Acreditación de Conductores 2022				
Departamento	Meta POI Anual 2022	Metas POI IV Trimestre 2022	Meta POI Acumulada 2022	% de cumplimiento
Usuarios	448,957	122.088	445.319	99.19%

Fuente: Dpto. de Acreditación de Conductores.

La tabla # 1 realiza referencia a la meta del POI y el cumplimiento de ésta, muestra el comportamiento de los usuarios, total por trimestre y el acumulado anual, se indica el porcentaje de la meta alcanzado. En cuanto al IV trimestre logramos superar el porcentaje de la meta propuesta, sin embargo, el porcentaje anual no fue el 100% pero fue mínimo para lograr esa meta.

Tabla # 2

Acreditación de Conductores IV Trimestre año 2022					
	Hombres	Mujeres	Indefinidos	Total, usuarios	
Banco Costa Rica	87.010	34.965	0	121.975	99.91%
D.G.E.V.	65	48	0	113	0.09%
Total, IV Trimestre	87.075	35.013	0	122.088	100%

Fuente: Dpto. de Acreditación de Conductores

La **tabla # 2** muestra el comportamiento del total por genero de los tramites realizados en la emisión licencias de conducir, durante el cuarto trimestre del año 2022, como puede apreciarse

el porcentaje de emisión de licencias es casi nulo a nivel de Educación Vial, ya que a la fecha la emisión únicamente se realiza para los casos de diplomáticos en la sede de la Uruca y algunos casos especiales que el BCR no puede imprimir por problema del sistema.

Tabla # 3
Cantidad de trámites de licencias por sede por trimestre y total anual

Regionales DGEV	I Trimestre año 2022	II Trimestre año 2022	III Trimestre año 2022	IV Trimestre año 2022	Acumulado año 2022
San José	519	567	290	107	1,483
Alajuela	539	228	151	0	918
Cartago	1,679	182	99	0	1,960
Heredia	239	124	65	0	428
San Ramón	1,911	2,702	82	0	4,695
San Carlos	227	135	90	0	452
Liberia	537	483	191	0	1,211
Nicoya	2	0	0	0	2
Puntarenas	177	337	148	0	662
Pérez Zeledón	159	95	38	1	293
Rio Claro	83	37	46	0	166
Limón	136	105	82	0	323
Guápiles	279	222	79	5	585
Banco Costa Rica	101,184	101,668	107.381	121.975	4.693
Total	107,671	106,883	108.677	122.088	445.319

Fuente: Dpto. de Acreditación de Conductores

La **tabla # 3** muestra la emisión de licencias a nivel nacional de todas las sedes regionales y el BCR, acumulado por trimestre y total anual.

Tabla # 4**Total de plasticos anulados por sede Regional y BCR por trimestre y anual.**

Zonas Geográficas de Costa Rica	I Trimestre año 2022	II Trimestre año 2022	III Trimestre año 2022	IV Trimestre año 2022	Acumulado año 2022
San José	24	16	9	8	57
Alajuela	6	6	6	0	18
Cartago	13	51	1	0	65
Heredia	3	9	0	0	12
San Ramón	13	23	3	0	39
San Carlos	8	3	5	0	16
Liberia	4	1	0	0	5
Nicoya	0	0	0	0	0
Puntarenas	6	11	8	0	25
Pérez Zeledón	9	4	2	0	15
Río Claro	0	0	1	0	1
Limón	1	4	1	0	6
Guápiles	5	3	1	0	9
Banco Costa Rica	164	70	40	87	361
Total	256	201	77	95	629

Fuente: Dpto. de Acreditación de Conductores

La **tabla # 4** muestra el comportamiento total de tarjetas nulas realizados en la emisión licencias de conducir, durante cada trimestre del año 2022, a nivel nacional en las Sedes Regionales de Acreditación Conductores y el Banco Costa Rica, abarcando parte de la meta establecida por el POI, cabe indicar que el Banco de Costa Rica es la entidad que mas plasticos anula o desecha. Ahora con mucha mas razon ya que es el que emite la impresión de licencias por primera vez, renovacion, duplicado, permiso e incluso las homologaciones de licencia extranjera.

