



MINISTERIO DE
OBRAS PÚBLICAS
Y TRANSPORTES

GOBIERNO
DE COSTA RICA

INFORME ANUAL DE LABORES

2023

Dirección General de Educación Vial

Revisado por: Licda. Jackeline Ruiz Araya



Contenido

<i>Dirección General</i>	5
1. Planificación estratégica:	5
2. Proyecto Ciudad Vial	6
3. Convenio RACSA	6
4. Contraloría de Servicios	7
5. Gestión de plazas	7
6. Proceso de Evaluación de Desempeño	8
7. Recursos de Amparo	9
Dirección General de Educación Vial	10
<i>Aspectos Cualitativos por departamentos</i>	10
Año 2023	10
Departamento de Educación Formal “Parque Infantil Karen Olsen”	11
<i>Departamento de Formación y Capacitación</i>	14
RESULTADOS DE LA GESTIÓN	14
Plan de Trabajo año 2023: (Dpto. Formación y Capacitación)	15
<i>Departamento de Evaluación de Conductores</i>	17
<i>Departamento de Acreditación de Conductores</i>	20
Logros cualitativos, mejoras en los procesos internos:	22
Departamento de Control y Registro de Conductor	23
Departamento de Administrativo	26
Presupuesto MOPT	26
Presupuesto COSEVI	27
Dirección General de Educación Vial	28
<i>Aspectos Cualitativos por departamentos</i>	28
Año 2023	28
<i>Departamento de Educación Formal “Parque Infantil Karen Olsen”</i>	29
Departamento de Formación y Capacitación	31
Departamento de Evaluación de Conductores	33
Acumulado año 2023	33
<i>Departamento Control y Registro de Conductores</i>	34



Resultados Cualitativos:	37
Desafíos y soluciones:	38
Propuestas de Mejora:	39
Dirección General de Educación Vial.....	40
<i>Limitaciones presentadas por departamentos</i>	40
Año 2023	40
<i>DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO</i>	41
Limitaciones Presupuestarias.....	41
<i>DEPARTAMENTO CONTROL Y REGISTRO</i>	42
<i>DEPARTAMENTO EDUCACION FORMAL</i>	43
DEPARTAMENTO EVALUACION DE CONDUCTORES	45
<i>DEPARTAMENTO FORMACION Y CAPACITACION</i>	47
<i>DEPARTAMENTO DE ACREDITACION DE CONDUCTORES</i>	49
<i>Conclusiones</i>	50
<i>Referencias</i>	51
<i>Anexo 1</i>	52
Análisis FODA	52
.....	53



Introducción

La Dirección General de Educación Vial en adelante (DGEV), es la entidad encargada de formar, evaluar y certificar a los conductores en Costa Rica. Su misión es de inculcar en la población nacional, educación, capacitación y conocimiento de las normas establecidas a nivel de la seguridad vial, que garantizan un adecuado comportamiento del conductor, peatón y pasajero en su tránsito por el territorio nacional, siguiendo políticas y lineamientos emanados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes y del Consejo de Seguridad Vial en su gestión ejecuta, controla, evalúa, y formula acciones a efecto de que mediante la prestación de servicios integrales de calidad por parte del recurso humano de la institución, esto con el objetivo de buscar eficiencia y eficacia de los servicios.

Su visión es proporcionar a través de la capacitación y por medio de instituciones públicas y privadas, la prevención de accidentes de tránsito, minimizando el impacto de víctimas y daños materiales; atendiendo al usuario con respecto a los planteamientos enunciados y a las necesidades presentadas en relación al desarrollo de aspectos teórico-prácticos y obtención de licencias.

El objetivo del presente documento es señalar los resultados de la evaluación que se ha realizado sobre las principales actividades, logros y desafíos de la DGEV durante el año 2023. Para ello, se ha utilizado una metodología mixta, que combina los aspectos cualitativos y cuantitativos de la recogida y el análisis de los datos. Los aspectos cualitativos se refieren a las percepciones, las opiniones y tareas realizadas de cada departamento, mientras que los aspectos cuantitativos se refieren a los indicadores, las medidas, las estadísticas y las comparaciones que se han obtenido a partir de los datos numéricos.

El informe se compone de tres secciones principales. La primera sección presenta los resultados de los aspectos cualitativos de las áreas sustantivas del estudio, es decir, los temas o las dimensiones que se han considerado más relevantes o significativos para la evaluación de resultados. La segunda sección presenta los resultados de los aspectos cuantitativos del estudio, es decir, los datos numéricos que se han recogido y analizado para complementar o contrastar la información cualitativa. La tercera sección presenta los retos y las dificultades que se han enfrentado durante el periodo 2023, en la realización, la implementación y el seguimiento de las acciones programadas durante el periodo evaluado.



Dirección General

Durante el periodo 2023, la Dirección General se comprometió fervientemente a mejorar y optimizar los procesos internos para garantizar una operación eficiente y efectiva. Se implementaron diversas estrategias innovadoras que contribuyeron significativamente al logro de este objetivo.

1. Planificación estratégica:

Durante este período, la DGEV ha promovido la realización de un análisis FODA situacional, el cual se adjunta a este documento como anexo, ha sido elaborado por personal especializado de nuestra dependencia. Este análisis exhaustivo de las amenazas, debilidades, fortalezas y oportunidades que enfrentamos en un entorno dinámico ha sido de suma importancia para identificar áreas de mejora y facilitar una toma de decisiones fundamentada y estratégica. Gracias a este proceso, hemos identificado aspectos clave que contribuirán hacia una optimización continua y un mayor impacto en la ejecución de nuestras funciones y en la prestación de servicios.

Como parte de otra de nuestras iniciativas en el área de planificación estratégica, desde la Dirección se ha implementado una medida adicional para fortalecer la estructura de trabajo de nuestra dependencia. A finales del año 2022 se solicitó a todas las jefaturas la elaboración de sus respectivos planes de trabajo para el periodo 2023. Esta solicitud tiene como objetivo principal proporcionar una guía clara y detallada de las acciones que se llevarían a cabo durante el año, con el fin de alcanzar metas y objetivos estratégicos.

Estos planes de trabajo son fundamentales para garantizar una alineación efectiva de las actividades de cada área con los objetivos generales de la DGEV. Permitted establecer prioridades, asignar recursos de manera eficiente y monitorear el progreso hacia el logro de nuestros objetivos estratégicos.

Además, la elaboración de estos planes de trabajo fomentó la participación activa de todas las jefaturas en el proceso de planificación estratégica. Brinda la oportunidad de identificar y priorizar las acciones clave que contribuirán al éxito de sus respectivas áreas, así como de establecer indicadores de desempeño para evaluar su progreso a lo largo del año.

Al solicitar estos planes de trabajo, reafirmamos nuestro compromiso con la transparencia, y la eficacia en la gestión de nuestros recursos. Esta medida contribuye



significativamente a fortalecer nuestra capacidad de planificación y ejecución, y ayudó a alcanzar objetivos de manera más eficiente y efectiva en el periodo 2023.

2. Proyecto Ciudad Vial

Tras numerosos esfuerzos y una laboriosa gestión logística, hemos logrado con éxito la apertura del proyecto denominado "Ciudad Vial". Este proyecto representa un hito significativo para la DGEV, ya que las nuevas instalaciones no solo permiten una mejora considerable en la prestación de nuestros servicios en la sede de la provincia de San José, que es la más demandada por nuestros usuarios, sino que también proporcionan un entorno más propicio para nuestros colaboradores.

La apertura de Ciudad Vial es el resultado tangible de un trabajo arduo y comprometido por parte de todo nuestro equipo. Desde la concepción del proyecto hasta su ejecución, hemos dedicado recursos y energía para asegurar que este centro sea un espacio que refleje nuestros estándares de excelencia y servicio al público.

Las nuevas instalaciones no solo ofrecen una infraestructura moderna y adecuada para nuestras operaciones, sino que también han sido diseñadas teniendo en cuenta las necesidades y comodidades de nuestros usuarios y colaboradores. Desde la disposición de espacios hasta la implementación de tecnología de vanguardia, cada detalle ha sido cuidadosamente planificado para garantizar una experiencia óptima tanto para quienes nos visitan como para quienes trabajan en Ciudad Vial.

La apertura de este proyecto no solo mejorará la eficiencia y eficacia de nuestros servicios en la provincia de San José, sino que también fortalecerá nuestra capacidad para cumplir con nuestras metas y objetivos. Ciudad Vial se erige como un símbolo de nuestro compromiso continuo con la excelencia y el progreso.

3. Convenio RACSA

Tras arduas jornadas de trabajo y esfuerzo conjunto, nos complace anunciar la entrada en vigencia del convenio de colaboración con RACSA. Este acuerdo representa un paso significativo en nuestra exploración constante de mejora y eficiencia en la prestación de servicios.

RACSA no solo aporta recursos tecnológicos de vanguardia, sino también un equipo humano altamente capacitado por la DGEV, comprometido con nuestra misión de brindar



un servicio de calidad a los usuarios. Su apoyo será fundamental para optimizar nuestros procesos internos, especialmente en la operatividad de las pruebas prácticas.

Con la implementación de las tecnologías y el respaldo humano proporcionados por RACSA, tenemos como objetivo principal aumentar nuestra capacidad operativa. Esto nos permitirá atender a un mayor número de usuarios por día, reduciendo los tiempos de espera y mejorando la experiencia global de nuestros clientes.

4. Contraloría de Servicios

Por medio del control, gestión y seguimiento con el se atienden las quejas recibidas de la Contraloría de Servicios se ha observado una notable disminución en las quejas e insatisfacciones presentadas por los usuarios durante el periodo 2023. Este fenómeno se atribuye directamente a la significativa reducción en las listas de espera y a la disponibilidad constante de citas en nuestro sistema. Estos indicadores reflejan claramente una mejora palpable en nuestros procesos internos y en la calidad de los servicios que ofrecemos.

Esta tendencia positiva es el resultado de un enfoque renovado en la optimización de nuestros procedimientos operativos. Hemos implementado medidas proactivas para agilizar la gestión de citas y reducir los tiempos de espera, lo que ha contribuido a una experiencia más fluida y satisfactoria para nuestros usuarios.

Además, hemos fortalecido nuestras capacidades tecnológicas y de gestión para garantizar una atención más eficiente y transparente. La actualización continua de nuestro sistema ha permitido una mejor planificación y asignación de recursos, asegurando que siempre haya citas disponibles para quienes las necesiten. Estas mejoras tangibles están teniendo un impacto positivo en la percepción y la satisfacción de nuestros usuarios.

5. Gestión de plazas

Desde la Dirección General, se ha priorizado la optimización y gestión efectiva de los recursos humanos con el objetivo de mejorar la eficiencia en nuestros procesos. Durante el periodo 2023, logramos justificar ante la máxima Autoridad Presupuestaria la necesidad de nombrar 11 puestos vacantes, lo que nos permitió aumentar nuestro recurso humano y fortalecer nuestros equipos de trabajo. Además, se llevó a cabo la promoción de 7 funcionarios que demostraron estar capacitados para asumir mayores responsabilidades, lo que no solo reconoce el talento interno, sino que también fomenta un clima organizacional positivo y comprometido.



