

TABLA DE CONTENIDOS

RESUMEN EJECUTIVO	2
1. INTRODUCCIÓN.....	3
1.1 Origen.....	3
1.2 Objetivo General	3
1.3 Alcance.....	3
1.3.1 Normativa aplicable	3
1.3.2 Fuentes de criterio	3
1.3.3 Antecedentes	3
1.4 Limitaciones.....	4
2. HALLAZGOS	4
2.1 Manuales de Procedimientos.....	4
2.2 Expediente físico	4
2.3 Evaluaciones de control interno	5
2.4 Estructura	6
2.5 Procesos ejecutados en el Departamento de Servicios Públicos	7
2.5.1 Servicio de agua	7
2.5.2 Servicio de electricidad	8
2.5.3 Servicio de telefonía.....	8
2.5.4 Servicio de conectividad	9
2.5.5 Servicios municipales.....	9
2.5.6 Correos de Costa Rica	9
2.5.7 Alquiler de edificios	9
2.6 Inspecciones en sitios	10
2.7 Digitalización del proceso de pago de servicios públicos	11
2.7.1 Factura digital.....	11
2.7.2 Proceso ejecutado en el Dpto. de Servicios Públicos	11
2.7.3 Proceso ejecutado en el Dpto. de Contabilidad	12
2.8 Sistema Informático	14
2.9 Llamadas internacionales	15
3. CONCLUSIONES.....	15
4. RECOMENDACIONES.....	16
A la Directora Financiera.....	16
A la Dirección de Planificación Institucional.....	16
Al Jefe del Departamento de Servicios Públicos.....	16
5. PUNTOS ESPECÍFICOS	17
5.1 Discusión de resultados	17
5.2 Trámite del informe.....	18
6. NOMBRES Y FIRMAS.....	18
7. ANEXOS.....	19

RESUMEN EJECUTIVO

¿Qué examinamos?

Con base en las funciones asignadas por el Decreto Ejecutivo 38170 y lo estipulado en la Ley N° 8292, se verificaron las acciones tomadas por el Departamento de Servicios Públicos, sobre los riesgos asociados a los servicios que presta a la administración, relacionados con el establecimiento e implementación de los manuales de procedimientos, las inspecciones realizadas a las distintas oficinas que requieren de un servicio público y el proceso de pago de las facturas físicas y electrónicas.

¿Por qué es importante?

El Departamento de Servicios Públicos, es la dependencia administrativa encargada de coordinar la ejecución y prestación de los servicios públicos, seguros de edificios y alquileres requeridos por todas las dependencias del Ministerio de Educación Pública, incluyendo las Direcciones Regionales de Educación y las sedes de circuitos escolares.

¿Qué encontramos?

Se determinó que los Manuales de Procedimientos no estaban actualizados, además de la carencia en la aplicación de las evaluaciones de control interno y una estructura que debe ser evaluada para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales. Asimismo, se encontró que no se cuenta con las herramientas informáticas ni procesos necesarios, para digitalizar los pagos y expedientes de los diferentes servicios. Referente a la afectación que tuvo la Pandemia sobre la facturación de los diferentes servicios, se observó una baja considerable, a razón de que la mayoría de los funcionarios estuvieron de teletrabajo durante el periodo en estudio.

¿Qué sigue?

La Jefatura del Departamento de Servicios Públicos y la Oficialía Mayor, que también ocupa el cargo de Director de Servicios Generales, deberán implementar un plan en el cual se establezcan los periodos de cumplimiento de las recomendaciones emitidas en este informe, las cuales subsanen las debilidades de control interno encontradas, con el objetivo de darle cumplimiento a los objetivos planteados.

1. INTRODUCCIÓN

1.1 Origen

El estudio se realizó de acuerdo con el Plan Anual de la Auditoría Interna para el año 2020, como parte de la evaluación integral que se realizó de la Dirección de Servicios Generales, en concordancia con el artículo 22 de la Ley General de Control Interno que confiere las competencias a las Auditorías Internas para realizar evaluaciones en las diferentes dependencias institucionales.

1.2 Objetivo General

Evaluar los procesos que ejecuta el Departamento de Servicios Públicos del Ministerio de Educación Pública, para determinar el funcionamiento efectivo del sistema de control interno.

1.3 Alcance

Es una auditoría de gestión, se realizó en el Departamento de Servicios Públicos, perteneciente a la Dirección de Servicios Generales y abarcó el período comprendido entre el 1 de enero de 2019 al 31 de julio de 2021, ampliándose en aquellos casos en que se consideró necesario.

1.3.1 Normativa Aplicable

Este informe se ejecutó de conformidad con lo establecido en la Ley General de Control Interno N° 8292, Normas para el Ejercicio de la Auditoría Interna en el Sector Público, el Manual de Normas Generales de Auditoría para el Sector Público.

1.3.2 Fuentes de criterio

Adicionalmente, como principales criterios de evaluación se utilizó lo establecido en las regulaciones que se indican en la Ley de Contratación Administrativa N° 7494, Ley General de Control Interno N° 8292, Organización Administrativas de las Oficinas Centrales del MEP, Decreto Ejecutivo N° 38170 y demás normativa requerida.

1.3.3 Antecedentes

El Departamento de Servicios Públicos, es la dependencia administrativa encargada de coordinar la ejecución y prestación de los servicios públicos, seguros de edificios y alquileres requeridos por todas las dependencias del Ministerio de Educación Pública, incluyendo las Direcciones Regionales de Educación y las sedes de circuitos escolares.

1.4 Limitaciones

La principal limitación que se presentó fue la situación de la COVID-19, por cuanto limitó la elaboración de algunas pruebas de campo, con el fin de proteger la salud del equipo de auditoría y los auditados.

2. HALLAZGOS

2.1 Manuales de Procedimientos

Según la verificación realizada, el Departamento de Servicios Públicos cuenta con ocho manuales de procedimientos, elaborados en los periodos 2013, 2016, 2017 y 2018, como se muestra en la siguiente tabla:

<i>Procedimiento</i>	<i>Fecha Autorización Of. Mayor</i>	<i>Oficializado Planificación Institucional</i>
<i>Trámite para la Facturación de telecomunicaciones</i>	18/07/2016	No
<i>Recepción y trámite de facturas</i>	16/09/2013	No
<i>Análisis de consumos</i>	16/02/2018	No
<i>Solicitud inclusión / exclusión de un servicio público</i>	29/02/2016	No
<i>Recepción y trámite de pago de alquileres</i>	29/08/2017	No
<i>Casos e inspecciones</i>	16/09/2016	No
<i>Trámite de reajuste de alquileres</i>	29/08/2017	No
<i>Recepción y trámite de dispositivos celulares</i>	16/04/2017	No

Fuente: DSG/Dpto. Serv. Públicos

A pesar de que estos se encuentran revisados por el Jefe del Departamento de Servicios Públicos y autorizados por el anterior Oficial Mayor, no están debidamente oficializados por la Dirección de Planificación Institucional. Lo anterior, según consulta efectuada mediante correo electrónico al Departamento de Control Interno y Gestión del Riesgo.

Sobre este punto, la Ley General de Control Interno N° 8292, en el artículo 15 establece el deber que tiene el titular subordinado de documentar, mantener actualizados y divulgar internamente, las políticas, las normas y los procedimientos de control que garanticen el cumplimiento del sistema de control interno institucional.

Esta situación se presenta, debido a que no se cuenta con objetivos dirigidos a la organización interna, que permitan la elaboración, oficialización y cumplimiento de los respectivos manuales, ocasionando un aumento en los riesgos asociados a los procesos de servicios de apoyo a la administración.

2.2 Expediente físico

De acuerdo a lo expresado por el Jefe del Departamento de Servicios Públicos, mediante correo electrónico del 11 de junio de 2021, el 95% de los documentos se conservan en expedientes físicos, a excepción de los contratos de alquiler que se archivan de forma digital. En este mismo correo electrónico se indica:

Expedientes físicos.

