



SECRETARÍA TÉCNICA NACIONAL AMBIENTAL (SETENA)

INFORME FINAL DE GESTIÓN MAYO 2019 - SEPTIEMBRE 2021

MSC. CYNTHIA BARZUNA GUTIÉRREZ

29 DE SEPTIEMBRE DE 2021

Contenido

Introducción	7
Capítulo I. Transformación Digital	9
1.1 Proyectos de Transformación Digital	10
1.1.1 Bitácora Digital Ambiental	10
1.1.2 Ventanilla Única de Inversión-Permiso Integrado Ambiental-SETENA..	12
1.1.3 Portal de Gestión Documental	19
1.1.4 Implementación y Fortalecimiento de la Plataforma Digital	22
1.1.5 Estrategia de Comunicación Digital Institucional	24
1.1.6 Help Desk	30
1.1.7 Actualización de la página web e imagen institucional	32
1.1.8 Habilitación de D5 Maricultura	33
1.1.9 Convenio Marco entre la SETENA y el CFIA	34
1.1.10 Etapa de consulta interna y externa nuevo decreto EIA.....	35
1.1.11 Desarrollo de herramienta para la evaluación del Desempeño a nivel de todo MINAE.....	36
1.1.12 Conformación de la REDALASEIA	36
1.1.13 Mecanismos de participación pública	37
Capítulo II: Gestión Administrativa.....	40
2.1 Resultados de Gestión Administrativa	41
2.1.1 Dashboard Gerencial	41
2.1.2 Dashboard de gestión	42
2.1.3 Reingeniería de procesos	44
2.1.4 Actualización y elaboración de flujogramas	45
2.1.5 Actualización de requisitos.....	46
2.1.6 Actualización de documentos	47
2.1.7 Mayor eficiencia en trámites de Evaluación Ambiental D1	47
2.1.8 Mayor eficiencia en trámites de Evaluación Ambiental D2	49
2.1.9 Protocolo para planificación de inspecciones	50
2.1.10 Apoyo institucional.....	51

2.1.11 Gestión de expedientes.....	52
2.1.12 Gestión de Resoluciones	55
2.1.13 Gestión de Auditoría y Seguimiento Ambiental	57
2.1.14 Gestión del Departamento de Asesoría Jurídica.....	58
2.1.15 Gestión de Recursos Humanos de la SETENA	59
2.2 Gestión financiera de la SETENA	63
2.2.1 Atención de compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo	63
2.2.2 Administración de los recursos financieros	64
Capítulo III. Modernización del Marco Normativo	65
3.1 Cambios en regulaciones	66
3.1.1 Nuevos Decretos	66
3.1.2 Decreto de Plantas Desalinizadoras.....	67
3.1.3 Reforma al Reglamento de estructura y organización interna.....	67
3.2 Indicadores: Modernización del Marco Normativo.....	69
IV. Acciones de control interno	70
4.1 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno	70
4.2 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno.....	75
V. Cumplimiento de disposiciones o recomendaciones.....	76
5.1 Cumplimiento de disposiciones o recomendaciones de órganos externos..	76
5.2 Cumplimiento de las disposiciones de la Auditoría Interna.....	77
VI. Análisis FODA de la SETENA.....	78
VII. Recomendaciones de Mejora Continua	80
VIII. El Reto SETENA: próximos pasos	82
IX. Anexos.....	84
Anexo 1. Capturas de pantalla del Portal de Recursos Humanos SETENA	84

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1. Transición de Bitácora Física a Bitácora Digital	10
Ilustración 2. Actores involucrados en el proceso de Viabilidad Ambiental	13
Ilustración 3. Proceso para Módulo VUI Georreferenciación.....	16
Ilustración 4. Plan de trabajo del Evento Kaizen.....	17
Ilustración 5. Flujograma SETENA-VUI-Inspecciones	18
Ilustración 6. Pantalla inicial del Portal de Gestión Documental SETENA.....	20
Ilustración 7. Principales gestiones en el Portal de Gestión Documental	21
Ilustración 8. Visor de expedientes de la SETENA	23
Ilustración 9. Pantalla principal de la Plataforma Digital	24
Ilustración 10. Plan de Comunicación Digital de Setena	25
Ilustración 11. Calendario de publicaciones en redes sociales de Setena	25
Ilustración 12. Plan de acción de la campaña "Historias de Éxito Setena"	26
Ilustración 13. Estadísticas de interacción con los vídeos de Historias de Éxito ...	28
Ilustración 14. Fotografía del Webinar MINAE	30
Ilustración 15. Propuesta de Help Desk SETENA.....	32
Ilustración 16. Resumen informativo sobre la Guía de mejores prácticas para la participación pública.....	38
Ilustración 17. Pantalla inicial del Dashboard Gerencial	41
Ilustración 18. Dashboard de teletrabajo del Departamento de Planificación.....	43
Ilustración 19. Estado actual de los procesos de SETENA	44
Ilustración 20. Registro de los procedimientos oficiales de SETENA, según el formato MIDEPLAN	45
Ilustración 21. Nuevos Decretos Ejecutivos de la SETENA	67