A pesar de estos avances, es importante destacar que, según el análisis FODA realizado, se identificó como una debilidad el hecho de que nuestro actual recurso humano no es suficiente para hacer frente a la creciente demanda de usuarios que requieren nuestros servicios diariamente. Esta situación representa un desafío significativo que debemos abordar con prontitud y estrategia.

Para superar esta debilidad, estamos implementando medidas adicionales para mejorar la distribución y capacitación del personal existente, así como explorando opciones para aumentar aún más nuestra fuerza laboral, ya sea mediante la contratación externa o la búsqueda de soluciones alternativas para mejorar la eficiencia operativa.

6. Proceso de Evaluación de Desempeño

Desde la Dirección General, hemos brindado un acompañamiento minucioso a los colaboradores que tienen personal a su cargo, con el objetivo de asegurar que el proceso de evaluación de desempeño se lleve a cabo de manera óptima, siguiendo las directrices establecidas por la dirección de Recursos Humanos (RRHH). Para ello, hemos implementado una serie de acciones destinadas a apoyar y guiar a los responsables de llevar a cabo estas evaluaciones.

En primer lugar, hemos coordinado diversas charlas con el equipo de RRHH encargado del proceso, con el fin de capacitar a los colaboradores y proporcionarles una comprensión clara y detallada de cómo llevar a cabo el proceso paso a paso. Estas sesiones han permitido a los colaboradores adquirir las habilidades y conocimientos necesarios para desempeñar su rol de manera efectiva.

Además, hemos realizado una difusión activa de información importante relacionada con el proceso de evaluación de desempeño, asegurándonos de que todos los involucrados estén al tanto de las fechas límite, los requisitos y cualquier otra información relevante. Esto ha incluido el envío de recordatorios periódicos sobre fechas importantes y la divulgación de material informativo y guías de referencia.

Asimismo, se establece un canal de comunicación de manera tal de que se ha disponible para atender cualquier duda o consulta que los colaboradores pudieran tener en relación con el proceso de evaluación de desempeño. Nuestro equipo ha estado dispuesto a brindar apoyo y orientación personalizada en todo momento, con el objetivo de garantizar que el proceso se lleve a cabo de manera efectiva y sin contratiempos.



Desde la Dirección General hemos trabajado de manera proactiva para asegurar que los colaboradores cuenten con el apoyo y la orientación necesarios para llevar a cabo el proceso de evaluación de desempeño de manera exitosa. Nuestro compromiso es garantizar que este proceso contribuya al desarrollo y el crecimiento tanto de los colaboradores como de la dependencia en su conjunto.

7. Recursos de Amparo

Durante los primeros meses del año, la Dependencia de Educación Vial enfrentó un desafío significativo debido a las altas listas de espera para la obtención de licencias de conducir. Este problema generó un aumento considerable en los recursos de amparo presentados por los ciudadanos descontentos con los tiempos de espera prolongados.

Gracias a estos esfuerzos, se logró una reducción significativa en las listas de espera para la obtención de licencias de conducir. Este éxito se refleja en la disminución a cero de los recursos de amparo recibidos por la Dependencia durante el cierre del año en curso.

La reducción de los recursos de amparo es un indicador claro del impacto positivo de las medidas implementadas por la Dependencia de Educación Vial para abordar los problemas de tiempos de espera. Este logro refleja el compromiso de la Dependencia con la mejora continua de sus servicios y el cumplimiento de las necesidades de los ciudadanos en materia de educación vial.



Dirección General de Educación Vial

Aspectos Cualitativos por Departamentos

Año 2023



Departamento de Educación Formal “Parque Infantil Karen Olsen”

El departamento de Educación Formal desarrolla actividades de capacitación en materia de Educación y Seguridad Vial con el objetivo de fomentar una “Cultura de Educación y Seguridad Vial” en toda la población civil de nuestro país, buscando como resultado un mejoramiento constante en la calidad de vida en general.

Con el fin de fomentar y fortalecer esa Cultura de Educación y Seguridad Vial, el departamento de Educación Formal desarrolla actividades capacitación no sólo para estudiantes en Centros Educativos, sino también para los docentes, padres y madres de los estudiantes, tanto en los mismos centros educativos, como también en nuestras instalaciones Parque Infantil Karen Olsen, ubicadas en San José, Sabana Norte frente al edificio del ICE. En dichas instalaciones se cuenta con un espacio aproximado a los 4,500 metros cuadrados con amplias zonas verdes, diseño de vías especial para niños pequeños con demarcación, semáforos y señales de tránsito, campo de juegos, puente peatonal, dos auditorios, amplio comedor bajo techo y baterías de sanitarios.

Dado a lo anterior, el departamento realiza las siguientes actividades:

- Coordinación con las supervisiones regionales del Ministerio de Educación Pública y los directores de Centros Educativos tanto públicos como también privados, para la impartición de charlas participativas para toda la población de estudiantes.
- Entrega de materiales didácticos, promocionales y prendas reflectivas para los estudiantes de Centros Educativos, especialmente en aquellos centros que no cuentan con aceras al ingreso de sus instalaciones.
- Se elaboran informes cualitativos y cuantitativos sobre la labor desarrollada por el departamento.
- Se coordina con las Unidades de Gestión Vial de las Municipalidades para la atención tanto de su propia población de conductores, como también de los Centros Educativos del cantón.
- Se coordina con la Dirección de Proyectos del Consejo de Seguridad Vial actividades de capacitación a través del Programa de Empresas Seguras (PES), tanto en el desarrollo de temas atinentes a la conducción de vehículos, como también el espacio físico para el desarrollo de tales actividades.
- Se coordina con el Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez del Ministerio de Educación Pública, la impartición del Curso “Seguridad en Movilidad y Seguridad Vial” para los docentes del Mep.



- Se elabora con apoyo de la Dirección de Desarrollo y Capacitación del Ministerio de Obras Públicas y Transportes, un Plan Interinstitucional para dar cobertura de Charlas Participativas a los operadores de maquinaria y conductores del Ministerio.
- Se ofrecen charlas participativas para conductores de Instituciones del Estado a través del Centro de Capacitación y Desarrollo (CECADES) del Servicio Civil.

En cumplimiento de los puntos anteriores, se desarrollan las siguientes actividades:

- Charla participativa (nivel básico) en materia de Educación Vial para estudiantes de primer grado y anteriores.
- Charla participativa (nivel intermedio) en materia de Educación Vial para estudiantes de segundo y tercer grado.
- Charla participativa (nivel avanzado) en materia de Educación Vial para estudiantes de cuarto, quinto y sexto grado.
- Entrega de materiales didácticos con el fin de reforzar las enseñanzas impartidas.
- Entrega de prendas reflectivas con el fin de que los estudiantes que se trasladan caminando hacia sus centros educativos, sean más visibles a los conductores, específicamente en aquellos centros educativos en los que no se cuenta con aceras al ingreso de sus instalaciones.
- Charla participativa en materia de Educación y Seguridad Vial para estudiante de séptimo, octavo y noveno año de secundaria.
- Charla participativa en materia de Educación y Seguridad Vial para estudiantes de décimo, undécimo y duodécimo año de secundaria.
- Charla participativa en materia de Conducción Preventiva para conductores, con el fin de conocer técnicas de conducción que ayuden a prevenir accidentes de tránsito.
- Charla participativa en materia de Conducción Eficiente para conductores, con el fin de conocer técnicas de conducción que ayuden a conducir ahorrando combustible, reduciendo la contaminación ambiental y cuidando el motor.
- Charla participativa en materia de Ley de Tránsito para conductores, con el fin de conocer las principales normas de conducción respetando la normativa vigente.
- Tutoría en el Curso de Educación en Movilidad y Seguridad Vial, impartido a través del Instituto de Desarrollo Profesional Uladislao Gámez Alfaro, del Mep.
- Apoyo al Programa de Empresas Seguras de la Dirección de Proyectos del Consejo de Seguridad Vial.



- Apoyo al departamento de Formación y Capacitación de la Dirección General de Educación Vial, impartiendo el Curso Básico de Educación Vial para la obtención de la Licencia.

Con la logística que realiza el departamento, se reciben las solicitudes de capacitación en las que las organizaciones interesadas incluyen los datos requeridos con el fin de incluir en agenda las actividades, posteriormente se preparan los insumos y materiales mientras se mantiene una constante comunicación con las organizaciones interesadas para resolver y aclarar detalles menores.

En el caso de Centros Educativos que cuentan con la posibilidad de enviar su población estudiantil o parte de ella hasta nuestras instalaciones, se preparan los materiales y se pone el auditorio a punto para el día y la hora previstos, tomando en cuenta unos 30 minutos para el desarrollo de la charla, otros 30 minutos para que los estudiantes tomen su merienda y otros 30 minutos para el recorrido por las vías del parque, para luego permitir un tiempo de esparcimiento.

Sin embargo, para aquellos Centros Educativos que no cuentan con esta posibilidad, agendamos actividad para visitar los Centros Educativos con los materiales y las charlas previstas. En la medida de las posibilidades, se reúnen varios grupos de estudiantes en un auditorio, gimnasio o biblioteca en que se pueda desarrollar una presentación ilustrada, con imágenes y videos y canciones además de la materia impartida.

Nuestra metodología de enseñanza-aprendizaje para el primer y segundo ciclo lectivo se basa en presentaciones cargadas de imágenes con espacios de participación de parte de los estudiantes. Las imágenes de las presentaciones son tomadas mayormente de los mismos materiales didácticos que se entregan, de manera que el estudiante pueda repasar la materia impartida toda vez que utilice los materiales didácticos, los cuales a su vez le sirven para repaso, investigación, exposición, etc.

Para las actividades de capacitación de conductores, se realiza el diseño curricular con base en los requerimientos del CECADES, dado que el Centro de Capacitación del Servicio Civil promueve nuestros productos en las Instituciones del Estado.



Departamento de Formación y Capacitación

RESULTADOS DE LA GESTIÓN

- Plan estratégico y operativo de la DGEV para el 2023
 1. Fortalecer la gestión de educación formal, para que se atienda a las personas que viven dentro de los tramos de alto riesgo en ocurrencia de accidentes de tránsito, mediante la capacitación a docentes, estudiantes, padres de familia y grupos organizados, fomentando así la cultura vial, con alta prioridad para el año 2023, en los cantones de San José, Alajuela, Puntarenas, San Carlos y Pérez Zeledón catalogados como de alto riesgo.
 2. Fortalecer la gestión de la matrícula a futuros conductores en las diferentes modalidades de transporte a cerca de las reglas de conducir vigentes de la Ley de Tránsito, creando conciencia de su responsabilidad, evaluando sus conocimientos al final de la instrucción para conocer el cambio de actitud adquirido.
 3. Fortalecer la gestión de la matrícula para la Evaluación de Conductores en la aplicación de pruebas prácticas de manejo, que serán ejecutadas por la DGEV mediante el uso de tecnología, cumpliendo con lo estipulado por la Ley de Tránsito.
 4. Fortalecer el proceso de acreditación de conductores, mediante el otorgamiento de la licencia de conducir a personas que resultaron idóneas, luego de haber cumplido con los requisitos de evaluación teórico-práctico y se desenvuelva adecuadamente en el sistema de tránsito, reduciendo la incidencia en accidentes de tránsito.