Todos los funcionarios compartirán el expediente, pero cada uno dependiendo de su área, será responsable por mantener la documentación necesaria para responder por el seguimiento (para efectos de funcionalidad y disponibilidad se manejan dos grandes expedientes Servicios Públicos y Alquileres...

Archivo de copias de contratos y convenios

Corresponde a un expediente donde se van incorporando copias de los contratos, en el caso de los contratos de alquileres los mismos se mantienen divididos por dirección regional y los demás se manejan por proveedor. (Archivo físico)...

Al respecto, la Ley 8292, en su artículo 16, señala la importancia de contar con sistemas de información que permitan a la administración activa tener una gestión documental institucional, con el fin de controlar, almacenar y, posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización. Con esto, se observa que no se han establecido lineamientos internos que faciliten la conservación, el almacenamiento y el respaldo de documentos de forma digital, que sirva como un repositorio seguro y de fácil acceso para requerimientos internos y externos.

2.3 Evaluaciones de control interno

Una vez aplicado el cuestionario de control interno a la jefatura del Departamento, se determinaron las siguientes debilidades:

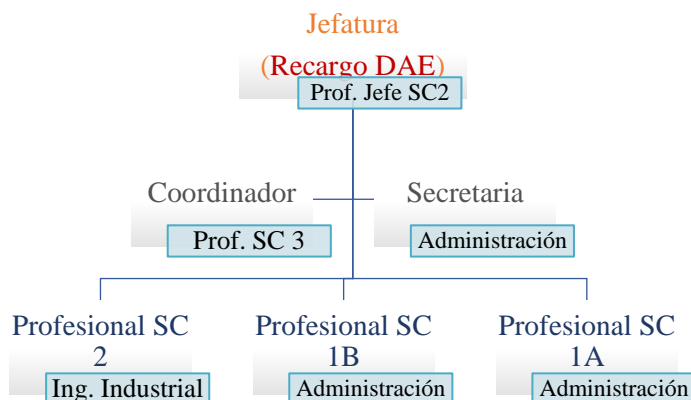
- No se han efectuado las respectivas autoevaluaciones de control interno
- No se han desarrollado actividades de capacitación sobre el sistema de control interno y materia relacionada con los procesos del Departamento.
- No se han establecido y fomentado espacios de participación con el personal para plantear mejoras al sistema de control interno.
- Los mecanismos para implementar medidas de control interno en la prestación de los servicios de apoyo requeridos por todas las dependencias del Ministerio, se han implementado de forma parcial.
- Se carece de un procesamiento automatizado de datos administrativos.
- No se han establecido lineamientos internos que faciliten la conservación, el almacenamiento y el respaldo de documentos tanto físicos como digitales.

Sobre los puntos expuestos, la Ley N° 8292, en el artículo 10, establece la responsabilidad que posee el titular subordinado para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno institucional. Esto se debe a la falta de estrategias y acciones que permitan minimizar los riesgos asociados a los procesos, mediante las evaluaciones de control interno, lo que podría propiciar un ambiente desfavorable para la administración de los recursos asignados al pago de los servicios públicos institucionales.

2.4 Estructura

Entre las principales funciones del Departamento de Servicios Públicos están: el coordinar la suscripción y prestación de los servicios públicos, elaborar y controlar la ejecución del presupuesto, programar inspecciones en sitio, y establecer los lineamientos y mecanismos de control para el uso racional y eficiente de los servicios públicos. La siguiente, es la estructura actual con la que se cuenta para atender las tareas asignadas.

Organigrama Departamento de Servicios Públicos



Sobre su estructura y funcionalidad, es importante tomar en cuenta los siguientes puntos:

- Desde su creación, no posee jefatura nombrada formalmente. Dicha jefatura es asumida como recargo por el Jefe del Departamento de Administración de Edificios, desde el 8 de mayo de 2019, según oficio VM-A-DRH-6289-2019.
- Está compuesto por 5 funcionarios, en donde el Profesional de Servicio Civil 3, posee las funciones de coordinador.
- Entre sus funciones están: el pago de servicios públicos e inspecciones, realizando labores de unidad tramitadora.
- A partir del periodo 2021, disminuyen las tareas ejecutadas, por cuanto la contratación y pago de los servicios de conectividad, está a cargo de la Dirección de Informática de Gestión.
- Con la futura automatización de los procesos, se verían beneficiados al agilizar las tareas.

Sobre lo expuesto, la Ley 8292 señala en el artículo 13, el deber que tienen los titulares subordinados de evaluar el funcionamiento de la estructura organizativa y tomar las medidas pertinentes para garantizar el cumplimiento de los fines institucionales.

Por su parte, el Decreto Ejecutivo 38170, en el artículo 42, destaca como funciones de la Dirección de Planificación Institucional (DPI) evaluar periódicamente la organización administrativa, tanto del nivel central como regional, así como proponer al Ministro reformas

complementarias, de conformidad con los procedimientos establecidos por el MIDEPLAN. Consecuentemente, le corresponde al Departamento de Programación y Evaluación, de la (DPI) realizar los estudios requeridos para promover procesos de reorganización y desarrollo institucional, tanto en el nivel central como regional, de conformidad con los lineamientos establecidos por MIDEPLAN.

Esta situación, obedece a que no existe una adecuada planificación de las funciones asignadas al Departamento de Servicios Públicos, ocasionando que se establezcan estructuras organizacionales que no son consecuentes al principio de eficiencia en el uso de los recursos públicos.

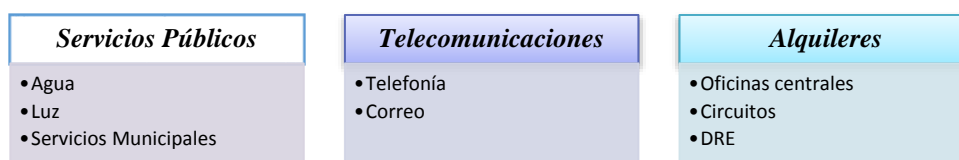
2.5 Procesos ejecutados en el Departamento de Servicios Públicos

El Departamento de Servicios Públicos, debe coordinar la cancelación de cada uno de los servicios mediante dos programas presupuestarios:

- 551 Servicios de Apoyo a la Gestión, para el pago de servicios de oficinas centrales
- 557 Desarrollo y Coordinación Regional, para el pago de servicios correspondientes a las DRE y supervisiones.

Los servicios cancelados son: agua, electricidad, telefonía, internet, municipalidad, alquiler de edificios y correos. Cabe destacar que a partir del periodo 2021, los convenios de telecomunicaciones con el ICE, fueron trasladados a la Dirección de Informática de Gestión, debido a que son los responsables de gestionar y controlar estas contrataciones.

Cada uno de estos servicios está agrupado en tres áreas:



A continuación, se describe cada uno de los servicios:

2.5.1 Servicio de agua

Este proceso cuenta con 28 proveedores a nivel nacional, el cual emite un total de 284 facturas mensualmente de: ASADAS, AyA, ESPH y personas particulares; cada uno de ellos con diferentes modalidades de cobro, lo que ocasiona una constante consulta de facturas para determinar que cumplan con todos los requisitos.

En el caso de las ASADA, se factura a nombre del dueño del inmueble alquilado (*mediante adenda al contrato de alquiler*), según indicación del anterior Oficial Mayor, para que el MEP no pase a ser socio de la respectiva Asociación. Esta adenda la confecciona el Departamento de Administración de Contratos de la Proveduría Institucional. Aquellos

edificios que son propiedad del MEP, el contrato se confeccionó a nombre del Ministerio, aun cuando se trate de una ASADA.

En el caso de las fugas de agua, cuando presenta incrementos importantes, se coordina con la DRE, oficina de circuito educativo o administrador de edificio central; con el fin de determinar si existe alguna fuga o se está en un proceso constructivo que pueda afectar el consumo. En caso de no identificar alguna inconsistencia, se coordina con la empresa que presta el servicio para la revisión externa.