Tabla # 5

Usuarios atendidos por tipo de servicio año 2022						
Tipo de Plástico Emitido	Licencias A	Licencias B	Licencias C	Licencias D	Licencias E	Total Plásticos IV Trimestre año

						2022
Primera vez Licencia	8.347	28.302	582	1.839	91	39.161
Primera vez Permiso	135	5.164	3	0	0	5.302
Renovación de Licencia	12.366	50.512	1652	1985	281	66.796
Renovación de Permiso	29	3.510	0	0	0	3.539
Duplicado Licencia	11.022	3.979	278	123	21	5.423
Duplicado de Permiso	0	10	0	0	0	10
Homologación de Licencias	601	1.220	12	24	0	1.857
Total, IV Trimestre año 2022	22.500	92.697	2.527	3.971	393	122.088

Fuente: Dpto. de Acreditación de Conductores

La **tabla # 5** muestra el comportamiento total de los usuarios atendidos por tipo de servicio en la emisión licencias de conducir, durante el cuarto trimestre del año 2022, a nivel nacional tanto de las Sedes Regionales de Acreditación Conductores y del BCR, abarcando parte de la meta establecida por el POI.

Tabla # 6

Plásticos emitidos por tipo de licencia año 2022 DGEV					
Tipo de Plástico Emitido	I Trimestre	II Trimestre	III Trimestre	IV Trimestre	Total Licencias acumulado año 2022
Licencias Tipo A	1,638	1,435	429	15	3,517
Licencias Tipo B	4,552	3,527	888	94	9,061
Licencias Tipo C	105	53	3	1	162
Licencias Tipo D	165	168	17	0	350
Licencias Tipo E	27	34	1	3	65
Total	6,487	5,217	1,338	113	13,155

Fuente: Dpto. de Acreditación de Conductores

La **tabla # 6** muestra el comportamiento total de los plásticos por tipo de servicio en la emisión licencias de conducir, acumulativo por trimestre del año 2022, a nivel nacional en las Sedes de Educación Vial.

Tabla # 7

	A	B	C	D	E	TOTAL
Primera vez licencia	8.346	28.301	582	1.839	88	39.156
Primera vez permiso	135	5.164	3	0	0	5.302
Renovación de licencia	12.360	50.473	1.652	1.985	281	66.751
Renovación de permiso	29	3.509	0	0	0	3.538
Duplicado de licencia	1.021	3.976	277	123	21	5.418
Duplicado de permiso	0	9	0	0	0	9
Convalidación de licencias	594	1.171	12	24	0	1.801
TOTAL	22.485	92.603	2.526	3.971	390	121.975

Fuente: Dpto. de Acreditación de Conductores

La tabla # 7 muestra la cantidad de licencias por tipo de trámite realizados por el BCR.

Tabla # 8

Homologaciones por nacionalidad	
País	Cantidad
NICARAGUENSE	862
COSTARRICENSE	273
VENEZOLANO	124
COLOMBIANO	124
ESTADOUNIDENSE	133
CHINA	37
ALAMANIA	27
CAUBANO	25
EL SALVADOR	24
MEXICO	22
CANADA	21
ITALIA	18
RUSIA	16
HONDURAS	16
INDIA	16
ESPAÑOL	13
ARGENTINA	13
FRANCIA	12
PERU	12
GUATEMALTECO	7
REPUBLICA POPULAR CHINA	7

FILIPINAS	5
BRASIL	6
JAPON	5
PANAMA	3
ECUATORIANO	3
AUSTRIA	3
HOLANDA	2
HAITI	2
CHILE	2
KATAN	2
PAKISTAN	2
AUSTRALIA	2
DOMINICANA	2
CHECOSLOVACO	2
COREA	2
BOLIVIA	1
HUNGRIA	1
PALESTINA	1
JAMAICA	1
DOMINICA	1
CONGO	1
TRINIDAD Y TOBAGO	1
ISRAEL	1
LIBIA	1
INGLATERRA	1
RUMANIA	1
SUIZA	1
TRINIDAD Y TOBAGO	1
TOTAL	1857

Fuente: Dpto. de Acreditación de Conductores

La tabla # 8 muestra la cantidad de trámites de homologación por país durante el cuarto trimestre, de Nicaragua es del país que más solicitan este trámite tanto por la cercanía como el tema socioeconómico.