Para la meta POI 2023 establecida para este departamento, lograr alcanzar un 91% y tomando en cuenta que durante 5 meses los instructores estuvieron trabajando un total de 5.600 horas y que con este esfuerzo pudieron efectuar casi 14.000 pruebas de manejo las cuales repercutieron en las listas de espera logrando disminuir un casi 6 mes a los usuarios el tiempo para efectuar su prueba de manejo.



Como recordatorio, necesitaríamos la colaboración del Departamento de Tecnología del Consejo de Seguridad Vial (COSEVI) para que puedan ayudar y brindar el soporte tecnológico que se requiera para habilitar otros laboratorios que podamos usar para la realización de los exámenes y los desarrollos necesarios a la plataforma de Licencias WEB. Cuyo fin beneficiara a la administración en la toma de decisiones y mejor el entorno cibernético del departamento.

Plan de Trabajo año 2023: (Dpto. Formación y Capacitación)

Para este año 2023 el Dpto. de Formación y Capacitación, enfocara sus recursos humanos y financieros a lograr atender la demanda de en los diferentes cursos que ofrece el Dpto. Regular Básico por primera vez, Regular por recuperación parcial de puntos, Regular por reeducación por pérdida total de puntos, Suficiencia, Cursos para Illetrados, Transporte Público Normal y para Illetrados. Con estos cursos, los cuales se efectuarán en las sedes regionales de San José, Cartago, Heredia, Alajuela, San Carlos, Nicoya, Puntarenas, Liberia, San Ramos, Rio Claro, Guápiles, Pérez Zeledón y para la sede de Limón, al no contar con recurso humano que nos proporciona el Dpto. de Evaluación de Conductos estaremos cubriendo la zona Atlántica con recursos de la Sede de Guápiles. Además, muy especialmente la reactivación de los Cursos para las poblaciones Indígenas del país, y las personas con discapacidad auditiva “Sordos”.

Para este año deseamos incorporar a los planes de trabajo de nuestro Dpto. una serie de Capacitaciones para nuestro staff de instructores. mediante la plataforma TEAM como Ley # 9660 de Movilidad Urbana, Procedimientos Internos de aplicación Exámenes y Cursos, Actualización del Reglamento Autónomo de Servicio del MOPT “RAS”, estas capacitaciones al personal se llevarán en los días que se tiene definidos como contingencia “último viernes de cada mes” siempre y cuando no se tenga que aplicar la contingencia.

Con estos planes de trabajo pretendemos lograr satisfacer la demanda de cursos de Educación Vial que demanda la población y completar la meta POI que fue establecida en 203.862 personas atendidas para el año 2023. Adicionalmente atender las poblaciones indígenas y de Sordos que durante más de 2 años no han sido atendidos

Acciones por realizar

Solicitar a cada jefatura de las sedes regionales, las tablas temporales de matrícula.

Revisar en conjunto las Jefaturas de los Dptos. de Control y Registro y Formación y Capacitación dichas tablas y efectuar los ajustes pertinentes.



Finalizada la revisión se habilitan los cupos en el sistema SAP- WEB-Licencias.

Par que posteriormente los cupos se reflejen en la página web de Educación Vial y los usuarios puedan matricular su cita.

Definir los contenidos y preparar la exposición para las capacitaciones de los instructores y de necesitar ayuda eterna como asesoramiento por parte de expertos en la materia.

Planificar los viáticos y vehículos necesarios para las giras a las zonas indígenas y los curso de Sordos, en el territorio nacional durante este primer semestre del 2023.

(Para el sombreado de tiempos generalmente se utiliza el color azul para el tiempo establecido inicialmente, el color verde si la acción se realizó en tiempo y el color rojo para indicar si hubo algún contratiempo.)

Estrategias por implementar

Se giro instrucción a las jefaturas nacionales, sobre de la metodología de apertura de los diferentes cursos que se imparten de la DGEV.

Se definido unos horarios para la primera semana de cada mes a los cual se llamó semana "A". y de la misma forma los horarios para la segunda semana a los cual se llamó semana "B".

Establecer con la jefatura del Dpto. de Control y Registro como coordinaremos la forma en que nos alternaremos la revisión de las tablas temporales.

Coordinar con el Dpto. de Control y Registro que se tenga oferta disponible al público de cursos de forma continua 24/7, según mandato de la Contraloría General de la Republica.

Contactar a los líderes indígenas y organización que agrupan personas sordas, y comunicarles las fechas que se habilitaran para que sus agremiados puedan matricular los cursos ofrecidos por la DGEV.

Recopilar los procedimientos internos del Dpto. de Formación y Capacitación, estudiar aspectos de la Ley 9078, la Ley 9660 para establecer cuales capítulos se prepararán las presentaciones en Power Point que se expondrán a los instructores en las capacitaciones que se establezcan para el semestre.

Recursos necesarios

La colaboración del Lic. Pedro Balladares y su personal para efectuar las giras a territorios indígenas e impartir los cursos.

Contar con los recursos económicos que el Dpto. de Tesorería de Cosevi, tenga dentro de su presupuesto para que personal de la DGEV, para efectuar giras en el territorio nacional.



Que todos los Instructores a nivel nacional cuenten con la plataforma teams en sus respectivas computadoras a fin de efectuar las capacitaciones de forma virtual.

Que los Vehículos asignados al Dpto. de Formación y Capacitación, cuenten con los mantenimientos mecánicos necesarios para su perfecto funcionamiento.

Objetivos generales y específicos

Lograr atender un total de 203.862 en el año 2023, en los diferentes cursos que se ofrecen por parte del Dpto. de Formación y Capacitación.

Poder ofrecer el curso Regular Básico por Primera Vez a las poblaciones Indígenas y personas Sordas, con las que la DGEV, tienen en total abandono desde inicios del año 2020.

Obligar a nuestros instructores nacionales salir de su zona de confort y adoptar las nuevas herramientas de enseñanza que ofrece la internet, la cual va de la mano para la mayoría de los usuarios se solicitan nuestros servicios. Con el fin de ajustarnos a los tiempos modernos de enseñanza.

Indicadores de Cumplimiento

- Lograr al menos un 80% de la meta POI para el 2023.
- Impartir al menos 2 cursos a la población indígena.
- Impartir al menos 6 cursos para personal sordas en el 2023.
- Dar 2 capacitaciones en el 2023 a los instructores nacionales.

Departamento de 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 y reducir pérdidas económicas.

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 regionales a nivel nacional (San José, Alajuela, Cartago, Guápiles, Heredia, San Ramón, San Carlos, Pérez Zeledón, Puntarenas, Liberia, Limón, Nicoya y Río Claro).

Debido a los esfuerzos, dedicación y estrategias como el Proceso en línea Examen de Manejo denominado Plan PLEMA, el tiempo de espera para una cita de pruebas prácticas a nivel nacional ha disminuido en las diferentes sedes, ya que actualmente el tiempo de espera esta a tres meses, sin embargo a pesar de esto, continuamos haciendo hincapié de la necesidad de más personal para las funciones de evaluador de conductores con el objetivo de cubrir completamente la demanda ya que muchos funcionarios tienen acumulados periodos de vacaciones y las situaciones de salud y otros que se presentan en el año, afectan la atención que el usuario requiere.

Como se comunicó en el informe del III trimestre, la Dirección General de Educación Vial implementó el Plan Piloto PLEMA, actualmente se está llevando a cabo en ocho sedes, incluyendo Cartago. San José, San Ramón, Puntarenas, Río Claro, Nicoya, Liberia y Guápiles, quedan pendiente las sedes de Alajuela,

Heredia, San Carlos, Pérez Zeledón y Limón por problemas de infraestructura y falta de personal.

Para el último trimestre se mantiene un alto porcentaje de ausentismo a nivel nacional que ronda el 19% de las citas habilitadas a pesar de los recordatorios a través de correos y mensajes de texto, ya que los usuarios no cancelan su cita, para este trimestre la cantidad de usuarios NSP (no se presentaron) es de 11.467.

Para que estos espacios no se pierdan y sean aprovechados manteniendo al personal laborando de forma constante, se implementó una sobre oferta de citas por NSP (no se presentaron) la cual resultó exitosa debido a que se colocó un 15% de citas sobre ofertadas.

Se continúa con la validación de identidad, para que la persona sea quien desde el portal de la web por medio de sus credenciales pueda obtener una cita e incluso 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. Así mismo a partir del 1° de mayo es un requisito que todo usuario haga su validación de identidad para poder efectuar el trámite de matrícula de curso teórico o prueba práctica de manejo, al realizar dicho trámite el usuario tendrá acceso a las páginas de Cosevi y Educación Vial (www.csv.go.cr y www.educaconvial.go.cr) para realizar consultas de infracciones, puntos, resultados de examen, trámites de matrícula, entre otros.

Para el último trimestre el Departamento de Evaluación de Conductores, pudo lograr con grandes esfuerzos alcanzar la meta del cuarto trimestre 72.499 ya que laboramos tiempo extraordinario, con respecto a la meta anual se alcanzó un 167% para un total anual de 229.572

La Dirección General de Educación Vial tiene la misión de inculcar a la población, la educación, capacitación y conocimiento de las normas establecidas a nivel de la seguridad vial, que asegure un adecuado comportamiento del conductor en nuestras vías, por lo que esta Dirección, debe ofrecer servicios integrales de calidad, con capacitado recurso humano, que sea capaz de acreditar conductores que realmente posean las habilidades, conocimientos y destrezas que se requieren para una buena maniobrabilidad para la conducción, a fin de garantizar un adecuado comportamiento del conductor y peatón; siguiendo políticas y lineamientos emanados del Ministerio de Obras Públicas y Transportes y del Consejo de Seguridad Vial y con el objetivo de buscar eficiencia y eficacia de los servicios.

Es así, que a través del Departamento de Evaluación de Conductores se realiza la función de evaluar la destreza de los aspirantes de conducción de vehículos automotores en todas las modalidades de transporte, ello implica evaluar el conocimiento teórico-práctico, habilidades y destrezas en función del cumplimiento de la Ley de Tránsito por Vías Públicas, así como el procedimiento de Evaluación de la Prueba Práctica de Manejo, para lo cual se trabaja arduamente día a día sobrepasando obstáculos como falta de personal, presupuesto y condiciones del tiempo.

Se ha hecho un esfuerzo titánico para brindar el servicio de forma óptima y sea realizado de la mejor forma posible, se hace con las mejores intenciones para que los usuarios que utilizan nuestros servicios se vayan bien atendidos y satisfechos de los mismos, ello se refleja en una mejor calidad en la atención al público que asiste diariamente a nuestra Institución, la valoración de los procedimientos, así como la actualización de los mismos,



todo con el único fin de mejorar el servicio y tener un mejor control interno. Sentimos que se trabaja con más eficiencia y con ello se beneficia el usuario pues se va con una mejor imagen de la Institución.