En el *Anexo N° 1*, se puede observar una comparación del consumo entre los periodos 2019 y 2020, en donde se evidencia una disminución considerable que constituye para finales del periodo 2020 un promedio de disminución del -22%. Si tomamos los datos a partir de mayo y hasta diciembre de ese mismo año, la disminución en la factura del servicio de agua, fue de un -54%, por motivo de la Pandemia. Cabe señalar, que los montos en las tablas corresponden a las facturas tramitadas, lo que podría ocasionar, sobre todo en el caso de los montos de fin de año, algunas variaciones por la devolución de algún documento de pago.

2.5.2 Servicio de electricidad

Respecto al servicio de electricidad es cancelado a 10 diferentes proveedores, los cuales emiten un total de 284 facturas por mes. Al igual que en el caso del servicio de agua, se tomó la decisión de que los nuevos contratos de electricidad con cooperativas, se realizaran a nombre del dueño del local comercial, por medio de una adenda al contrato de alquiler. En el caso de aquellos edificios que son propios, el contrato se suscribió a nombre del MEP. De acuerdo a lo declarado por funcionarios del Departamento auditado, para el 2018-2019 se presentaron algunos atrasos en el pago de facturas, debido a la implementación de la factura digital, ya que el formato de estas no se ajustaba a lo solicitado por ley.

Al igual que en los servicios de agua, el servicio eléctrico también tuvo resultados positivas en cuanto a la reducción del gasto, por motivo de la Pandemia, ya que de mayo a octubre 2020, sufrió una baja del 34% en promedio (*Ver anexo N° 2*). Es importante mencionar que para el mes de diciembre, las tablas facilitadas por el Departamento de Servicios Públicos, no poseían algunos datos; según indicó el coordinador del Departamento de Servicios Públicos, mediante correo electrónico, estos atrasos se dan por varios motivos:

... es usual que los gastos generados en el fin de año se cancelen en el año siguiente, las razones son varias... sin embargo algunos proveedores por costumbre, por facturación incorrecta, devoluciones, situaciones internas del proveedor para cumplir con los requisitos del MEP, no presentan las facturas en tiempo...

2.5.3 Servicio de telefonía

Este servicio es brindado por dos proveedores, el primero, adjudicado a Marvetel S.A., corresponde a las centrales telefónicas mediante procedimiento N° 2018LA-000034-0007300001, para el mantenimiento preventivo y correctivo de centrales telefónicas. Esta contratación fue analizada en el Informe N° 23-2020 *Administración de Edificios*.

Lo que corresponde a telefonía fija y celulares, el servicio fue contratado con el Instituto Costarricense de electricidad (ICE). En el *Anexo N° 3*, se puede apreciar como este servicio también presentó una disminución en el gasto, que significó en promedio un 12%.

2.5.4 Servicio de conectividad

Este servicio se divide en: fibra óptica para oficinas centrales, DRE y centros educativos. Dichos contratos y el convenio para centros educativos, son administrados por la Dirección de Informática de Gestión, que es el ente técnico que realiza dichos convenios. En el *Anexo N° 4*, se establece el consumo para los periodos 2019 y 2020, el cual tuvo un incremento en los primeros meses del año 2020, y para los últimos meses una leve disminución. En lo que se refiere al tipo de conectividad, ya sea fibra óptica, convenios o RACSA, en el *Anexo N°5*, se muestra el porcentaje que representa cada uno de ellos.

Cabe indicar, que para los periodos 2019 y 2020, existía un convenio con RACSA que representó un consumo de ₡26.206.698,12 y ₡ 26.626.340,44 respectivamente, sin embargo, para el periodo 2021 se finiquitó dicho convenio.

2.5.5 Servicios municipales

El pago de servicios municipales, obedece en su mayoría al servicio de recolección de basura y se presenta principalmente en el área metropolitana y cabeceras de cantón, en donde exista un DRE o una oficina de supervisión. Actualmente se cancela este servicio a 13 Municipalidades, que consecuentemente genera esta misma cantidad de facturas por mes, los cuales se muestran en el anexo N° 6.

2.5.6 Correos de Costa Rica

Este servicio es utilizado para el envío de correspondencia, tanto interna, como externa. Este caso es el que porcentualmente refleja la disminución más significativa, de un 961% de marzo 2019 a marzo 2020. Lo anterior, producto de los procesos de digitalización que acogieron las diferentes dependencias, a causa de la Pandemia. Los datos de este punto, se pueden ampliar en el *Anexo N° 7*.

2.5.7 Alquiler de edificios

Para el periodo 2019, el alquiler de inmuebles representó un egreso de ₡ ₡5.462.524.977,96, correspondiente a 88 alquileres de oficinas centrales, DRE y circuitos educativos. Este punto se ampliará en el estudio de Auditoría 33-2021.

En resumen de los puntos anteriores, en el *Anexo N° 8*, se presenta la suma de los servicios públicos por mes y en el *Anexo N° 9* detalla el monto general por servicio público, para los periodos 2019-2020, en donde en promedio hubo una disminución del 144% de todos los servicios, representado principalmente en términos porcentuales por Correos de Costa Rica.

Ahora bien, por monto, es evidente que el apartado de telecomunicaciones, es el que consume más presupuesto, que para el periodo 2020 fue de ¢5.783.409.768,40, lo que representa del presupuesto total un 89,79%. Este servicio se ha visto incrementado en los últimos años, debido a los convenios que ha suscrito el MEP con el ICE, para el fortalecimiento de las comunicaciones en centros educativos y el acceso de estos al internet, por medio de diferentes opciones.

2.6 Inspecciones en sitios

El Departamento de Servicios Públicos, efectúa revisiones en DRE, oficinas centrales y supervisiones educativas. El objetivo es verificar la infraestructura en general, recomendar el uso eficiente de los servicios públicos y comprobar que se están realizando prácticas que promueven el uso eficiente de dichos servicios.

Para el periodo 2019, se visitaron 9 Direcciones Regionales de Educación y algunas de sus oficinas de supervisión escolar, para un total de 32 inspecciones (Ver *Anexo N° 10*). Según la revisión efectuada a los informes de visitas, se observaron las siguientes debilidades:

- No existe un instrumento estandarizado, en el cual se puedan validar todos los aspectos relacionados con los servicios públicos que debe verificar el funcionario al momento de realizar la visita.
- Lo anterior conlleva a que se realice una revisión que no verifica en detalle y de forma estandarizada la calidad de los servicios que se cancelan del inmueble visitado.
- En el archivo facilitado por el Jefe del Departamento de Servicios Públicos, no se especifica el funcionario que realizó la inspección.

Sobre este punto, la Ley N° 8292 señala en el artículo 15, Actividades de control, el deber del titular subordinado sobre el diseño y uso de documentos y registros que coadyuven en la anotación adecuada de las transacciones. Por su parte, el Decreto Ejecutivo N° 38170, Organización administrativa de las oficinas centrales del Ministerio de Educación Pública establece en el artículo 164, inciso f), como función del Departamento de Servicios Públicos, programar inspecciones en sitio y generar bases de datos actualizadas sobre los servicios públicos y alquileres.

El Departamento de Servicios Públicos, para el año 2019 no realizó las visitas proyectadas a razón de que en este periodo se implementó el cobro de los servicios públicos mediante factura electrónica y se realizaron una serie de cambios en cuanto a la recepción de documentos, el traslado para el respectivo pago y coordinación con los proveedores. Para el periodo 2020, las restricciones a causa por la Pandemia, impidieron realizar las giras programadas. Sin embargo, es importante que se continúe con el plan de visitas, con el fin de prevenir desatenciones en los requerimientos que tienen las diferentes oficinas ministeriales, en cuanto a la calidad y costo de los servicios contratados.