Tabla de Gráficos

Gráfico 1. Distribución porcentual de trámites, según Plataforma.....	22
Gráfico 2. Días promedio de procesamiento de trámites D1: comparativo con plazos de ley.....	48
Gráfico 3. Días promedio de procesamiento de trámites D2.....	49
Gráfico 4. Resultados de Registros D2 según cantidad aprobada y rechazada....	50
Gráfico 5. Distribución de expedientes ingresados en 2021, según provincia.....	52
Gráfico 6. Distribución de expedientes ingresados en 2021, según provincia y tipo de instrumento.....	53
Gráfico 7. Distribución de los expedientes según fuente de inversión.....	54
Gráfico 8. Distribución porcentual de proyectos del I Semestre 2021, según Sector Productivo.....	54
Gráfico 9. Cantidad de Escuelas y Colegios con viabilidad ambiental otorgada del 2019 a junio 2021.....	55
Gráfico 10. Cantidad de Nacientes y Pozos con viabilidad ambiental otorgada del 2019 a junio 2021.....	56
Gráfico 11. Cantidad de Hospitales y Ebais con viabilidad ambiental otorgada del 2019 a junio 2021.....	56

Tabla de Cuadros

Cuadro 1. Resultados de la campaña de Videos de Éxito.....	27
Cuadro 2. Cantidad de capital humano distribuido por región, enero 2021.....	57
Cuadro 3. Comparativo de las plazas institucionales por año.....	60
Cuadro 4. Gestiones de procesos de Recursos Humanos, 2020-2021.....	61
Cuadro 5. Clasificación de puestos asignados a la institución.....	61
Cuadro 6. Detalle de ejecución presupuestaria.....	64
Cuadro 7. Respuestas de autoevaluación, según eje.....	74
Cuadro 8. Detalle de respuesta a Auditoría Interna.....	77

Lista de siglas y acrónimos

AOP: Actividades, Obras o Proyectos.

ASA: Departamento de Auditoría y Seguimiento Ambiental.

CFIA: Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica.

CGR: Contraloría General de la República.

CNT: Catálogo Nacional de Trámites.

D1: Documento de Evaluación Ambiental que deberá ser utilizado por las actividades, obras o proyectos de categoría de alto y moderado Impacto Ambiental Potencial (A, B1 y B2).

D2: Documento de Evaluación Ambiental que deberá ser presentado por el desarrollador de las actividades, obras o proyectos categorizados como de bajo Impacto Ambiental Potencial y categoría C.

D3: Documento de Evaluación Ambiental para actividades, obras o proyectos de inversión pública por concesión; por alianza público-privada o por contratación administrativa; así como los proyectos de vivienda de interés social públicos, que, debido al interés nacional, requieren una viabilidad (licenciamiento) ambiental expedita.

D4: Documento de Evaluación Ambiental para proyectos de Silvicultura.

D5: Documento de Evaluación Ambiental para proyectos de Maricultura.

D6: Documento de Evaluación Ambiental para proyectos de instalación de torres de telecomunicaciones.

DEA: Departamento de Evaluación Ambiental.

DJCA: Declaración Jurada de Compromisos Ambientales.

EDA: Estudio de Diagnóstico Ambiental.

EDI: Expediente Digital (expedientes físicos).

EIA: Evaluación de Impacto Ambiental.

EsIA: Estudio de Impacto Ambiental.

FODA: Fortalezas, Oportunidades, Debilidades y Amenazas.

GALP: Grupo de Apoyo Legal Presidencial.