Departamento de Acreditación de Conductores

Se detallan las actividades realizadas, es importante recalcar que al pasar la totalidad de la impresión de licencias al BCR, la principal función del departamento es la homologación, la creación de usuarios y las certificaciones:

- ✓ Tramite de homologaciones de licencias extranjeras, implica la revisión de la documentación presentada (muchas veces se necesario investigar y buscar información sobre las licencias), creación del expediente físico, autorización y escaneo.
- ✓ Tramite de homologación de licencia extranjera a funcionarios diplomáticos, a los cuales previamente se les coordina y programa cita.
- ✓ Emisión de certificaciones nacionales a solicitud del interesa se entrega de manera inmediata y certificaciones para el extranjero (internacionales), llevan un trámite más elaborado y se entregan al tercer día.
- ✓ Oficios solicitados por fiscalías o consulados sobre licencias, se elabora el oficio, se firma y sella, y se envían vía correo electrónico.
- ✓ Atención de usuarios para la creación del usuario y contraseña.
- ✓ Tramitar las inhabilitaciones a la licencia ordenadas por la autoridad judicial.
- ✓ Coordinar y habilitar las citas de homologación a nivel nacional.
- ✓ Atención de consultas o solicitudes de información realizadas por los usuarios tanto por correo electrónico como de manera presencial.
- ✓ Atención de quejas o consultas remitidas por la Contraloría de Servicios, o plataforma de atención a usuarios.
- ✓ Coordinar con el BCR diferentes tramites o consultas de usuarios.



- ✓ Recepción y devolución de licencias retenidas.
- ✓ Resguardo de materiales de licencias.
- ✓ Atención a casos especiales remitidos por la Dirección, implica muchas veces coordinar con ATI o el BCR para la atención de usuarios.
- ✓ Elaboración de informes solicitados (trimestrales o anuales), o cualquier otro solicitado por la Dirección.
- ✓ Elaboración de informe de asistencia mensual.
- ✓ Estudio previo de las licencias verticales o “Minor License”, para posteriormente realizar el trámite de homologaciones.
- ✓ Atención a consultas realizadas por los compañeros de la DGEV, del BCR o cualquier otra institución que así lo soliciten.
- ✓ Informes mensuales de seguridad y limpieza.

Datos numéricos, que demuestren la productividad y rendimiento del departamento.

- Se atendió en el trámite de homologación a 2.532 personas, de la siguiente manera: 1.543 Aprobados, 808 se rechazó por falta de requisito y 181 de homologación a funcionario diplomático.
- Se emitieron 1.050 Oficios a fiscalías o consulados y 7.032 certificaciones nacionales y 315 certificaciones para el extranjero (certificación internacional)
- Se atendió a 13.801 usuarios en la creación de usuario y contraseña.
- Se ingreso al sistema 200 inhabilitaciones.
- No se contabilizaron las consultas tanto vía correo electrónica, telefónica o presencial, pero todos los días se atienden.



Logros cualitativos, mejoras en los procesos internos:

Aunque a simple vista el volumen de atención de usuarios es menor, debido a que ya no se emiten licencias, lo cierto es que son bastantes usuarios diarios los que son atendidos en el departamento, considerando que son únicamente 3 funcionarias, para cubrir todos los servicios y atención que se brindan.

Existe el comprometido a brindar de la mejor manera posible una solución a la necesidad del usuario ya sea brindarle el servicio o guiándole de la manera correcta para su trámite.

Se atienden tramites de homologaciones 4 días a la semana a fin de dar una mayor cobertura a la demanda existente, y se les brinda el plazo correspondiente para que puedan completar sus requisitos y concluir el trámite satisfactoriamente.

A fin de mejorar y actualizar el procedimiento de homologación se realizó una mesa de trabajo para tener una herramienta más actualizada, la cual ha venido a mejorar el proceso para todos los compañeros involucrados en el trámite.

No dejamos de brindar ninguno de los servicios, así que el esfuerzo es doble muchas veces ya que la gestión para las homologaciones toma mucho tiempo y requieren de dos personas para completarlo, así que se deben duplicar las funciones.

Desafíos y soluciones del departamento:

Cumplir con todos los servicios a tiempo con tan poco personal, si falta una funcionaria podría causar retraso en los tramites o suspensión de alguno de los servicios.

Se ha procurado que las 3 funcionarias tengan conocimientos de todos los servicios para poder cubrir los trámites, sin embargo, esto ocasiona mayor carga diaria de labores o retraso en otros procesos o incluso desmejorar la parte de atención de usuarios o consultas.

Las certificaciones únicamente las puede firmar la encargada lo que provoca que si no se encuentra en la oficina no pueden tramitarse, por tal razón pocas veces me encuentro fuera de la oficina, sin embargo, existen razones de fuerza mayor que puedan generarla



ausencia, (vacaciones, enfermedad, reunión), esto causa disgusto en los usuarios, por no obtener el documento al momento.

Para esta situación aplicamos lo que está en la página oficial que indica que la solicitud se realiza y se entrega al día siguiente, el documento firmado.

Enfermedad o vacaciones de las funcionarias, cuando se refiere a muchos días, debemos suspender el servicio de creación de usuarios debido a que es necesarios dos funcionarios para el trámite de homologación y generalmente tenemos citas programadas de antemano, esto considerando que las funcionarias sean Priscilla o Emilia, si es María Eugenia no se podría completar el trámite de homologaciones (es la única que autoriza).

Coordinar que las vacaciones de las tres funcionarias no coincidan, procurando al menos mantener el servicio de homologaciones, y si por fuerza mayor ya no se pudo evitar la ausencia al menos se revisa documentación y se arma expediente para una vez reincorporada la funcionaria continuar el trámite ya sea prevenir falta de requisitos o autorizar la licencia correspondiente.

Propuestas de mejora:

Nombrar un funcionario para cubrir vacaciones y crear una mejor distribución de funciones, atención de usuarios y teléfono.

Contar con otra persona que pueda firmar las certificaciones en caso de necesidad por fuerza mayor.

Organizar una nueva capacitación del procedimiento de homologaciones para retroalimentar al personal a cargo del proceso, de acuerdo con los lineamientos administrativos y legales actuales.

Departamento de Control y Registro de Conductor

El objetivo primordial de la principal función del departamento 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.

Los funcionarios del Departamento desempeñan dicha labor con la mística de dar un servicio de calidad, que sea eficaz y eficiente. Brindándoles a los usuarios, los cuales son la



principal razón del Departamento.

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, 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.

Por todo esto, es que a los usuarios se les proporciona una atención personalizada, precisa, convincente del trabajo realizado, con el compromiso de cumplir con las diversas labores entre ellas la seriedad, eficacia y eficiencia en las tareas diarias.

Para cumplir con las metas del departamento, se requiere se les pueda cumplir a los usuarios todas las gestiones solicitadas en el menor tiempo posible, en caso de que su trámite no sea competencia del Departamento, 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 se rescata esta labor de la mejor forma posible, para que cada usuario que solicite nuestros servicios reciba una buena atención y se encuentre satisfecho con la asistencia recibida.

Este cometido le da a la población el derecho de capacitarse y educarse en materia de Educación Vial, con más responsabilidad y mayor conocimiento de que el vehículo que va a utilizar es un medio de ayuda en su vida diaria, no un arma mal utilizada en manos de un irresponsable que pretende obtener su licencia de conducir.

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

- ✓ Curso básico regular.
- ✓ Modalidad curso básico por tutoría.
- ✓ Examen por suficiencia.
- ✓ Curso transporte público.
- ✓ Curso transporte público apoyos educativos.
- ✓ Curso básico apoyos educativos.



- ✓ Discapacidad Auditiva.
- ✓ Población Indígena.

Para el año 2023, el Departamento de Registro y Control, se encontró abocado, a parte de las tareas antes mencionadas, en la atención del usuario que desea crear la cuenta electrónica, estrategia de control implementada por esta Dirección y que busca que los usuarios que desean acceder a los servicios de la DGEV, se encuentren logueados, de manera que solamente el interesado, por medio de credenciales personales, pueda revisar su historial personal y obtener atención en cualquiera de las áreas correspondientes a la acreditación de conductores.

Actividades Realizadas:

- ✓ Reprogramación y liberación de citas para pruebas teóricas en apego a metodología vigente.
- ✓ Establecimiento y actualización de un sistema de Control Interno.
- ✓ Asesoría y Supervisión Técnica.
- ✓ Análisis de la información de bases de datos para resolución de problemas del pago de conectividad.
- ✓ Liberación del recibo del curso y prueba teórica por parte de la persona usuaria.
- ✓ Administración de las citas de los cursos de educación vial y Pruebas teóricas.
- ✓ Inclusión de las calificaciones del examen del curso teórico de educación vial por primera vez o para Transporte Público (modalidad apoyos educativos).
- ✓ Inclusión de las calificaciones de pruebas teóricas por el convenio MEP-MOPT-COSEVI en cumplimiento con el artículo 21 de la ley 9078.
- ✓ Inclusión de las calificaciones obtenidas de los usuarios por medio de certificados o resoluciones en el (SAC-WEB).
- ✓ Modificación de referencia INA-UNED en el sistema de Acreditación de Conductores.
- ✓ Solicitud y actualización de información en el sistema de Acreditación de Conductores.

Se realiza un análisis de la información de los cursos teóricos creados en la sede central de educación vial, además los servicios prestados como lo son creación de usuarios por primera vez, cambios de estatus, actualizaciones de nombre-apellido-BCR y validación de



correos.

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.

Cabe mencionar que debido a la implementación de los nuevos cambios de la validación del portal para la obtención de citas teóricas y prácticas se ha presentado una gran afluencia de usuarios que desean obtener su validación, aunado a las labores cotidianas ya existente genero una sobre carga laboral a los funcionarios del departamento.

Departamento de Administrativo

A continuación, se detallan los datos de ejecución del presupuesto asignado a la DGEV por parte del MOPT y COSEVI.

Presupuesto MOPT

Respecto al presupuesto MOPT es importante indicar que, el periodo 2023 fue muy retador a partir del hackeo, lo cual afectó en forma significativa el acceso a sistemas de información para facilitar registros de datos de la ejecución presupuestaria más precisa, por lo que, en general, se logra generar el dato a nivel de Programa Presupuestario, logrando una ejecución presupuestaria 84.78%.

La subpartida que tiene un mayor presupuesto asignado corresponde a la 1.04.06 “Servicios Generales” con la que se paga los servicios de seguridad y vigilancia, así como la limpieza de las Sedes de la DGEV.

En lo que respecta a la subpartida 0.02.01 “Tiempo extraordinario” fue afectada al cierre del periodo, ya que se logró obtener un presupuesto adicional de 70 millones de colones, no obstante, quedaron pendientes de pago los meses de noviembre y diciembre 2023, por lo cual afectará el presupuesto del periodo 2024.



Es importante indicar que, a partir del hackeo solo se generaron datos de ejecución a nivel general, no se logra un registro de la información ejecutada por área de actividad, no obstante, la gestión lograda es satisfactoria, ya que no quedaron facturas pendientes de tramitar.