En relación al gráfico #1 sobre el comportamiento de los usuarios referente a la meta POI, se referencia que alcanzamos el 99.19 % y #2 se estable una relación de trámites, en tipos y géneros, en la cual adquirieron los servicios de emisión de licencias a nivel nacional, contado las 12 Sedes Regionales de Educación Vial, la Uruca y el Banco de Costa Rica, en las cuales la

Dirección General de Educación Vial en estos meses alcanzó el 0.09% de la meta establecida por el POI, debido al cierre paulatino de la emisión de los plásticos tanto de las Sedes Regional como del departamento de Acreditación de licencias, al convenio con el Banco de Costa Rica, vinculando las mejoras y supervisiones de las diferentes jefaturas nacionales.

Así mismo, cabe indicar que durante este cuarto trimestre el servicio de trámites de Homologación de Licencias Extranjeras, se vio afectado debido a la disminución de citas para este trámite ya que, en las regionales de San Carlos, Cartago, Pérez Zeledón, Río Claro y San Ramón no se brindó este servicio.

Además, durante el año 2022 el servicio de homologación de licencias se vio afectado debido a que las jefaturas Regionales están a cargo de dos o más sedes por lo que deben distribuir los días de atención de conformidad con las sedes que coordinan, dicha situación disminuye la cantidad de días de atención por sede. Esta situación afectó el logro de la meta tanto trimestral como anual del POI.

El departamento de Acreditación de licencias se ha abocado a realizar trámites de homologación tanto para extranjeros como para diplomáticos y los diferentes servicios que estos requieren tales como renovación, o primera vez.

Durante el año 2022 se atendieron 9215 certificaciones solicitadas por los usuarios o por los diferentes juzgados o instituciones públicas y las diferentes consultas y trámites variados como creación de usuarios que se incrementó con la atención de pruebas prácticas en tiempo vespertino.

Con gran esfuerzo y dedicación las funcionarias de departamento se han encargado de brindar el servicio y no desmejorarlo.

Se han encontrado problemas con respecto a la habilitación de nuevos parámetros para homologar en el caso de los digitadores nuevos, ya que no hay conocimiento por parte de ATI para instalar el episuite en los equipos para dicho trámite.

Conclusiones.

La Dirección General de Educación Vial se ha visto obligada a redoblar esfuerzos con los escasos recursos económicos y humanos disponibles para tratar de brindar los servicios básicos a los usuarios. Estos obstáculos nos obligan a establecer estrategias para mantenernos a flote y soportar el fuerte ataque de los medios de comunicación.

La Dirección General de Educación Vial, se encuentra en un proceso de transición, donde ha sido puesta a prueba bajo condiciones que hasta cierto punto no han sido equitativas, debido a que ha tenido que enfrentar una situación de pandemia con un debilitamiento importante de su estructura organizativa interna al carecer de jefaturas en sedes regionales, así como instructores de cursos teóricos y evaluadores de pruebas prácticas. Por el contrario, desde esta dirección y con el apoyo de la División de Transportes en su momento, se han doblado esfuerzos y se ha mantenido hasta donde su capacidad instalada se lo permite, brindando atención primaria a sus usuarios. Tras realizar el presente informe y analizar los resultados obtenidos, se demuestra que la demanda de usuarios para realizar las pruebas tanto teóricas como prácticas continúa en aumento día con día, se continúa con una lista de espera de usuarios.

Lo antes expuesto, refleja la necesidad de contar con más personal en el cargo de Evaluador de Conductores e Instructores, así como enfatizar en la falta de compromiso y responsabilidad de los usuarios por el ausentismo que se presenta a pesar de los medios para cancelar una cita y el sistema de mensajes como recordatorio.