HELP DESK: Mesa de Ayuda para información y atención de consultas de los administrados.

IAP: Impacto Ambiental Potencial.

Innovaap UCR: Laboratorio Colaborativo de Innovación Pública



Innovaap, de la Universidad de Costa Rica.

IRA: Informe de Regencia Ambiental.

MAG: Ministerio de Agricultura y Ganadería.

MEIC: Ministerio de Economía, Industria y Comercio.

MIDEPLAN Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.

MINAE: Ministerio de Ambiente y Energía.

MIVAH: Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos.

MOPT: Ministerio de Obras Públicas y Transportes.

OCDE: Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico.

PIA: Permiso Integrado Ambiental.

PMR: Plan de Mejora Regulatoria.

PPGA: Pronóstico-Plan de Gestión Ambiental.

PROCOMER: Promotora de Comercio Exterior.

SETENA: Secretaría Técnica Nacional Ambiental.

SIG: Sistema de Información Geográfica.

SITADA: Sistema Integrado de Trámites de Denuncias Ambientales.

SNIT: Sistema Nacional de Información Territorial.

TAA: Tribunal Ambiental Administrativo.

TERF: Términos de Referencia.

TI: Departamento de Tecnologías de la Información.

VLA: Viabilidad Ambiental.

VUI: Ventanilla Única de Inversión.

Introducción

A partir de mayo del 2019 me incorporé a la SETENA, como Secretaria General, miembro de la Comisión Plenaria y Directora General en las disposiciones de administración y gestión.

El presente informe recopila el esfuerzo y la dedicación desarrollada por las diferentes áreas de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental, para la ejecución de las metas de los procesos sustantivos que generan valor enfocado al servicio público de la institución y hacen recordar la razón de ser de esta; apostando por la mejora de la gestión administrativa, el cumplimiento de proyectos estratégicos y de apoyo, así como el marco normativo.

En este sentido, el enfoque fue puntual en el fortalecimiento y transformación de Setena, a través de 3 ejes de acción fundamentales:

- 1 Transformación digital:** Se trabajó para alcanzar nuevas y más efectivas formas de ejercer el servicio público, con mejores experiencias de usuario y crear comunidad digital que es el futuro de toda institución.
- 2 Reingeniería de procesos:** El enfoque fue articular, balancear y coordinar con los funcionarios de forma tal que se lograra el adelgazamiento, estandarización, y mejora continua de los procesos. Lo anterior ha implicado mejorar procedimientos, acorde con lo establecido por MIDEPLAN.
- 3 Modernización normativa:** La visión en este eje fue promover la modernización del marco normativo de la SETENA, cumpliendo así con los objetivos de creación de la institución y brindar un servicio más eficiente y oportuno a los administrados, acatando lo dispuesto en la Ley N°8220.

El aprovechamiento de las capacidades institucionales, tanto su factor humano, como las herramientas necesarias para fortalecer la gestión y mejorar la experiencia del usuario, fueron los pilares en los que se basó el trabajo realizado.

Hoy, después de tres años de ocupar el puesto de jerarca de la institución, someto para su conocimiento Reporte Final de Gestiones con mucha satisfacción de los objetivos alcanzados, centrados en tres ejes fundamentales: transformación digital, gestión administrativa y cambios normativos. Como se observa en este informe, los tres ejes fueron atendidos de manera satisfactoria, quedando pendiente la aprobación y publicación final del nuevo Reglamento General de Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental. Ciertamente esto ayudó a que la institución retomara su rol principal como puente para el Desarrollo Sostenible de Costa Rica.

MSc. Cynthia Barzuna G.

Capítulo I. Transformación Digital

Nuestros objetivos en este eje de acción son:

- Fomentar la modernización de la institución, dotándola de los instrumentos tecnológicos necesarios y trabajando en la depuración de procesos, para una mejor atención al administrado.
- Acatar lo dispuesto en el Decreto Ejecutivo N°41664 que tiene por objeto regular el uso y funcionamiento de la "Plataforma digital"
- Cumplir con los requerimientos de la OCDE a través de la estandarización y mejora de procesos y la modernización de herramientas para cumplir con estándares internacionales de eficiencia y eficacia de los procesos ambientales.



A continuación, se presentan los logros e indicadores más importantes del eje.