Presupuesto COSEVI

En cuanto al presupuesto COSEVI, sigue presentando situaciones que son difíciles de controlar por parte de la DGEV, ya que se presentan los trámites de contratación y por los montos de licitación reducidas no entran como prioridad, lo cual está afectando la ejecución por excedentes que no logran destinarse a cubrir otras necesidades.

Adicionalmente, el presupuesto sufrió recortes, lo cual limita la atención de necesidades de la DGEV.

A pesar de las situaciones sufridas se logró una ejecución anual del 72.86% para la DGEV.

Entre las labores generales 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, ente otros.



Dirección General de Educación Vial

Aspectos Cualitativos por Departamentos

Año 2023



Departamento de Educación Formal “Parque Infantil Karen Olsen”

Durante el año 2023, se logró capacitar una cantidad de 17,150 personas a pesar de la falta de personal que presenta el departamento, pues se ha hecho un esfuerzo considerable tomando en cuenta que se labora con únicamente un instructor, por lo que el encargado del departamento debe asumir la triple función de administrador, secretariado e instructor.

El cuadro adjunto muestra el resultado del esfuerzo realizado durante el año 2023 e incluye las cantidades de personas capacitadas en materia de Educación y Seguridad Vial según los Cantones en los que se desarrollaron nuestras actividades.



Tabla # 1

DIRECCION GENERAL DE EDUCACION VIAL RESUMEN INFORME ANUAL 2023 PERSONAS ATENDIDAS POR CANTONES Y PROVINCIAS RESUMEN			
PROVINCIA	CANTÓN	TOTAL CANTÓN	TOTAL PROVINCIA
Provincia de San José	San José	1562	5752
	Escazú	147	
	Desamparados	689	
	Mora	84	
	Santa Ana	170	
	Vásquez de Coronado	21	
	Acosta	49	
	Tibás	165	
	Moravia	192	
	Montes de Oca	157	
	Dota	49	
	Currirabat	37	
	Pérez Zeledón	2430	
	Provincia de Alajuela	Alajuela	
Grecia		139	
Atenas		21	
Poás		52	
San Carlos		1757	
Provincia de Cartago	Cartago	0	1043
	Paraíso	14	
	La Unión	316	
	Jiménez	148	
	Turrialba	33	
	Oreamuno	158	
	El Guarco	374	
Provincia de Heredia	Heredia	282	555
	Barva	0	
	Santo Domingo	179	
	Belén	6	
	Flores	88	
Provincia de Guanacaste	Liberia	0	1488
	Carrillo	1488	
Provincia de Puntarenas	Puntarenas	3053	3637
	Buenos Aires	168	
	Montes de Oro	50	
	Golfito	36	
	Parrita	330	
Provincia de Limón	Limón	703	2604
	Pococí	1901	
TOTAL PERSONAS CAPACITADAS		17150	17150

Fuente: Registros del departamento de Educación Formal de la DGEV.



La información recopilada ha sido obtenida a partir de las solicitudes de capacitación, registros en los libros de actas de cada instructor y las hojas de capacitaciones externas que utiliza cada instructor.

Departamento de Formación y Capacitación

- Tabla # 2 Resultado de la meta del Dpto. de Formación y Capacitación año 2023

Meta año 2023	Cursos Teóricos	Porcentaje de Cumplimiento
203.862	185.631	91.%

Fuente: Licencias Web y Sistema de Acreditación de Conductores (SAC)

Como lo muestra la tabla # 2 la cantidad de cursos teóricos que faltaron, para completar el 100% de la mete fue de 18.231. Esta diferencia obedece a las acciones que dicto la dirección general de educación vial mediante su oficio DVT-DGEV-DG-2023-0515 del 28 de julio 2023 en el cual pasamos a nuestros instructores a laborar en pruebas de manejo para disminuir las listas de espera en las pruebas de manejo.

- Tabla # 3 Comportamiento de la Evaluación de Pruebas teóricas restando los usuarios que no se acudieron a su cita (N.S.P.)

	Aprobados	Reprobados	N.S.P.
Cantidad	107.431	45.046	33.154
Porcentajes %	70.8%	29.2%	17.8%

Fuente: Licencias Web y Sistema de Acreditación de Conductores (SAC)

La tabla #3 indica que los usuarios realmente atendidos para realizar un examen teórico fueron de 152.477 este monto es el resultado de restar los N.S.P., a la totalidad de cursos ofrecidos este año que fue de 185.631 lo que nos da un porcentaje de ausentismo del 17.8%.

- Tabla # 4 Resultado de las pruebas por modalidad de curso año 2023.



Tipo de curso	Matriculados	Aprobados	Reprobados	N.S.P.	% Aprobados
Regular	8.635	5.006	1.948	1.681	72%
Sordos	120	115	5	0	95%
Suficiencia	172.202	99.349	42.982	30.381	70%
Iletrados	1.064	758	51	247	93%
T.P.Normal	3.555	2.161	59	840	80%
T.P. Iletrados	55	42	1	5	95%
Total	185.631	107.431	45.046	33.154	

Fuente: Sistema de Acreditación de Conductores (SAC).

Según se aprecia en la tabla # 4, la opción más ofertada por la Dirección General de Educación Vial es realizar la matrícula para la atención por suficiencia, donde el usuario se prepara por su cuenta y se presenta a realizar el examen, en este año el 72% de personas optaron por este sistema el cual tiene una promoción del 70% de aprobación del examen bajo esta modalidad. La justificación más relevante para ofrecer esta modalidad de curso se sustenta en la falta de personal que carece el departamento que coordino, las plazas de docentes que se acogieron a una pensión no han sido repuestas por la administración, lo cual nos obliga a ofrecer el 92.7% de los cursos que brinda la DGEV a los usuarios que opten por primera vez una licencia de conducir la modalidad de suficiencia como estrategia para no incrementar las listas de espera al público.

Las muertes en carretera se han convertido en un tema de salud pública según la organización mundial de la salud y Latinoamérica con sus países en vías de desarrollo encabeza las listas de muertos y lesionados por accidente viales, con lo que afecta las economías de nuestros países a lo que nuestros políticos de turno deben dar más importancia y orientar más recursos en la prevención de accidentes y la educación vial. Para el año 2024 con la colaboración de socios comerciales se está formulando la posibilidad de brindar a la población el curso teórico de manera virtual con el fin de poner a disposición de la población una serie de herramientas para mejorar el aprendizaje y el conocimiento de los futuros conductores.

Para las personas que perdieron puntos de la licencia, se les imparte clases presenciales de dos horas diarias bajo la modalidad de cursos especiales para recuperar puntos perdido. Además del trabajo normal, e organizado personal en comisiones, con el fin de realizar otras actividades que fortalecen la educación vial, tal es el caso de nuevos



manuales, nuevo material didáctico, actualización del banco de preguntas, trabajar conjuntamente con el MEP la implementación del artículo 217 de la Ley de Tránsito, la participación de actividades en capacitación a evaluadores de pruebas de manejo, También se implementaron las pruebas para personas sordas las cuales imparte nuestra funcionaria María Claret Rodríguez Monge, especialista en LESCO “Lengua de Señas Costarricense.”

Departamento de Evaluación de Conductores

Acumulado año 2023

Tabla # 5

Dpto. Evaluación de Conductores "Acumulado de pruebas para licencias por tipo en regionales años 2023"						
Sedes Regionales	Licencias tipo A	Licencias tipo B	Licencias tipo C	Licencias Tipo D	Total, Pruebas por Regional	Contribución x Regional
San José	12 805	37 861	356	1 058	52 080	23%
Alajuela	4 218	12 217	170	827	17 432	8%
Cartago	8 754	19 173	231	837	28 995	13%
Heredia	6 161	13 098	118	560	19 937	9%
San Ramón	6 486	17 391	323	435	24 635	11%
San Carlos	2 764	7 060	184	995	11 003	5%
Liberia	2 578	8 955	335	607	12 475	5%
Nicoya	2 517	6 855	250	139	9 761	4%
Puntarenas	2 684	8 721	112	407	11 924	5%
Pérez Zeledón	2 537	10 373	146	478	13 534	6%
Río Claro	2 499	5 615	119	254	8 487	4%
Limón	2 403	4 159	73	465	7 100	3%
Guápiles	2 695	8 500	100	914	12 209	5%
Total, Acumulado año 2023	59 101	159 978	2 517	7 976	229 572	100%

Fuente: Licencias Web y Sistema de Acreditación de Conductores (SAC)

La Tabla # 5 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.



Tabla # 6

Dpto. Evaluación de Conductores "Resultado de la evaluación para el tipo de licencia acumulado año 2023"								
Tipo de Prueba	Usuarios con Cita	Usuarios Atendidos	Aptos	No-Aptos	NSP	Porcentajes %		
						Apto	No-Apto	NSP
Para Motocicletas "Licencia Tipo "A"	59 101	50 081	37 876	8 046	13 179	76%	16%	22%
Para Automóviles "Licencia Tipo "B"	159 978	131 795	96 603	35 192	28 183	73%	27%	18%
Para Transporte Publico "Licencia Tipo "C"	2 517	1 897	1 649	248	620	87%	13%	25%
Para Equipo Especial "Licencia Tipo "D"	7 976	6 448	5 944	504	1 528	92%	8%	19%
Acumulado año 2023	229 572	186 062	142 072	43 990	43 510	82%	16%	21%

Fuente: Licencias Web y Sistema de Acreditación de Conductores (SAC).

La Tabla # 6 muestra el acumulado del resultado de la evaluación de pruebas prácticas correspondiente al acumulado del año 2023 según el tipo de licencia a nivel nacional.

Departamento Control y Registro de Conductores

Tabla # 7

Servicios Prestados por el Departamento Registro y Control Enero-diciembre 2023	
Creación de Usuarios por primera vez Sede Central	12.842
Cambios de estatus Sede Central	1.350
Actualizaciones Nombre-Apellidos- BCR	5.207
Validación de correos en la Sede Central	54.231
Total de Trámites	73.630

Fuente: Sistema Acreditación de Conductores Licencias Web Depto. Registro y Control.



Gráfico # 1



Fuente: Licencias Web y Sistema de Acreditación de Conductores (SAC)

El gráfico # 1 Muestra la cantidad de trámites creados en la sede central en Paso Ancho, creación de usuarios por primera vez, cambios de estatus, actualizaciones de datos, trámites solicitados por el BCR y la validación de correos para todos aquellos usuarios que lo solicitan para registrar una cita teórica o práctica.

Tabla # 8

Creación de Cursos teóricos Sede Central durante el año 2023	
Tipo de Curso	Cantidad de Cursos Habilitados
Regular	54
Suficiencia	3.561
Transporte Público	44
Apoyos Educativos	18
Transporte Público (Apoyos educativos)	16
Total	3.693



Fuente: Sistema Acreditación de Conductores Licencias Web Depto. Registro y Control.