2.7 Digitalización del proceso de pago de servicios públicos

2.7.1 Factura digital

La factura digital es un documento comercial de control tributario, generado, expresado y transmitido en formato electrónico, extendido a todos los contribuyentes. De acuerdo a lo señalado por el Jefe de este Departamento de Servicios Públicos, mediante oficio N° DVM-A-DSG-DSP-0017-2021, desde octubre de 2018 se adaptaron al proceso de recepción de facturas con el nuevo formato. Los documentos son recibidos mediante la dirección de correo *factura.electronica.dsp@mep.go.cr*, a excepción de los servicios brindados por las Municipalidades, que facturan de forma física.

Todas las facturas con este nuevo formato electrónico, deben cumplir con los requisitos establecidos por la Dirección General de Tributación, aspectos que se coordinaron con los proveedores para que cumplan con los elementos solicitados por la norma. No obstante, el proceso sufrió varios contratiempos, debido a que algunos proveedores, no se ajustaban a las solicitudes del criterio, ocasionando reprocesos en el pago de los servicios.

Los siguientes, son los requisitos que debe contener una factura electrónica, según lo estipula el Ministerio de Hacienda:

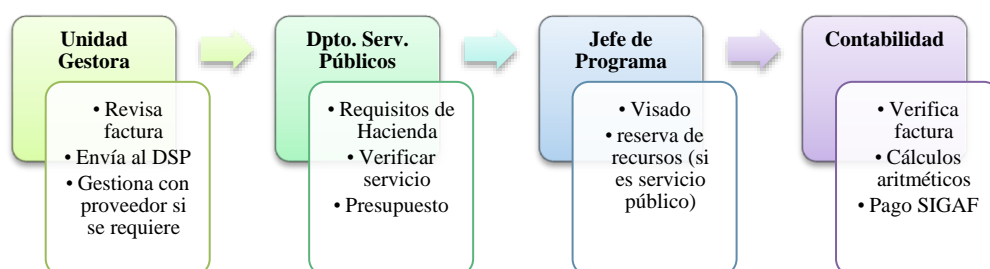
- 1- Datos del proveedor: nombre, cédula jurídica, teléfono, correo electrónico y dirección.
- 2- Documento (*Factura Electrónica*)
- 3- Clave Numérica
- 4- Numero consecutivo
- 5- Fecha y hora
- 6- Condición de la venta (*Crédito*)
- 7- Medio de pago (Transferencia o depósito).
- 8- Nombre del cliente (MEP)
- 9- Cédula
- 10- Dirección física
- 11- Teléfono
- 12- Correo electrónico
- 13- Versión (*4.3*)
- 14- Cuenta IBAN
- 15- Autorizado mediante resolución
- 16- Periodo al cobro
- 17- Número de abonado

2.7.2 Proceso ejecutado en el Dpto. de Servicios Públicos

Una vez expuestos los requisitos de Ley, el personal destacado en el Departamento de Servicios Públicos desarrolla el siguiente proceso:

- Las facturas son recibidas mensualmente por medio de un oficio, en caso de existir incumplimientos, se devuelven los documentos al funcionario encargado y posteriormente al proveedor, para realizar las correcciones.
- Toda la información generada por medio de digitación, se mantiene en archivos de Microsoft Excel.
- Las facturas físicas son recibidas por los encargados de procesamiento manualmente y las facturas electrónicas por medio del buzón de correo electrónico. Estas últimas se deben imprimir para la verificación de los requisitos y visado.
- Una vez ingresadas las facturas, se verifica que el proveedor cuente con recursos en las reservas correspondientes, se sellan y son firmadas por las jefaturas respectivas.
- Posteriormente, se trasladan mediante oficio al Departamento de Contabilidad para el trámite de pago.

El proceso como tal, se sintetiza de la siguiente forma:



2.7.3 Proceso ejecutado en el Dpto. de Contabilidad

Debido a que en el proceso antes descrito, se observó que la factura electrónica requiere ser impresa para su pago, se efectuó una reunión con la Jefe del Departamento de Contabilidad, con el fin de verificar el proceso y la implementación de acciones que busquen la digitalización. Las siguientes, son las gestiones realizadas por el Departamento de Contabilidad, para definir un proceso de pago digital:

- Se ha coordinado con la Dirección de Presupuesto Nacional (DPN), como ente rector, para modificar el proceso, debido a que las propuestas gestionadas de forma física, requieren ser foliadas y el formato digital no lo permite.
- Se planteó a la DPN, para que a partir de julio de 2021 se pueda implementar el proceso de forma digital. Sin embargo, por las cargas de trabajo del Departamento de Contabilidad, se podría extender.

- El Departamento de Contabilidad está gestionando la modificación de los procedimientos internos, con el fin de ajustarlos al proceso de digitalización.
- Por motivo de la Pandemia, la Proveeduría Institucional mediante circular D.PROV.I- 003-2020 / DF-CIR-001-2020 Asunto: Procedimiento de contingencia para pago de facturas vía digital durante el Teletrabajo según Resolución Ministerial N° MEP-0556-03-2020 y su aclaratoria (N° DM-333-03-2020), autorizó que se firme y selle de forma digital la factura para su trámite.
- Como limitante, se tiene que los acuerdos de pago se sufragan como gasto fijo, una vez que se planifica la propuesta en SIGAF. Este archivo tiene entre 20 a 100 facturas, lo cual lo hace extenso.
- Se está coordinando con la Dirección de Informática de Gestión, para obtener un espacio en un servidor, el cual cumpla con las características de seguridad requeridas para almacenar los archivos digitales.
- Al 3 de agosto del presente, según correo electrónico de la Jefe del Dpto. de Contabilidad, el avance del proyecto estaba al 50%.

Adicionalmente, según lo expresado en los informes realizados por los funcionarios del Departamento de Servicios Públicos, se han presentado algunos factores adicionales que desfavorecen la ejecución de un proceso oportuno:

- En el caso de las ASADAS, no dan crédito a ningún ente, por tanto en la factura electrónica indican que es de contado, siendo para el Gobierno de 45 días plazo.
- Cuando la propiedad se alquila y el dueño registral no es el MEP, provoca que el proveedor del servicio aplique el cobro del IVA al dueño registral, requisito del cual estaba exonerado el MEP hasta el 31 de diciembre de 2019. Es cobro de este tributo, igualmente provocó problemas a nivel presupuestario.
- Errores en la facturación, lo que genera un reproceso y cuando el cobro se realiza por medio de documentos físicos, implica un lapso adicional de tiempo.
- El tiempo de pago de las facturas ya sea física o electrónica es la forma de pago usual del Gobierno, de 30 a 45 días naturales. La tramitación depende del proceso de revisión de las facturas, de los errores encontrados o bien si la factura corresponde o no al servicio recibido.

Tomando en cuenta como proveedores individualizados por servicio brindado, se puede destacar que a la fecha existen 44, de los cuales únicamente las municipalidades son las que facturan de forma física. (*Ver Anexo II*). Cabe destacar que la mayor cantidad de facturas son emitidas de forma electrónica, tanto por volumen, como por monto.

Sobre la necesidad de digitalizar el proceso de pago de facturas electrónicas a los proveedores de servicios públicos, es importante tomar en cuenta lo que señala la Ley N° 8292, en el artículo 16, Sistemas de Información, el cual señala la importancia de contar con sistemas que permitan tener una adecuada gestión documental institucional, que permitan registrar, controlar, almacenar y recuperar de modo adecuado, la información producida o recibida, con el fin de prevenir cualquier desvío en los objetivos trazados.

Sobre este particular, se han presentado limitantes para digitalizar dicho proceso, por cuanto se requiere de la implementación de nuevos procedimientos, la coordinación con el ente rector, la utilización de nuevos métodos como la firma digital y la obtención de un repositorio digital. Estas situaciones, provocan un aumento en los tiempos que se emplea en cada uno de los pagos, conlleva al consumo innecesario de papel y limita el acceso a la documentación de forma ágil y ordenada.