1.1 Proyectos de Transformación Digital

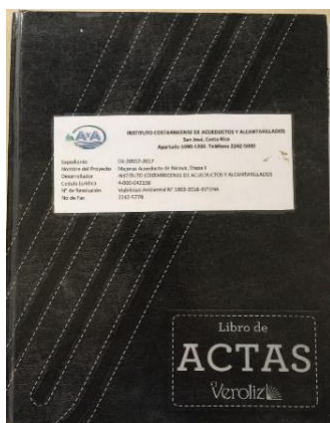
1.1.1 Bitácora Digital Ambiental

En el mes de mayo del presente año se habilitó la Bitácora Digital Ambiental en línea; paralelo a esto, se publicaron una serie de vídeos tutoriales y guías para el usuario (<https://www.setena.go.cr/es/Noticias/Bitacora-Digital>).

La herramienta comenzó a funcionar el 20 de mayo, posterior a la publicación del Decreto Ejecutivo N°42912, y a partir de ese momento se procedió con la habilitación de los primeros usuarios externos y con capacitaciones internas a los funcionarios que estarán utilizándola en los distintos proyectos a su cargo.

Ilustración 1. Transición de Bitácora Física a Bitácora Digital

Bitácora Física Ambiental

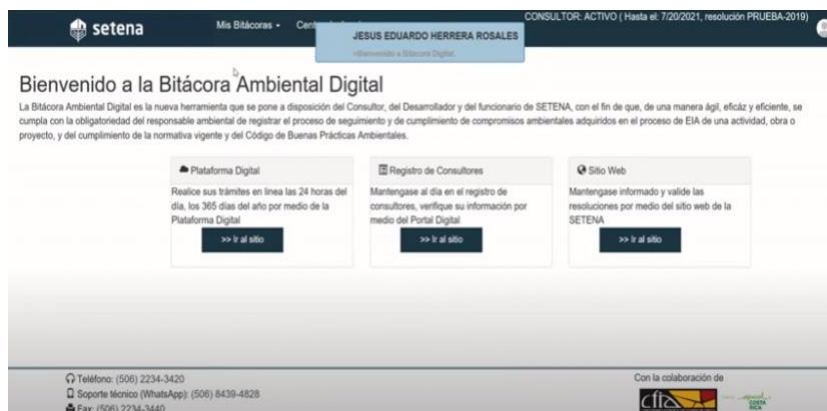


Bitácora Digital Ambiental



The screenshot shows the login page for the 'BITÁCORA DIGITAL AMBIENTAL'. At the top is the 'setena' logo. Below it, the title 'BITÁCORA DIGITAL AMBIENTAL' is displayed. The login form includes fields for 'Usuario:' (with 'soporte' entered) and 'Contraseña:' (with masked characters). There are 'Ingresar' and 'Salir' buttons. Below the buttons are links for 'Solicitar Usuario' and '¿Olvidó su contraseña?'.





1.1.1.1

Resultados y Beneficios

- Bitácora Digital ambiental operativa (<https://bitacora.SETENA.go.cr>):
 - Facilita el **cumplimiento de la normativa vigente**, el código de buenas prácticas y los compromisos ambientales, de forma sistematizada, ordenada y transparente.
 - Mejora **comunicación** con los usuarios, vuelve más eficiente la coordinación interinstitucional, permitiendo a estos actores hacer sus propias anotaciones en la herramienta y comunicarse de forma directa con la SETENA, favoreciendo el control y seguimiento de los proyectos.
 - Permite una visualización en **tiempo real** de las actividades ejecutadas por parte de los desarrolladores de proyectos, así como de las anotaciones de los funcionarios de la SETENA y de los funcionarios de las distintas municipalidades alrededor del país, logrando un mayor acercamiento con las mismas.
 - Asegura una **comunicación más eficiente** y transparente entre desarrolladores, los consultores, la SETENA y las municipalidades, culminando todo el proceso de EIA de manera digital.
 - Genera una **mayor eficiencia en el seguimiento**, pues permite a los usuarios acceder en el momento que así lo requieran (incluso desde un

celular), y llevar un mayor control del avance de los proyectos y de las medidas que se van implementando, informando a la SETENA sobre el seguimiento, renovación de garantías, modificaciones, solicitudes de cierres, etc.