Gráfico # 2



Fuente: Licencias Web y Sistema de Acreditación de Conductores (SAC)

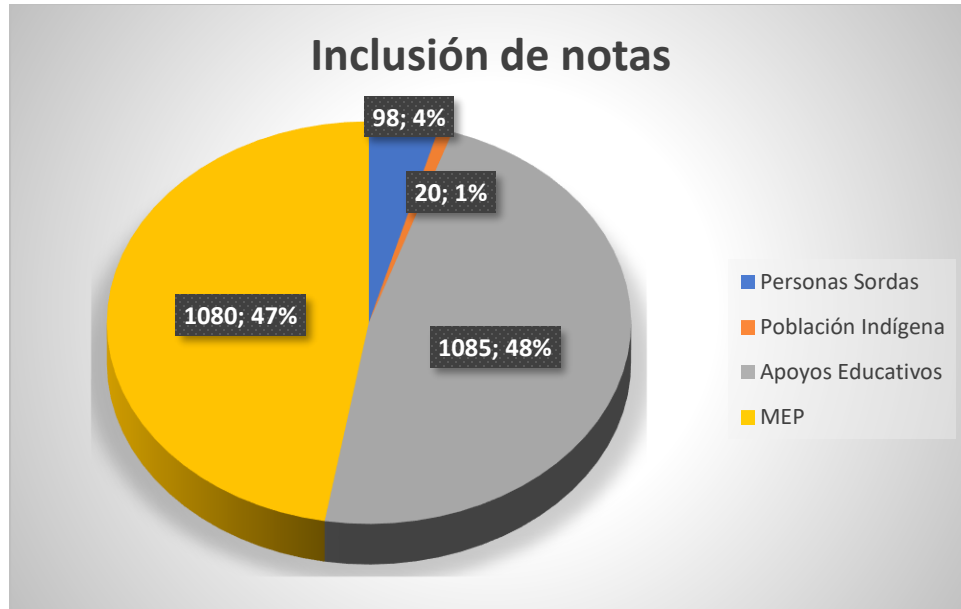
El gráfico # 2 Muestra la cantidad de cursos teóricos creados en educación vial Paso Ancho según las diferentes modalidades en el periodo de enero a diciembre del 2023.

Tabla # 9

Servicios Prestados por el Departamento Registro y Control Inclusión de notas Enero-diciembre 2023	
Personas Sordas	98
Población Indígena	20
Apoyos Educativos	1085
MEP	1080
Total	2.283

Fuente: Sistema Acreditación de Conductores Licencias Web Depto. Registro y Control.

Gráfico # 3



Fuente: Licencias Web y Sistema de Acreditación de Conductores (SAC)

El gráfico # 3 Muestra la inclusión de notas de cursos teóricos en las modalidades personas sordas, población indígena, apoyos educativos y convenio MEP-MOPT-COSEVI en el periodo de enero a diciembre del 2023.

Resultados Cualitativos:

- ✓ Se realizan los cambios de estatus de personas extranjeras que han variado su documento de identificación y desean renovar su licencia de conducir. También se registran el cambio de apellidos y número de identificación de las personas que por una u otra razón han cambiado sus datos personales.
- ✓ 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.
- ✓ En cuanto a la calidad del trabajo que el Departamento desempeña es satisfactoria, por lo que se está en espera de poder optar a una mejor recalificación de funciones.



- ✓ 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.
- ✓ Respecto a la creación de usuarios por primera vez y la validación de correos a usuarios que requieren realizar la matrícula del curso teórico o prueba práctica, cancelar las mismas citas o bien consultar la información de su expediente el departamento de Registro y Control ha realizado una ardua labor que se ve reflejada en los resultados cuantitativos, esto se obtuvo al gran esfuerzo y trabajo en equipo realizado por el departamento.

Desafíos y soluciones:

No poder brindar una solución inmediata al usuario que requiere el servicio que presta la Dirección General de Educación Vial, sea por situaciones ajenas como fallas en el internet o caídas del sistema o bien el no poder brindar una atención más amplia por la falta de personal en temporadas altas.

Se podría manejar algunas soluciones como las siguientes:

- Considerar la cantidad de usuarios que puedan ser atendidos de forma adecuada, según la destreza y habilidad de los funcionarios a la hora de brindar el servicio.
- Tratar de reducir el tiempo de espera de los usuarios, esto en temporadas altas que la demanda es bastante grande, utilizando la colaboración de otros funcionarios.
- Realizar las gestiones necesarias para ver la posibilidad de brindar una solución a la problemática del internet en la zona. Esto genera momentos incómodos ya que muchos usuarios tienden a molestarse porque no les llega correctamente las contraseñas de validación de correos y no hay forma de garantizarle al usuario que la misma les va a llegar a su correo, haciendo que el usuario se presente a la ventanilla del departamento hasta 2 o 3 veces.



Propuestas de Mejora:

Nos ayuda a brindar soluciones en el desarrollo de las actividades, priorizando los objetivos del departamento y ofreciendo una mejora continua en los servicios que requieren los usuarios.

Contar con la colaboración de algunos funcionarios para brindar soporte en tiempo real, anticipándose a las necesidades de los usuarios, tomando en cuenta que existen temporadas en donde aumenta la demanda de los servicios que brinda la Dirección General de Educación Vial a los diferentes usuarios que lo requieren

Analizando resultados de productividad anteriores, mejorando el proceso de atención a usuarios para reducir el tiempo de espera y aumentar la satisfacción, agilizando la mejora del servicio y realizando ajustes si es necesario.

- Incorporar a los funcionarios del departamento en la mejora de la calidad del servicio brindado, fomentando la empatía
- Contribuir a la motivación y satisfacción del personal, tomar en cuenta la opinión, sus aportes y preocupaciones en el desarrollo de las actividades.
- En tiempos de gran demanda y contando con la colaboración de otros funcionarios externos del departamento, sería oportuno rotar el personal por lo menos medio tiempo en razón del desgaste que tiene la actividad ya en sí
- Iniciar un proceso de revisión, actualización y mejora según los datos o informes que nos brinda el sistema de acreditación de conductores (licencias Web) aunado a la evaluación de desempeño de los funcionarios del departamento, como mejora del servicio brindado.



Dirección General de Educación Vial

Limitaciones presentadas por Departamentos

Año 2023



DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO

Las Limitaciones del Departamento Administrativo y Financiero se enfocan en el poco presupuesto asignado a esta Dirección por parte del Ministerio de Obras Públicas y el COSEVI, según directrices del Ministerio de Hacienda para el crecimiento anual de presupuestos en la Administración Pública, provocando no atender necesidades tales como:

- Problemas de presupuesto por recortes realizados, así como la falta de aprobaciones del límite y extralímite del gasto y proyecciones anuales.
- Falta de personal encargado de controlar los activos asignados a esta Dirección, traslados y asignación de los mismos.
- Falta de personal en el área de Transporte ‘choferes’ para trasladar funcionarios encargados de llevar a cabo los mantenimientos de las estructuras físicas de las Sedes Regionales y el traslado de funcionarios para brindar colaboraciones en las Sedes Regionales.
- Falta de personal en la recepción, lo que provoca un recargo de dichas funciones en el resto del personal del departamento, principalmente en la atención de usuarios internos y externos, así como tareas de entrega y recibido de correspondencia además archivo de documentos.
- En relación con los cambios Tecnológicos en los procesos de Contratación Administrativa se requiere una Capacitación constante para los funcionarios encargados de los Presupuestos y Fiscalización de Proyectos de esta Dirección.

Limitaciones Presupuestarias

Las rebajas realizadas por el Ministerio de Hacienda en nuestro presupuesto MOPT han provocado que no se puedan realizar solicitudes con las cantidades correctas y precisas para abastecer las necesidades tanto de la Dirección General de Educación Vial. Como consecuencia a lo anterior se ha provocado no atender las siguientes necesidades:



- La falta de recurso Humano para la aprobación de las solicitudes por parte de la Autoridad Presupuestaria provoca atrasos en la mayoría de proyectos, generando un problema para la atención de las necesidades institucionales.
- En vista de los cambios y exigencias presupuestarias del Consejo de Seguridad Vial la administración requiere de un profesional de gestión de proyectos a tiempo completo no solo para realizar los proyectos sino también para su seguimiento.
- Problemas de presupuesto por recortes realizados, así como la falta de aprobación del aumento del límite de gasto que hace que las solicitudes no logren salir adelante.
- Se necesita un colaborador encargado de atender las necesidades, llevar los inventarios de todos los funcionarios de esta Dirección y el resto de la tramitología de los activos tanto COSEVI como MOPT, asignados o adquiridos por esta Dirección General.

Dentro de las restricciones a las que se enfrenta el departamento administrativo, es crucial destacar que la Dirección ha logrado asignar una plaza de profesional 2. Esta selección fue respaldada por la jefatura del departamento, argumentando la experiencia y el conocimiento de los procesos por parte del candidato. Además, se ha provisto una secretaria, lo que ha permitido reubicar a otra funcionaria en roles más técnicos.

DEPARTAMENTO CONTROL Y REGISTRO

En dicho departamento se presentan las siguientes limitaciones que afectan directamente el servicio brindado al usuario:

- Se requiere de mínimo 5 impresoras, para la jefatura y para cada una de las ventanillas ya que la jefatura cuenta con una que presenta muchas inconsistencias y las fotocopiadoras multifuncionales actualmente presentan fallos de software y hardware.
- Se requiere de al menos cuatro computadoras completas para reemplazar las existentes.



- Se requiere organizadores o archivo tipo mueve con puertas que sea móvil y que en poco espacio quepan muchas cosas.
- Discos duros externos con al menos 2 terabits de capacidad (uno para cada computadora en funcionamiento para poder almacenar los archivos escaneados.
- Capacitar a todo el personal de nuestro Departamento para actualizar los conocimientos tecnológicos adquiridos a través de los años laborados, como otros que ameriten nuestra preparación del Sistema actual, de tal forma que podamos profesionalizarnos de acuerdo a estos procesos.
- Requerimos de la instalación de un aire acondicionado, tipo Split de al menos 18 mil BTU, ya que las dimensiones de la oficina exceden por mucho la capacidad del aire acondicionado en funcionamiento actualmente que es para un área de 5 a6 metros cuadrados, siendo el área de 40 metros cuadrados aproximadamente.
- Necesitamos que se amplíe las oportunidades de reasignación a los colaboradores para que el personal pueda aspirar a una mejor remuneración por el trabajo que tiene años desempeñando y generar con ello un mejor ambiente laboral en todos los funcionarios del departamento.
- Se requiere de Recurso Humano para llevar a cabo las tareas propias del departamento en aras de velar por el logro de los objetivos y metas tanto del Departamento como de la Institución. Además de un profesional que brinde apoyo y supervisión al departamento Regionales de Educación Vial en función de las actividades de control interno y seguimiento aun cuando la jefatura deba ausentarse. Esto en aspectos propios del Departamento en cuestión de coordinación para garantizar un efectivo desempeño de las funciones normas y procedimientos aplicables para el desarrollo de las tareas.