2.8 Sistema Informático

Sobre el adecuado control de las transacciones que se realizan en el Departamento de Servicios Públicos, se observó la carencia de un sistema informático:

- Las transacciones son digitadas en Excel, por lo que la seguridad y confiabilidad de la información se ven expuestas a riesgos considerables.
- Se presenta una dificultad para la emisión de reportes, lo cual permitiría tener información necesaria para la toma de decisiones.
- Los controles presupuestarios, se ven afectados en sus plazos y seguimiento.
- Aunque se cuenta con una carpeta compartida para los diferentes archivos, el Excel implica un riesgo más elevado que un sistema informático, tomando en cuenta aspectos relacionados a bitácoras, usuarios, seguridad, entre otros.

Por lo anterior, se le solicitó al Jefe del Dpto. de Servicios Públicos, información sobre la creación de un sistema informático en donde se pueda ingresar y controlar el proceso de servicios públicos, el cual indicó que la Sección de Ingeniería de Software del Depto. de Sistemas de Información de la Dirección de Informática de Gestión, mediante oficio DIG-DSI-SIS-0016-2020, informó que han realizado cambios en el cronograma de trabajo del Sistema “COSEPU”, aplazando el desarrollo del mismo por solicitud prioritaria del Despacho de la Viceministra de Planificación y otra del Departamento de Transporte Estudiantil. Se ha previsto el desarrollo del proyecto para el mes de junio 2021.

Cabe señalar que desde el año 2016 se venía gestionando dicho sistema. Incluso, el Gerente del proyecto mediante oficio DIG-DSI-SIS-103-2016, indicó: “*hago entrega de un CD con los requerimientos finales para el desarrollo del sistema para el Control de Servicios Públicos de la Dirección de Servicios Generales*”. Esta situación denota un atraso considerable en la gestión y elaboración de requerimientos necesarios para mejorar los procesos en el Departamento de Servicios Públicos.

Al respecto, la Ley N° 8292, en su artículo 16 señala que la administración debe contar con sistemas de información que permitan tener una gestión documental institucional, entendiendo esta como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y recuperar de modo adecuado la información producida o recibida en la organización.

El desarrollo de un sistema informático que permita al Departamento de Servicios Públicos controlar y almacenar la información producida, se ha visto retrasado por otras prioridades Ministeriales. Esta situación, ocasiona debilidades en la obtención de la información, la cual se pueda procesar de manera confiable, pertinente y oportuna, y sea comunicada en la forma y dentro del plazo requerido, para el cumplimiento adecuado de las responsabilidades

2.9 Llamadas internacionales

Se solicitó al Jefe del Departamento de Servicios Públicos, facilitar los archivos digitales en Excel, con el detalle de las mensualidades de los teléfonos a nombre del MEP, en donde se verificó el consumo de llamadas internacionales para los periodos 2019-2020.

Para el periodo 2019, se verificaron 18 números telefónicos comerciales que generaron un gasto de ¢354.156,51. De este monto, ¢230.841,25 (65.2%) pertenece a los teléfonos ubicados en la Coordinación Educativa y Cultural CA, seguido por el Edificio Rofas con ¢86.071,95(24,3%). (Ver anexo 12). Indica el coordinador del proceso del Departamento de Servicios Públicos, que estas llamadas internacionales, fueron utilizados por la Secretaría Ejecutiva, la Dirección Técnica y el Departamento Administrativo Financiero, para estar en constante comunicación con los ministerios de los ocho países de la región centroamericana. Para el periodo 2020, la factura en llamadas internacionales bajó un 72.67%, pasando de ¢354.156,51 a ¢96.781,43, lo anterior, debido al uso de otras plataformas en línea. (Ver anexo 13).

3. CONCLUSIONES

El Departamento de Servicios Públicos, es la dependencia perteneciente a la Dirección de Servicios Generales, encargada de coordinar la ejecución y prestación de los servicios públicos del MEP.

En la revisión efectuada, se encontraron debilidades en el control de los procesos, tanto a nivel informáticos, como documental; los cuales con una adecuada gestión, podría mejorar el servicio que se le presta a las instancias Ministeriales. El escaso control en el establecimiento de objetivos que permita la elaboración y oficialización de los manuales de procedimientos y las respectivas evaluaciones de control interno, constituye riesgos asociados a los procesos de servicios de apoyo, lo que podría propiciar un ambiente desfavorable para la administración de los recursos asignados al pago de los servicios públicos institucionales.

Asimismo, las tareas que se ejecutan actualmente en dicho Departamento, pone en evidencia una inadecuada planificación de la estructura funcional y de procesos, que deben ser analizados por las instancias competentes, con el fin de determinar mediante un estudio de

procesos, la reorganización y desarrollo de sus funciones, garantizando el cumplimiento de los fines institucionales, mediante la aplicación de los principios de eficiencia y economía.

Por último, el análisis de las bases de datos y las estadísticas elaboradas, dio como resultado datos que evidencian un ahorro considerable en el consumo de los servicios públicos, a razón de la autorización de teletrabajo por motivo de la Pandemia, a la mayoría de los funcionarios destacados en oficinas centrales, DRE y supervisiones. Esta situación, debería ser tomada en cuenta por la administración, para promover dicha modalidad, cumpliendo con los controles y normativa que lo regulan, para el beneficio tanto Ministerial, como de los trabajadores.

4. RECOMENDACIONES

A la Directora Financiera

4.1 Digitalizar el proceso de pago de servicios públicos, mediante la coordinación con las Unidades Gestoras, el Departamento de Servicios Públicos, la Dirección de Presupuesto Nacional y demás instancias que se vean involucradas en el proceso. Para dicho cambio, se debe tomar en cuenta la actualización y oficialización de los manuales de procedimientos, además de los requerimientos tecnológicos necesarios para mantener una gestión documental eficiente, pertinente y oportuna. *(Plazo máximo: 28 de febrero de 2022) (Ver comentario 2.7)*

A la Dirección de Planificación Institucional

4.2 Realizar un estudio que evalúe la estructura organizativa del Departamento de Servicios Públicos, con el objetivo de determinar si las funciones que ejecutan, obedecen a la necesidad de continuar como Departamento o Unidad, garantizando el cumplimiento de los fines institucionales, mediante la aplicación de los principios de eficiencia y economía. *(Plazo máximo: 28 de febrero de 2022) (Ver comentario 2.4)*

Al Jefe del Departamento de Servicios Públicos

4.3 Actualizar y divulgar los Manuales de Procedimientos de todas las labores que se realizan en el Departamento de Servicios Públicos, para lo cual deberán contar con el aval de la Dirección de Planificación Institucional, con el objetivo de garantizar el cumplimiento del sistema de control interno institucional y prevenir desviaciones en los objetivos y metas trazados para el desempeño de sus funciones. *(Plazo máximo: 31 de diciembre de 2021) (Ver comentario 2.1).*

4.4 Implementar un proceso para la gestión documental digital del pago de servicios públicos, orientado a organizar y preservar de forma eficiente los documentos que se producen y se reciben en el Departamento, que colabore con el cumplimiento de sus funciones, y asegure la disponibilidad de la documentación, además de garantizar una disminución en el consumo de papel. *(Plazo máximo: 31 de diciembre de 2021) (Ver comentario 2.2).*

4.5 Realizar la evaluación de control interno en el Departamento de Servicios Públicos de forma anual, según lo dicta el artículo 17 inciso b) de la Ley 8292, con el fin de que se pueda

detectar oportunamente cualquier desvío que aleje a la organización del cumplimiento de sus objetivos e implementar el plan de acciones para las mejoras necesarias y el respectivo seguimiento para garantizar que se cumpla. (*Plazo máximo: 31 de diciembre de 2021*) (*Ver comentario 2.3*).