- Garantiza la **sustitución del papel** de las bitácoras físicas y los Informes de Regencia Ambiental (IRA). A su vez, la sustitución de los IRA actual permite integrar el Cuadro de Compromisos Ambientales con el control y seguimiento de los proyectos.
- Fortalecimiento de la transformación digital de MINAE: logrando una atención más eficiente, segura y transparente al usuario.

1.1.2 Ventanilla Única de Inversión-Permiso Integrado Ambiental-SETENA

El proyecto VUI se crea mediante la Ley 7210, artículo 4 inciso L, siendo una responsabilidad de la Promotora de Comercio Exterior (Procomer), crear y coordinar los diferentes bloques que componen dicha iniciativa. Posteriormente y con la integración de Costa Rica con la OECD, se definió como uno de los lineamientos principales, la confección de un Permiso Integral Ambiental, en donde la SETENA tiene su participación en el Bloque 4: “Trámites Ambientales”.

Una vez que se publique el decreto de creación de la plataforma de servicios de VUI, se espera que el sistema simplifique y agilice los procesos y trámites requeridos a una empresa nacional o extranjera para operar en el país. Beneficia también la claridad en los requisitos mediante la integración de las instituciones y sus trámites en una sola plataforma.

En el caso de SETENA, hemos trabajado para abarcar tanto el tema de las inspecciones, gestor documental, trámites de viabilidad ambiental como Permiso Integral Ambiental, en el que hemos sido los pioneros para establecer un modelo

que permita sistematizar y generar inspecciones en temas ambientales con las diferentes instancias.

Ilustración 2. Actores involucrados en el proceso de Viabilidad Ambiental



Fuente: Presentación VUI, s.f

1.1.2.1 Resultados y Beneficios

- Sobre el **Diseño, optimización y digitalización de los trámites de VLA en VUI**: Este proyecto es el más avanzado en la óptica VUI, ya que inició en el último trimestre del 2018, con el desarrollo de metodologías de mejora y optimización de los procesos actuales, los cuales culminaron con procesos adelgazados estandarizados y coherentes con el ejercicio de las competencias de la institución, para posteriormente incorporarlos en el ecosistema VUI, haciendo más amigable la experiencia al usuario.
- Actualmente se cuenta con el levantamiento de requerimientos de los trámites D2 de registro, D1+DJCA (Declaración Jurada de Compromisos Ambientales), D1+P-PGA (Plan de Gestión Ambiental) y D1+EsIA (Estudio de Impacto Ambiental), en donde se redujeron las tareas asociadas para cada proceso, se definió una propuesta de procesos mejorados y adelgazados, minimizando virtualmente los procesos de gestión y obtención del producto final.

- A finales de mayo 2021, finalizamos la etapa de mapeo para identificar los trámites para cada uno de los formulario e instrumentos actuales en la institución. Esta etapa se realizó en conjunto con la empresa IMAGINE, usando metodologías de “*Design Thinking*”, logrando mapear a manera general la estructura para:

1. D1 (DJCA, PPGA, EsIA)
2. D2
3. D3 (DJCA, PPGA, EsIA)
4. D4
5. D5 (SF, DJCA, PPGA, EsIA)
6. D6
7. EDA
8. Planes Reguladores



Fotografía tomada en sesión 1 de trabajo con funcionarios de VUI e IMAGINE, el miércoles 2 de junio

- La SETENA fue una de las primeras dependencias en desarrollar este diagnóstico, ya que fue designada por Procomer como el “*Hub*” de los procesos ambientales, por recomendación de esta Dirección, por cuanto la gran mayoría de trámites, requieren del otorgamiento de la Viabilidad Ambiental. Esto nos colocó en un sitio estratégico de colaboración mutua y de liderazgo dentro del proceso.
- Actualmente el proyecto se encuentra en el proceso de validación de prototipos con base en la nueva propuesta de procesos mejorados y adelgazados:
 - Hay sesiones semanales con los desarrolladores tecnológicos de la herramienta (IMAGINE), en las cuales se explica el prototipo (sesiones grabadas) para las cuales Setena debe validar internamente con los técnicos y levantar lista de retroalimentación. Este proceso se va a repetir con cada uno de los 7 prototipos, proceso que deberá concluir según cronograma establecido a finales de octubre.