DEPARTAMENTO EDUCACION FORMAL

- Se está promocionando el Parque Infantil a través de la página web de educación vial, prensa del MOPT, llamadas y correos electrónicos a Centros Educativos Públicos y



Privados, los docentes han manifestado, que por los trámites tan engorrosos que tienen que realizar para poder salir de los mismos para las excursiones se les ha complicado las visitas, por tal motivo en meses se disminuye las visitas al Parque Infantil, indican los educadores que este engorroso proceso desestimula la organización y planificación de visita al Parque con lo que los centros educativos que los visitan externan su satisfacción por la calidad del servicio y capacitación que se les brindan, criterios que quedan externados en el libro de actas de uso exclusivo para el Parque Infantil.

- No omitimos mencionar que en reiteradas ocasiones los docentes y acompañantes que nos visitan muestran su malestar por la falta de mantenimiento al Parque.
- No se cuenta con un botiquín de emergencia debidamente equipado para la atención Estudiantil y de los acompañantes de los grupos que nos visitan durante el año lectivo 2019 y este se ha solicitado por varios años y no ha sido adquirido aún, siendo que en alguna ocasión en el pasado algunos niños han sufrido un accidente a lo interno del Parque de ahí nuestra preocupación por este tema.
- En dicho departamento se planifica el plan anual de trabajo pero debido a la falta de personal se limita a poder dar total cobertura, ya que en la actualidad para atender todo el territorio nacional se cuenta solo con 4 instructores para el Departamento y 1 para el Parque Infantil, por lo que es de suma importancia contar con más personal y con un perfil idóneo, logrando así poder dar mayor cobertura y cumpliendo satisfactoriamente la meta estimada para el 2023.
- Necesitamos contar con equipo tecnológico adecuado y en buen estado, con el fin de brindar la mejor atención a estudiantes, docentes y sociedad civil en general que solicitan nuestra capacitación; debemos recordar que cubrimos el país en general y solo contamos con 2 lap top regulares y hay 3 en mal estado.
- Es necesario acondicionar adecuadamente el auditorio para hacer uso del mismo en las charlas a impartir en el parque infantil a los estudiantes y docentes, grupos organizados en general.



- Es necesario contar con una flotilla vehicular nueva debido a que la actual se encuentra muy deteriorada con el fin de que los instructores se desplazasen a los centros educativos o lugares a nivel nacional sobre todo en los cantones de alto riesgo en accidentes de tránsito para brindar una mejor atención a los estudiantes, docentes y sociedad civil en general en charlas y capacitaciones de educación y seguridad vial.
- Es necesario contar con aires acondicionados para el edificio donde se encuentran las oficinas administrativas ya que en verano las temperaturas en la segunda planta son sofocantes para trabajar y permanecer en dichas oficinas.
- Se debe contar con mantenimiento adecuado a la infraestructura necesita pintura, demarcar o rotular áreas de salida, oficina, servicios sanitarios, sala de capacitación, comedor, remodelar las casitas, puente peatonal, así como la restauración del play, limpieza y recortes en áreas verdes del Parque infantil para que se vea agradable a la vista de todos.
- Es necesario el cambio de la malla perimetral y portones de acceso del parque infantil ya que se encuentra en mala condiciones y con el fin tener más protegida el área, así como prevenir vandalismo a las instalaciones y vehículos oficiales que se encuentra en dicho parque infantil.
- No omitimos mencionar que en reiteradas ocasiones los docentes y acompañantes que nos visitan expresan la falta de mantenimiento (pintura en las casitas del parque).
- No se cuenta con la aplicación YOU TUBE para actualizar los videos de presentaciones de: I, II, III ciclo para las capacitaciones a los estudiantes.

DEPARTAMENTO EVALUACION DE CONDUCTORES

A pesar de los esfuerzos que se han realizado para ir cumpliendo y solventando la necesidad que se refleja en limitaciones del departamento, aún es importante indicar las siguientes:



- Primero: La necesidad de recuperar y aumentar el recurso humano sigue siendo el aspecto más impórtate para cumplir con nuestro objetivo y cubrir la demanda existente, recordando que pasamos de tener 48 a 40 evaluadores al día de hoy. Además, se espera la contratación de más evaluadores y se requiere contar con el equipo para la realización de las pruebas.
- Segundo: Al día de hoy contamos con 35 Hand Held, adquiridos en el año 2017 y 2018, y el resto utiliza los CN70 adquiridos hace 5 años, los mismos han venido presentando serios problemas de funcionamiento y ya no cuentan con garantía. Es por esta razón que se requiere la compra para este año 2019, al menos de 20 Hand Held, con el fin de sustituir los Hand Held CN70 y contar con un equipo por regional para contingencias.
- Tercero: Se requiere mejorar las condiciones de infraestructura de la oficina de evaluadores en Plaza Víquez, ya que la misma es muy incómoda para los funcionarios al no contar con servicios sanitarios independientes para hombres y mujeres, y solo cuenta con uno para personal y usuarios, no cuentan con un área para comer, ni aire acondicionado o abanicos. Tampoco cuentan con espacio para guardar las cosas personales, cuenta con una sola pila para lavar los utensilios de comida y para lavar los trapos del piso.
- Cuarto: Dotar a los funcionarios evaluadores de equipo de protección adecuados para la realización de sus funciones: protector solar, mascarillas, gorras, paraguas, capa, zapatos adecuados, botas de hule y ropa adecuada camisa y pantalón (con capacidad del material para absorber radiación UV, telas inteligentes y no uniforme estándar) para las funciones propias de su cargo, las cuales deben realizar bajo las inclemencias del tiempo (sol, lluvia, viento, ceniza volcánica, etc.).
- Quinto: Se requiere la compra o sustitución de al menos dos vehículos para el departamento con el fin de contar con vehículos modernos y en buen estado para las constantes giras que se deben realizar a nivel nacional.



- Además, para la realización de la prueba de moto se requiere vehículos más apropiados y acordes con esta prueba, que sean más cómodos y modernos dotados de audio y video para la grabación de la tercera fase de la prueba.

DEPARTAMENTO FORMACION Y CAPACITACION

Las mayores limitaciones que se han presentado para el desempeño de nuestras funciones, se detallan a continuación:

- Se mantienen 12 computadoras portátiles muy desactualizados con sus respectivos proyectores multimedia, distribuidas una para cada regional y seis en la sede central. Estos equipos ya vienen mostrando el desgaste y discontinuación propios del uso y su utilidad dentro de su rango de vida útil o de servicio, lo cual viene a incrementar el riesgo de desmejoramiento en la calidad del servicio a los usuarios, en el tanto se mantiene pendiente la incorporación de 10 equipos más con mayor capacidad operativa y así completar la cantidad requerida de 22, lo cual vendría a satisfacer la necesidad total reportada, de manera que el Departamento quede debidamente fortalecido tecnológicamente tal y como se ha venido solicitando desde períodos anteriores. A pesar de lo importante y necesario que son para la adecuada prestación del servicio de cursos teóricos, se ha informado a este Departamento verbalmente por parte del Departamento Administrativo Financiero que para el presente año no se aprobó ninguna compra de computadoras portátiles, lo cual representa una limitación muy importante.
- Aunque se han realizado mejoras importantes se mantiene la necesidad de completar trabajos en las aulas de las regionales de Limón, Guápiles, San Carlos y se encuentra aún pendiente el mejor acondicionamiento de aulas en todas las regionales que no cuentan con ventanales adecuados, aires acondicionados y ventiladores, así como el puntual mantenimiento de estos equipos.
- De los instructores necesarios para asignar en las respectivas regionales, de acuerdo con los análisis realizados durante el período, se mantiene de acuerdo con las recomendaciones realizadas la necesidad de incorporar al menos 24 funcionarios con perfil profesional para instructores.



- A pesar de que se cuenta una fotocopiadora nueva, una impresora a color y el duplicador RISOGRAPH ha sido reparado y puesto en funcionamiento para la reproducción de materiales didácticos utilizados para impartir cursos teóricos y otras actividades propias del Departamento, esto último es un logro importante, sin embargo, es necesario mantener más equipo de este tipo dado que por la cantidad de trabajos que se realizan estos equipos no dan abasto, además, en el caso de las impresoras nuevas las mismas ya cuentan en bodega con el suministro básico de cartuchos de tinta.
- Actualmente se cuenta solamente con dos vehículos años 2015 y 2010 pick up y sedan respectivamente siendo necesaria la asignación de al menos dos vehículos más de modelo reciente en previsión de las necesidades actuales del Departamento.
- Actualmente no se cuenta con puntos de red en el auditorio y aulas de clases tanto en sede central como en regionales lo cual es una limitación importante para la operación de cursos teóricos.
- Los equipos CPS utilizados para la evaluación de iletrados y actividad didáctica durante los cursos ya cumplieron su vida útil y deben ser remplazados por nuevos lo antes posible.
- Se destaca como una de las principales limitantes en el logro de estos objetivos y metas, la falta de recurso humano de carácter profesional, tanto para la Sede Central, como para las diferentes Sedes Regionales. Por tal razón al cierre del Tercer Trimestre, se visualizó una disminución de 964 personas, respecto del total de usuarios atendidos en el período anterior (Abr-May-Jun) y en el cuarto trimestre (agosto-set-oct) una disminución de 4.260 personas. Aquí se continúa enfatizando el hecho que los instructores de Formación y Capacitación, se han venido acogiendo a su respectivo derecho de jubilación, sus plazas o puestos han sido congelados, según las directrices y disposiciones que al respecto se han emitido por parte de las autoridades competentes en la materia.



DEPARTAMENTO DE ACREDITACION DE CONDUCTORES

- Desconocimiento de los usuarios sobre las diferentes Sedes Regionales de licencias en el territorio Nacional, donde pueden realizar los diferentes trámites, provocando gran 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, Nacional y Servicoop, Banco HSBC, entre otros; así como sus números de cuentas. Como también la página web, www.educacionvial.go.cr, para que visualicen los requisitos y trámites que brinda la Dirección de Educación Vial.
- A pesar de la reparación de la oficina que se quemó, no se ha podido dar uso a la fecha debido a que no se completó su reparación, falta el aire acondicionado y la líneas telefónica, y la misma se debe dotar de todo su equipamiento: conexiones eléctricas, mobiliario de oficina, mesa para reuniones con personeros (BCR, Diplomáticos, especializada de tránsito del OIJ, reuniones con ATI del COSEVI etc.), además impresora, escáner, líneas telefónicas, aire acondicionado, llavines, teléfonos para fax y línea con salida directa y extensiones.
- Necesidad de una unidad de Aire Acondicionado para el comedor.
- Equipos de respaldo (tanto impresoras, como CPU, monitores, unidad de firma digital, unidad de huella digital, cámaras fotográficos, teclados y mouses), para el trámite de licencias, dado que en caso que fallen los equipos, existan otros equipos que se puedan poner a funcionar para los casos de fallas, reparación o desechos de equipos, esto como parte de un plan de contingencia, y con esto evitar dar un mal servicio al usuario y una mala imagen para la Institución.
- La necesidad en contar con una Sub Jefatura, para el apoyo en las mejoras del Departamento y el Control Interno del Personal a la jefatura y la separación de labores y recargos; ya que los cambios de identificación e inscripción de conductores en el sistema y F8, consumen gran parte del tiempo, limitando las labores de supervisión y otras tareas propias de la Jefatura.