4.6 Incluir en los manuales de procedimientos la obligatoriedad de utilizar un instrumento que contenga una descripción lógica y detallada de las tareas a realizar para la revisión de los servicios públicos de las instalaciones propias y alquiladas del MEP (oficinas centrales, DRE y Supervisiones), con el fin realizar una evaluación oportuna y eficiente de los servicios, dejando constancia de quién realizó la revisión. (*Plazo máximo: 30 de noviembre de 2021*) (*Ver comentario 2.6*).

4.7 Implementar un plan anual de visitas, en el cual se establezcan como prioridad aquellas edificaciones que presenten problemas con los servicios públicos, en cuanto a precio y calidad. (*Plazo máximo: 30 de octubre de 2021*) (*Ver comentario 2.6*).

4.8 Coordinar de manera virtual con los encargados de las Direcciones Regionales de Educación y con los supervisores de circuitos, para que ellos como encargados de sus oficinas, soliciten a las autoridades locales la revisión de los medidores e instalaciones externas que puedan presentar problemas. En cuanto a las revisiones internas, se deben gestionar con el Departamento de Servicios Públicos. (*Plazo máximo: 30 de octubre de 2021*) (*Ver comentario 2.6*).

4.9 Coordinar con la Dirección de Informática de Gestión, la continuación del proyecto denominado “COSEPU”, con el fin de contar con un sistema informático que permita ingresar, controlar, almacenar y posteriormente, recuperar de modo adecuado la información producida de las transacciones relacionadas al servicio que ofrece el Departamento de Servicios Públicos. (*Plazo máximo: 28 de febrero de 2022*) (*Ver comentario 2.8*)

5. PUNTOS ESPECÍFICOS

5.1 Discusión de resultados

La comunicación de los resultados se realizó el 18 de agosto de 2021, a las 07:00 horas, mediante la Plataforma de Microsoft Teams, con la presencia de los siguientes funcionarios: Lic. Wilber Ching Sojo, Oficial Mayor con recargo de Director de Servicios Generales, Lic. Moisés Saborío Benavides, Jefe del Departamento de Servicios Públicos (como recargo), Lic. Ramón Venegas Morera, Departamento de Servicios Públicos, Licda. Alejandra Cabezas Sáurez, Jefe a.i. del Departamento de Auditoría Administrativa y el Lic. Juan G. Agüero González, Auditor Encargado del Estudio.

Además, el 25 de agosto de 2021, fue enviado mediante correo electrónico a los funcionarios: Licda. Anabelle Vargas Monge, Directora Financiera, Ginnette Fernández Muñoz, Jefe del Dpto. de Contabilidad, Lic. Reynaldo Ruiz Brenes, Director de Planificación Institucional y al Lic. Freddy Quesada Galagarza, Jefe del Dpto. de Programación y Evaluación. Cabe indicar que en ninguno de los casos se recibieron observaciones sobre lo expuesto.

5.2 Trámite del informe

Este informe debe seguir el trámite dispuesto en el artículo 36 de la Ley General de Control Interno. Cada una de las dependencias a las que se dirijan recomendaciones en este informe, debe enviar a esta Auditoría Interna un cronograma detallado, con las acciones y fechas en que serán cumplidas. En caso de incumplimiento injustificado de las recomendaciones de un informe de Auditoría, se aplicarán las sanciones indicadas en los artículos 61 y 54 del Reglamento Autónomo de Servicios del MEP, modificados mediante Decreto Ejecutivo 36028-MEP del 3 de junio del 2010.

6. NOMBRES Y FIRMAS

Lic. Juan G. Agüero González
Auditor Encargado

Licda. Alejandra Cabezas Sáurez
Jefe a.i. Depto. Auditoría Administrativa

Lic. Julio César Rodríguez Céspedes
Subauditor Interno

Estudio 01-2020

7. ANEXOS

Anexo N° 1

Consumo de Agua 2019-2020 MEP

Mes	2019	2020	Diferencia	Variación %
Enero	₡ 9.221.335.27	₡ 16.331.942.90	₡ 7.110.607.63	44%
Febrero	₡ 12.733.540.19	₡ 21.395.615.95	₡ 8.662.075.76	40%
Marzo	₡ 12.044.705.89	₡ 21.081.396.23	₡ 9.036.690.34	43%
Abril	₡ 12.975.994.65	₡ 14.504.753.69	₡ 1.528.759.04	11%
Mayo	₡ 11.635.219.20	₡ 8.759.711.51	₡ (2.875.507.69)	-33%
Junio	₡ 13.973.419.96	₡ 7.741.685.37	₡ (6.231.734.59)	-80%
Julio	₡ 14.638.198.43	₡ 7.807.352.23	₡ (6.830.846.20)	-87%
Agosto	₡ 14.420.860.61	₡ 7.417.405.54	₡ (7.003.455.07)	-94%
Septiembre	₡ 15.169.126.54	₡ 8.397.893.76	₡ (6.771.232.78)	-81%
Octubre	₡ 5.809.403.93	₡ 6.968.362.18	₡ 1.158.958.25	17%
Noviembre	₡ 9.812.785.11	₡ 8.255.888.60	₡ (1.556.896.51)	-19%
Diciembre				
Total	₡ 132.434.589.78	₡ 128.662.007.96	₡ (3.772.581.82)	-22%

-54%

Fuente: Dpto. Servicios Públicos

Montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento. Nov y dic se realizó en un tracto

Anexo N° 2

Consumo de Electricidad 2019-2020 MEP

Mes	2019	2020	Diferencia	Variación %
Enero	₡ 34.280.168.82	₡ 40.719.174.45	₡ 6.439.005.63	16%
Febrero	₡ 37.467.976.07	₡ 50.682.871.51	₡ 13.214.895.44	26%
Marzo	₡ 40.728.997.81	₡ 53.923.738.62	₡ 13.194.740.81	24%
Abril	₡ 41.382.175.55	₡ 42.475.854.80	₡ 1.093.679.25	3%
Mayo	₡ 43.676.370.28	₡ 37.913.435.59	₡ (5.762.934.69)	-15%
Junio	₡ 47.448.640.20	₡ 37.632.383.38	₡ (9.816.256.82)	-26%
Julio	₡ 45.041.146.56	₡ 34.506.751.04	₡ (10.534.395.52)	-31%
Agosto	₡ 45.222.160.26	₡ 31.889.526.32	₡ (13.332.633.94)	-42%
Septiembre	₡ 46.476.121.88	₡ 32.519.482.92	₡ (13.956.638.96)	-43%
Octubre	₡ 45.954.675.61	₡ 31.303.082.33	₡ (14.651.593.28)	-47%
Noviembre	₡ 4.336.667.35	₡ 12.953.869.86	₡ 8.617.202.51	67%
Diciembre	no facilitado	no facilitado	n/a	n/a
Total	₡ 432.015.100.39	₡ 406.520.170.82	₡ (25.494.929.57)	-6%

Promedio

-34%

Fuente: Dpto. Servicios Públicos

Los montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento.

Anexo N° 3

Consumo Telefonía 2019-2020 MEP

Mes	2019	2020	Diferencia	Variación %
Enero	₡ 9.501.683.51	₡ 9.865.300.15	₡ 363.616.64	4%
Febrero	₡ 11.870.798.98	₡ 11.798.848.26	₡ (71.950.72)	-1%
Marzo	₡ 11.072.062.96	₡ 10.729.464.33	₡ (342.598.63)	-3%
Abril	₡ 9.827.851.73	₡ 8.841.906.38	₡ (985.945.35)	-11%
Mayo	₡ 10.923.097.94	₡ 9.286.920.01	₡ (1.636.177.93)	-18%
Junio	₡ 11.110.757.11	₡ 9.283.974.60	₡ (1.826.782.51)	-20%
Julio	₡ 9.838.016.15	₡ 8.481.314.37	₡ (1.356.701.78)	-16%
Agosto	₡ 10.682.102.02	₡ 9.760.502.50	₡ (921.599.52)	-9%
Septiembre	₡ 10.674.522.62	₡ 8.336.065.16	₡ (2.338.457.46)	-28%
Octubre	₡ 10.216.926.99	₡ 8.685.983.25	₡ (1.530.943.74)	-18%
Noviembre	₡ 7.462.668.00	₡ 8.413.754.08	₡ 951.086.08	11%
Diciembre	₡ 11.716.810.31	₡ 8.641.227.12	₡ (3.075.583.19)	-36%
Total	₡ 124.897.298.32	₡ 112.125.260.21	₡ (12.772.038.11)	-12%

Fuente: Dpto. Servicios Públicos

Promedio

Los montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento.