Existe un desconocimiento de los usuarios sobre las diferentes Sedes Regionales de licencias en el territorio Nacional, donde pueden realizar los diferentes trámites, provocando la disminución de afluencia de usuarios en la Sede Central la Uruca, para un mejor uso de ellas al igual que el pago que debe realizarse por el convenio de conectividad en el Banco de Costa Rica, cómo también la página web, www.educacionvial.go.cr, para que visualicen los requisitos y trámites que brinda la Dirección de Educación Vial.

Como se ha expresado a lo largo de varios informes del año 2022, la Dirección General de Educación Vial ha tenido que lidiar con una serie de obstáculos tanto de índole externo como interno.

A esto se le suma, la imposibilidad de poder atender situaciones en sedes regionales que no cuentan con instructor titular, incluso el hecho, que, ante una eventualidad por incapacidad, orden sanitaria u otra, no se puede brindar el apoyo desde sede central, como ha sucedido con las sedes regionales de Limón, Río Claro, Guápiles y Alajuela.

En otra área, la presencia de una serie de inconsistencias a nivel tecnológico, que se han presentado recientemente, ha venido a complicar la función diaria, teniendo que atender una serie de quejas por parte de los usuarios, que, unido a los largos periodos de espera por una

cita, afectan aún más la imagen de la institución.

Los datos recolectados en este informe plantean un reto para el año 2023 como lo son mejorar la promoción, el ausentismo en los Departamentos de Formación y Capacitación, así como en Evaluación de Conductores.

Por otro lado, debe considerarse mejorar en los sistemas de apoyo externo, ya que con solo que se presentan pequeños fallos de sistema, estos originan una completa distorsión de la labor diaria de todos los departamentos de la DGEV, que incide en un mal servicio, pérdida de tiempo que se podría estar aprovechando en otras labores, reprogramaciones que eliminan espacios para aumentar la oferta, entre otros. Si todo el aparato en el entorno de la Dirección General de Educación Vial se mejora, esta tendrá más posibilidad de reacción, pero todo esto será posible solo si existe la voluntad política, incluyendo el fortalecimiento con más personal, que vendría a brindar un gran impulso para continuar en la búsqueda del logro de objetivos en común. Esto más que demostrado que hay muchos funcionarios comprometidos con la institución a cambio de nada, solo la satisfacción de continuar percibiendo su retribución salarial justa por una labor realizada con responsabilidad.

Sobre los recursos presupuestarios, tecnológicos y humanos.

Cada año las limitaciones presupuestarias han venido afectando la gestión de la Dirección General de Educación Vial, en temas sensibles como:

1. Problemas para ejecutar acciones, por falta de recurso humano, lo que evidentemente impacta en las listas de espera, situación producto de lineamientos y directrices presidenciales para eliminar o congelar puestos.
2. La carencia de recurso humano deriva además en la asignación de mayores cargas de trabajo al personal disponible, lo que genera estrés, indisposición y debilitamiento del ambiente laboral producto del exceso de trabajo.
3. Imposibilidad material de dotar a los funcionarios de equipo tecnológico idóneo que se adapte a las funciones que realizan.
4. Dificultad para contar con equipo para el cuidado del personal que labora en campo, apegado a la normativa.

Así mismo, es importante rescatar que la adenda firmada con el Banco de Costa Rica la cual establecía que la emisión de licencias en su totalidad pasaría a partir del mes abril del año 2022

a control de la entidad financiera no fue lograda puesto que aun a esta fecha existen una serie de problemas de índole tecnológico y logísticos por resolver según consta en las diferentes minutas de las reuniones entre ambas.

Para concluir quiero reiterar mi más sincero agradecimiento a todos mis colaboradores que de no ser por su valiosa entrega y trabajo abnegado no hubiese sido posible lograr esa cantidad de atención de usuarios cuya cifra es un récord histórico para esta Dirección.