- Falta de personal para poder dar un buen servicio, ya que se ha incrementado la cantidad de usuarios que se presentan diariamente al departamento.
- La necesidad de mantenimiento y pintura del edificio en general.

Conclusiones

Durante el periodo 2023, la Dirección General de Educación Vial ha enfrentado desafíos considerables derivados de limitaciones en recursos. Sin embargo, a pesar de estas restricciones, es gratificante informar que se lograron cumplir con las metas establecidas para esta dirección. Este logro es un testimonio del compromiso y la dedicación del equipo de trabajo, así como de la eficiencia en la gestión de los recursos disponibles.

Uno de los logros más destacados durante este periodo ha sido la notable reducción en las listas de espera para acceder a los servicios de educación vial. Esta disminución significativa refleja los esfuerzos concertados para optimizar los procesos internos y garantizar una atención oportuna a la ciudadanía. Además, esta mejora ha contribuido a fortalecer la seguridad vial en nuestro país, al facilitar el acceso a cursos educativos en materia de tránsito y movilidad.

Como se mencionó anteriormente, es crucial destacar la exitosa inauguración y puesta en marcha del proyecto Ciudad Vial. Esta acción ha significado una mejora sustancial en el servicio ofrecido a los usuarios que visitan la sede de San José. La culminación de este proyecto es un claro reflejo del compromiso y los esfuerzos realizados en aras de la mejora continua.

En resumen, a pesar de las limitaciones presupuestarias y logísticas, la Dirección General de Educación Vial ha demostrado su capacidad para cumplir con sus objetivos y brindar un servicio de calidad a los usuarios. Durante este periodo, se han registrado avances significativos en la mejora de los servicios proporcionados por la DGEV. En particular, se destaca que el proceso de matrícula para los exámenes teóricos se encuentra al día, y se ha observado una reducción sustancial en la lista de espera para la realización de pruebas prácticas. Estos logros son especialmente notables dado el contexto de escasez de



recursos con el que la institución ha tenido que lidiar. Estos resultados son un testimonio de la eficiencia laboral demostrada tanto por la Gerencia como por la Dirección de la DGEV.

Referencias

Obtenido de Dirección General de Educación Vial: <https://www.educacionvial.go.cr/Proc-Req/Paginas/default.aspx>

Sistema de Acreditación de Conductores (SAC).

Registros actualizados de los distintos departamentos de la DGEV.



Anexo 1

Análisis FODA



Análisis FODA

En la tabla que se muestra a continuación, se presentan los factores internos y externos que influyen en el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales de la DGEV:



Fuente: Registros de la DGEV, año 2023.

Análisis situacional

La Dirección General de Educación Vial (DGEV) desempeña un papel fundamental en la promoción de la seguridad vial y la formación de conductores responsables en todo el



país. En un entorno donde la demanda de licencias de conducir y la necesidad de una educación vial efectiva son cada vez más evidentes, la DGEV enfrenta una serie de desafíos y oportunidades que impactan directamente en su capacidad para cumplir con su misión.

En este contexto, se llevó a cabo un análisis FODA (Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas) para evaluar la situación actual de la DGEV y proporcionar una comprensión más profunda de los factores internos y externos que influyen en su desempeño. Este análisis ofrece una visión integral de las áreas en las que la DGEV destaca, así como de aquellas que requieren atención y mejora.

A continuación, se presenta un resumen del análisis FODA realizado en la DGEV, destacando sus fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, con el objetivo de proporcionar una guía para futuras acciones y decisiones estratégicas que impulsen el éxito y la efectividad de esta importante dependencia en el ámbito de la seguridad vial en Costa Rica.

La dependencia de la DGEV presenta una serie de fortalezas que le otorgan una sólida base para cumplir con su misión. La cobertura nacional de servicios garantiza que pueda llegar a una amplia recepción en todo el país, lo que no solo aumenta la accesibilidad a la capacitación vial, sino que también promueve la equidad en el acceso a este servicio fundamental. Además, la reducción de las listas de espera indica una mejora significativa en la eficiencia operativa, lo que se traduce en tiempos de espera más cortos y una mayor satisfacción de los usuarios. La exitosa implementación de un plan piloto (PLEMA) demuestra la capacidad de la dependencia para innovar y adaptarse a nuevas metodologías, lo que sugiere un potencial para la mejora continua en sus operaciones. La infraestructura de calidad disponible para llevar a cabo sus labores es otro punto fuerte, ya que facilita el cumplimiento efectivo de sus funciones y contribuye a la prestación de servicios eficientes y de alta calidad. Además, la capacitación a la ciudadanía en temas de educación vial es una fortaleza importante, ya que ayuda a mejorar la conciencia y el comportamiento vial, lo que puede conducir a una reducción de accidentes y a un mayor respeto por las normas de tránsito.

En cuanto a las oportunidades, la dependencia cuenta con varias vías para seguir mejorando sus servicios. La optimización continua de procesos representa una oportunidad para aumentar la eficiencia y la calidad de los servicios, así como para mejorar la satisfacción de los usuarios. La concientización pública sobre la importancia de la seguridad vial es otra oportunidad clave, ya que puede ayudar a educar a la



sociedad y promover cambios positivos en el comportamiento de conducción. Además, la implementación del convenio interinstitucional de colaboración con RACSA puede ser aprovechada para mejorar la eficiencia y la efectividad de los servicios mediante el aprovechamiento de recursos externos y la adopción de mejores para la realización de pruebas prácticas.

Sin embargo, la dependencia también enfrenta una serie de debilidades y amenazas que deben ser abordadas para garantizar su éxito a largo plazo. Las limitaciones en recursos pueden obstaculizar su capacidad para expandir y mejorar sus servicios, mientras que la posible resistencia al cambio puede dificultar la implementación de mejoras y la adaptación a nuevas tecnologías o metodologías. La carencia en la administración de sistemas informáticos es otra debilidad importante, ya que puede afectar la eficiencia y la calidad de los servicios, así como la seguridad de los datos. Además, la posible dependencia a RACSA representa un riesgo, ya que puede limitar la autonomía y la capacidad de adaptación de la dependencia ante cambios en la disponibilidad o calidad de los servicios de RACSA.

Por último, la dependencia también enfrenta amenazas externas que pueden afectar su capacidad para cumplir con su misión. Los cambios en la demanda pueden afectar su capacidad para satisfacer las necesidades de capacitación vial de la población, mientras que los desafíos logísticos pueden dificultar la gestión de recursos y la coordinación de actividades. Además, el mantenimiento de la calidad de los servicios puede ser difícil en un entorno en constante cambio y con recursos limitados.

En resumen, la dependencia de Educación Vial tiene una serie de fortalezas y oportunidades que pueden aprovecharse para mejorar la seguridad vial en Costa Rica y la satisfacción de los usuarios. Sin embargo, también enfrenta desafíos y amenazas que deben ser abordados de manera efectiva para garantizar su éxito a largo plazo.

Perspectivas estratégicas

Objetivos específicos:

Aumentar en un 10% el número de licencias de conducir emitidas por la DGEV en el año 2024, manteniendo los estándares de calidad y seguridad vial.

- Eliminar las listas de espera de usuarios que esperan para realizar pruebas para la obtención de licencia de conducir a nivel nacional, mediante la ampliación de la oferta de citas, la optimización de los procesos de evaluación y mejora en la atención al usuario.



- Incrementar en un 20% el nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios de la DGEV en el año 2024, mediante la optimización de procesos y la mejora de la atención al cliente.

Indicadores de desempeño:

- El porcentaje de licencias de conducir emitidas por la DGEV en el año 2024, respecto al total de usuarios matriculados.
- Número de días promedio que espera el usuario para realizar una prueba para la obtención de la licencia de conducir a nivel nacional en el año 2024 respecto al 2023.
- El porcentaje de usuarios que califican como bueno o excelente el servicio de la DGEV en el año 2024, mediante encuestas de satisfacción.

Estrategias y acciones:

- Optimizar los procesos de emisión de licencias de conducir mediante la digitalización y automatización de los trámites.
- Implementar un sistema informático de validación de identidad, así como de validación de requisitos, para asegurar la confiabilidad y la calidad de los servicios, así como la optimización de los procesos.
- Capacitar al personal de la DGEV en el uso y manejo del sistema informático.
- Difundir y promover el uso del sistema informático entre los usuarios, mediante campañas de comunicación y sensibilización.

Recurso: El convenio interinstitucional de colaboración con RACSA.

Tiempo: Seis meses.

- Ampliar la cobertura y el alcance de los cursos, mediante la implementación de la modalidad virtual, que permita llegar a más personas y más lugares, especialmente aquellos que se les dificulta acceder a las instalaciones de la DGEV.
- Diseñar e impartir cursos, talleres y charlas de educación vial, dirigidos a diferentes públicos y sectores, tales como estudiantes, trabajadores, empresas, organizaciones, etc mediante técnicas pedagógicas innovadoras y participativas.
- Evaluar el impacto y la efectividad de las acciones de educación y fiscalización vial, mediante el seguimiento y la medición de los indicadores de desempeño.

Recurso: La infraestructura y el personal de la DGEV.

Tiempo: Por definir.



- Mejorar la atención a los usuarios, mediante la capacitación del personal, la implementación de un sistema de gestión de calidad y la creación de canales de comunicación y retroalimentación con los usuarios.
- Capacitar al personal de la DGEV en temas de atención al cliente, tales como cortesía, empatía, resolución de conflictos, manejo de quejas, etc.
- Implementar un sistema de gestión de calidad, que establezca los estándares, los procedimientos y los mecanismos de evaluación y mejora continua de los servicios de la DGEV.
- Implementar un sistema de chat en línea, que permita a los usuarios resolver sus dudas o consultas en tiempo real, mediante una conversación con un agente o un asistente virtual.
- Establecer un sistema de encuestas de satisfacción, que permita a los usuarios evaluar la calidad y la efectividad de los servicios que brinda la DGEV, mediante preguntas sencillas y escalas de valoración, con el fin de obtener una retroalimentación más objetiva y cuantificable, así como identificar las áreas de mejora y las oportunidades de innovación.

Recurso: El presupuesto y el personal de ATI/RACSA.

Tiempo: Como plan piloto seis meses.

Escenarios y riesgos:

- Una falla en el sistema informático de RACSA impide la realización de las pruebas prácticas.

Riesgo: La insatisfacción y el reclamo de los usuarios que no pueden obtener su licencia de conducir.

Plan de contingencia: Activar un protocolo de emergencia que permita a los usuarios reprogramar sus pruebas prácticas sin costo adicional, y ofrecerles una disculpa por las molestias ocasionadas.

- Una pandemia o una emergencia nacional obliga al cierre temporal de las instalaciones de la DGEV.
- Riesgo: La interrupción de los servicios y la afectación de la salud y la seguridad de los usuarios y el personal de la DGEV.



Plan de contingencia: Implementar medidas de prevención y protección sanitaria, y habilitar la prestación de servicios en línea o a domicilio, según sea el caso.



Referencias

Obtenido de Dirección General de Educación Vial: <https://www.educacionvial.go.cr/Proc-Req/Paginas/default.aspx>

Sistema de Acreditación de Conductores (SAC).