Anexo N° 4

Conectividad (internet)2019-2020 MEP

Mes	2019	2020	Diferencia	Variación %
Enero	₡ 448.852.349.66	₡ 494.748.943.17	₡ 45.896.593.51	9%
Febrero	₡ 450.336.588.77	₡ 493.697.471.78	₡ 43.360.883.01	9%
Marzo	₡ 448.195.322.04	₡ 515.474.459.83	₡ 67.279.137.79	13%
Abril	₡ 447.576.105.85	₡ 501.899.943.57	₡ 54.323.837.72	11%
Mayo	₡ 450.469.260.05	₡ 500.106.101.85	₡ 49.636.841.80	10%
Junio	₡ 449.691.101.25	₡ 507.517.021.17	₡ 57.825.919.92	11%
Julio	₡ 697.842.227.47	₡ 505.753.144.55	₡ (192.089.082.92)	-38%
Agosto	₡ 456.715.046.94	₡ 507.666.327.60	₡ 50.951.280.66	10%
Septiembre	₡ 840.897.716.07	₡ 730.618.224.46	₡ (110.279.491.61)	-15%
Octubre	₡ 604.793.481.03	₡ 427.814.104.18	₡ (176.979.376.85)	-41%
Noviembre	₡ 570.979.482.90	₡ 595.380.121.55	₡ 24.400.638.65	4%
Diciembre	₡ 479.952.115.97	₡ 2.733.904.68	₡ (477.218.211.29)	-17456%
Total	₡ 6.346.300.798.00	₡ 5.783.409.768.40	₡ (562.891.029.60)	-1456%

Fuente: Dpto. Servicios Públicos

Los montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento.

Anexo N° 5

Conectividad según convenio

Convenio Internet	2019	2020	Diferencia	variación %
Fibra Ópticas DRE	₡ 78.546.659.04	₡ 69.679.617.35	₡ (8.867.041.69)	-11%
Fibra Ópticas centros educa	₡ 3.737.433.960.38	₡ 2.660.203.088.66	₡ (1.077.230.871.72)	-29%
Convenio Internet	₡ 2.287.249.338.10	₡ 2.092.235.189.87	₡ (195.014.148.23)	-9%
Fibra Óptica oficinas centra	₡ 232.284.892.48	₡ 287.969.078.72	₡ 55.684.186.24	24%
RACSA oficinas centrales	₡ 26.206.698.12	₡ 26.626.340.44	₡ 419.642.32	2%
Totales	₡ 6.361.723.567.12	₡ 5.136.715.335.03	₡ (1.225.008.232.09)	-5%

Fuente: Dpto. Servicios Públicos, montos sin impuesto y cargos

Los montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento.

Anexo N° 6

Pago Servicios Municipales 2019-2020 MEP

Mes	2019	2020	Diferencia	Variación %
Enero	₡ 1.550.475.06	₡ 86.903.54	₡ (1.463.571.52)	-1684%
Febrero	₡ 575.183.18	₡ 86.762.64	₡ (488.420.54)	-563%
Marzo	₡ 112.112.27	₡ 528.953.49	₡ 416.841.22	79%
Abril	₡ 147.615.64	₡ 81.903.39	₡ (65.712.25)	-80%
Mayo	₡ 2.021.610.82	₡ 81.903.39	₡ (1.939.707.43)	-2368%
Junio	₡ 81.905.39	₡ 533.953.64	₡ 452.048.25	85%
Julio	₡ 86.835.73	₡ 86.833.09	₡ (2.64)	0%
Agosto	₡ 2.050.638.13	₡ 86.762.64	₡ (1.963.875.49)	-2264%
Septiembre	₡ 86.765.28	₡ 384.249.24	₡ 297.483.96	77%
Octubre	₡ 1.435.858.14	₡ 77.044.14	₡ (1.358.814.00)	-1764%
Noviembre	₡ 3.825.64	₡ 210.374.14	₡ 206.548.50	98%
Diciembre	₡ 0.01	₡ 326.199.05	₡ 326.199.04	100%
Total	₡ 8.152.825.29	₡ 2.571.842.39	₡ (5.580.982.90)	

Fuente: Dpto. Servicios Públicos

Los montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento.

Anexo N° 7

Correos de Costa Rica 2019-2020 MEP

Mes	2019	2020	Diferencia	Variación %
Enero	₡ 2.502.830.00	₡ 321.524.55	₡ (2.181.305.45)	-678%
Febrero	₡ 4.639.490.00	₡ 1.564.637.55	₡ (3.074.852.45)	-197%
Marzo	₡ 17.216.670.00	₡ 1.621.960.45	₡ (15.594.709.55)	-961%
Abril	₡ 4.511.425.00	₡ 200.478.95	₡ (4.310.946.05)	-2150%
Mayo	₡ 7.024.711.00	₡ 214.620.40	₡ (6.810.090.60)	-3173%
Junio	₡ 5.041.060.00	₡ 195.439.15	₡ (4.845.620.85)	-2479%
Julio	₡ 4.986.035.00	₡ 402.799.35	₡ (4.583.235.65)	-1138%
Agosto	₡ 2.247.205.00	₡ 311.320.65	₡ (1.935.884.35)	-622%
Septiembre	₡ 1.571.960.00	₡ 660.518.90	₡ (911.441.10)	-138%
Octubre	₡ 965.105.00	₡ 1.004.671.70	₡ 39.566.70	4%
Noviembre	₡ 757.525.00	₡ 595.493.05	₡ (162.031.95)	-27%
Diciembre	₡ 2.136.885.00	₡ 415.382.35	₡ (1.721.502.65)	-414%
Total	₡ 53.600.901.00	₡ 7.508.847.05	₡ (46.092.053.95)	-998%

Fuente: Dpto. Servicios Públicos

Los montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento.

Anexo N° 8

Suma de los servicios públicos por mes 2019-2020 MEP

Mes	2019	2020	Diferencia	Variación %
Enero	₡ 505.908.842.32	₡ 562.073.788.76	₡ 56.164.946.44	10%
Febrero	₡ 517.623.577.19	₡ 579.226.207.70	₡ 61.602.630.51	11%
Marzo	₡ 529.369.870.97	₡ 603.359.972.95	₡ 73.990.101.98	12%
Abril	₡ 516.421.168.42	₡ 568.004.840.78	₡ 51.583.672.36	9%
Mayo	₡ 525.750.269.29	₡ 556.362.692.75	₡ 30.612.423.46	6%
Junio	₡ 527.346.883.91	₡ 562.904.457.31	₡ 35.557.573.40	6%
Julio	₡ 772.432.459.34	₡ 557.038.194.62	₡ (215.394.264.72)	-39%
Agosto	₡ 531.338.012.96	₡ 557.131.845.25	₡ 25.793.832.29	5%
Septiembre	₡ 914.876.212.39	₡ 780.916.434.44	₡ (133.959.777.95)	-17%
Octubre	₡ 669.175.450.70	₡ 475.853.247.78	₡ (193.322.202.92)	-41%
Noviembre	₡ 593.352.954.00	₡ 625.809.501.29	₡ 32.456.547.29	5%
Diciembre	₡ 493.805.811.29	₡ 12.116.713.20	₡ (481.689.098.09)	-3975%
Total	₡ 7.097.401.512.78	₡ 6.440.797.896.83	₡ (656.603.615.95)	-334%

Fuente: Dpto. Servicios Públicos

Los montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento.

Anexo N° 9

General por Servicio 2019-2020 MEP

Servicio	2019	2020	Diferencia	Variación %
Telefonía	₡ 124.897.298.32	₡ 112.125.260.21	₡ (12.772.038.11)	-11%
Agua	₡ 132.434.589.78	₡ 128.662.007.96	₡ (3.772.581.82)	-3%
Electricidad	₡ 432.015.100.39	₡ 406.520.170.82	₡ (25.494.929.57)	-6%
Municipalidad	₡ 8.152.825.29	₡ 2.571.842.39	₡ (5.580.982.90)	-217%
Correos CR	₡ 53.600.901.00	₡ 7.508.847.05	₡ (46.092.053.95)	-614%
Internet	₡ 6.346.300.798.00	₡ 5.783.409.768.40	₡ (562.891.029.60)	-10%
Total	₡7.097.401.512.78	₡6.440.797.896.83	₡ (656.603.615.95)	-144%

Fuente: Dpto. Servicios Públicos

Promedio

Los montos corresponden a las facturas tramitadas a su vencimiento.

Anexo N° 10

Visitas efectuadas en 2019 DRE y Supervisiones					
DRE	Circuito	fecha	Agua	Electricidad	Municipalidad
Sarapaquí	02,Río Frío	17/06/2019	Propio	ICE	n/a
	03, Puerto Viejo	17/06/2019	Cancela el dueño	COOPELESCA	n/a
	04, Sarapiquí, Horquetas	17/06/2019	proceso inclusión	ICE	n/a
Guápiles	01, Guápiles	18/06/2019	AyA	ICE	n/a
	02, La Rita de Guápiles	18/06/2019	Junta Educación	ICE	n/a
	03, Cariari, Guápiles	18/06/2019	Junta Educación	ICE	n/a
	04, Guácimo	18/06/2019	AyA	ICE	n/a
	05, Roxana	18/06/2019	AyA	ICE	n/a
Limón	04, Siquirres, DRE Limón	19/06/2019	Juanta Adm.	ICE	n/a
	06, El Cairo, Siquirres	19/06/2019	Junta Educación	ICE	n/a
	07, Liverpool, Limón	19/06/2019	Junta Adm.	xx	n/a
	09, Bataan	19/06/2019	Junta Educación	xx	n/a
	01, Limón	20/06/2019	Junta Educación	ICE	n/a
	02 Limón	20/06/2019	Junta Educación	Junta Educación	n/a
	03, Valle de la Estrella	20/06/2019	AyA	ICE	n/a
Aguirre	Aguirre	14/10/2019	Junta Educación	ICE	n/a
	DRE Aguirre	14/10/2019	AYA	ICE	n/a
	04, Parrita	15/10/2019	AYA	ICE	n/a
	03, Parrita	15/10/2019	AYA	ICE	n/a
	06, Quepos	15/10/2019	Junta Educación	Junta Educación	n/a
	02, Quepos	16/10/2019	Junta Educación	Junta Educación	n/a
	01, Quepos	16/10/2019	AyA	ICE	n/a
Coto	08, Sierpe de Osa	17/10/2019	La Gallega	ICE	n/a
	07, Palmar Norte	17/10/2019	AyA	ICE	n/a
	09, Palmar Norte	18/10/2019	AyA	ICE	n/a
	06, Osa	18/10/2019	AyA	ICE	n/a
Grande de Terraba	Grande De Terraba	18/10/2019	AyA	ICE	n/a
	01,02,03,04,05 y 12	18/10/2019	AyA	ICE	n/a
	Grande del Terraba	18/10/2019	Propio	ICE	n/a
San Carlos	07, Boca Arenal	23/10/2019	Asada	Coopelesca	n/a
Cartago	01, Cartago	14/11/2019	propio	JASEC	n/a
S. José O.	DRE San Oeste	18/12/2019	AyA	CNFL	n/a

Fuente: Departamento de Servicios Públicos

Anexo N° 11

Proveedores Servicios Públicos según método de pago año 2020

Servicio de Agua		Servicios Municipales		Servicio de Electricidad	
Proveedor	Factura	Proveedor	Factura	Proveedor	Factura
Asoc. Rur. Acued. Paquera	Electrónica	Municipalidad de Cartago	Física	Comp. Nacional de Fuerza y Luz	Electrónica
Municipalidad de San Carlos	Física	Municipalidad de Pérez Zeledón	Física	Coopealfaroruz	Electrónica
Municipalidad de Cartago	Física	Municipalidad de Upala	Física	Coopeguancaste	Electrónica
Municipalidad de Upala	Física	Municipalidad de Tarrazú	Física	Coopelesca	Electrónica
Municipalidad de Alajuela	Física	Municipalidad de Goicoechea	Física	Coopesantos	Electrónica
Municipalidad de Nandayure	Física	Municipalidad de San Carlos	Física	Junta Adm. Serv. Pub. Elec. Cartag	Electrónica
Municipalidad de Tarrazú	Física	Municipalidad de Dota	Física	Dennis A. Morales Vargas	Electrónica
Municipalidad de Montes de Oro	Física	Municipalidad de Montes de Oro	Física	Emp. Serv. Públicos Heredia	Electrónica
Municipalidad de Dota	Física	Municipalidad de Nandayure	Física	Inst. Costarr. de Electricidad	Electrónica
Acueductos y Alcantarillados	Electrónica	Walter Alfaro Zúñiga	Electrónica	Sin Chun Chan Lan	Electrónica
ASADA San Rafael de Guatuzo	Electrónica				
Walter Alfaro Zúñiga	Electrónica				
ASTEMPA GY SA	Electrónica				
Maynord Herrera Villalobos	Electrónica				
Asoci. Acueducto Rural BRIBRI	Electrónica				
Asoci. Acueducto Rural Florencia	Electrónica				
Asoci. Acueducto Rural Sarapiquí	Electrónica				
Acueducto Rural El Dos de Tilaran	Electrónica				
Asoci. Acueducto Rural de Katira	Electrónica				
Grupo Relacionado GRCA Fact.	Electrónica				
Emp. de Servicios Públicos de Here	Electrónica				
FRAMOCA	Electrónica				
La Gallega y Estero Azul	Electrónica				

Anexo N° 12

Llamadas internacionales periodo 2019

Teléfono	Ubicación	Monto	%
22837630	COORD EDUCATIVA Y CULTURAL CA	₡ 230.841.25	65.2%
22568662	EDIFICIO ROFAS	₡ 86.071.95	24.3%
22484859	EDIFICIO NUMAR	₡ 30.569.90	8.6%
26866486	CONVENIO ICE-MEP	₡ 6.337.51	1.8%
26678291	214-21 CIRCUITO 4-6	₡ 335.90	0.1%
	Total	₡354.156.51	100.0%

Dpto. Serv. Públicos 2019

Anexo N° 13

Llamadas internacionales periodo 2020

Teléfono	Ubicación	Monto	%
22481578	COORD EDUCATIVA Y CULTURAL CA	₡ 57.510.35	59.4%
22568662	EDIFICIO ROFAS	₡ 37.169.20	38.4%
22484859	EDIFICIO NUMAR	₡ 820.25	0.8%
22224407	EDIFICIO URUCA	₡ 585.35	0.6%
22484859	CONVENIO ICE-MEP	₡ 339.51	0.4%
84758563	CELULAR PERSONALES	₡ 194.97	0.2%
22214104	CONTRALORIA DERECHOS ESTUDIAN	₡ 161.80	0.2%
	Total	₡ 96.781.43	100.0%

Dpto. Serv. Públicos 2019