- El orden de los 7 prototipos es: Formulario de D1-DJCA (EIA general), SIG, DEA, Comisión Plenaria, PGA con actualización del SIG y DEA y EsIA con actualización del SIG y DEA.
 - Actualmente también se está trabajando en la validación del prototipo para el D2, con la empresa IMAGINE, empresa contratada por PROCOMER para los efectos, y con el grupo de técnicos DEA y consultores ambientales, conformado para ese fin.
- Avance en **Módulo de Inspecciones SETENA**, a la fecha se han concluido las etapas de Mapeo, Mejora/Integración, Requerimientos y está por iniciar la etapa de Prototipos posteriormente las de Desarrollo, Pruebas, Capacitación y “Go live” (para el inicio de su uso).
- Actualmente se tiene una propuesta para desarrollar un sistema integrado de Inspecciones, el beneficio es que será utilizado por todas las instituciones que requieren dentro de sus procesos, realizar inspecciones y visitas de campo. De igual manera la SETENA se encuentra participando desde el inicio, de manera que se integren los aprendizajes y la experiencia obtenida en el primer módulo desarrollado, ya que SETENA ya cuenta con un módulo robusto de inspecciones. Ver ilustración 3.

Ilustración 3. Proceso para Módulo VUI Georreferenciación



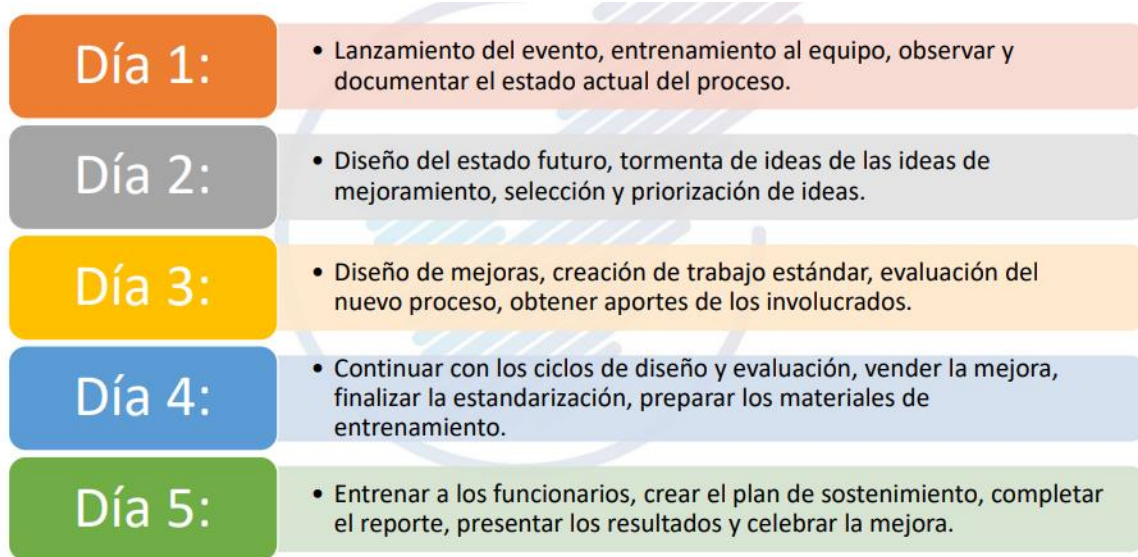
Fuente: Presentación VUI, s.f.

- Este esfuerzo permitió actualizar el flujograma del proceso de inspecciones, el cual se presenta en la Ilustración 5.
- Proyecto "Georreferenciación "Propuesta de Fortalecimiento del Decreto SNIT 37773": El levantamiento de Oportunidades de Mejora / Necesidad del Decreto SNIT 37773 se encuentra actualizado al 22 de septiembre 2021. Las Lista de Tipos de Espacio Geográfico están actualizada al 08 de septiembre 2021".
- **Evento Kaizen** Presencial programado con la empresa PXS Consulting y Procomer, para el 29-30 set y 1, 4, 5 de octubre 2021. Beneficio esperado del Kaizen: Diseño del **Hub Ambiental**, siendo Setena el centro donde converge la información de georreferenciación. El proyecto permitirá estandarizar la forma en que se almacena, la escala, su oficialización para brindar la información georreferenciada en el país de

manera útil y adecuada, dando como principal beneficio, seguridad técnica y jurídica a la hora de utilizarlas para la toma de decisiones.

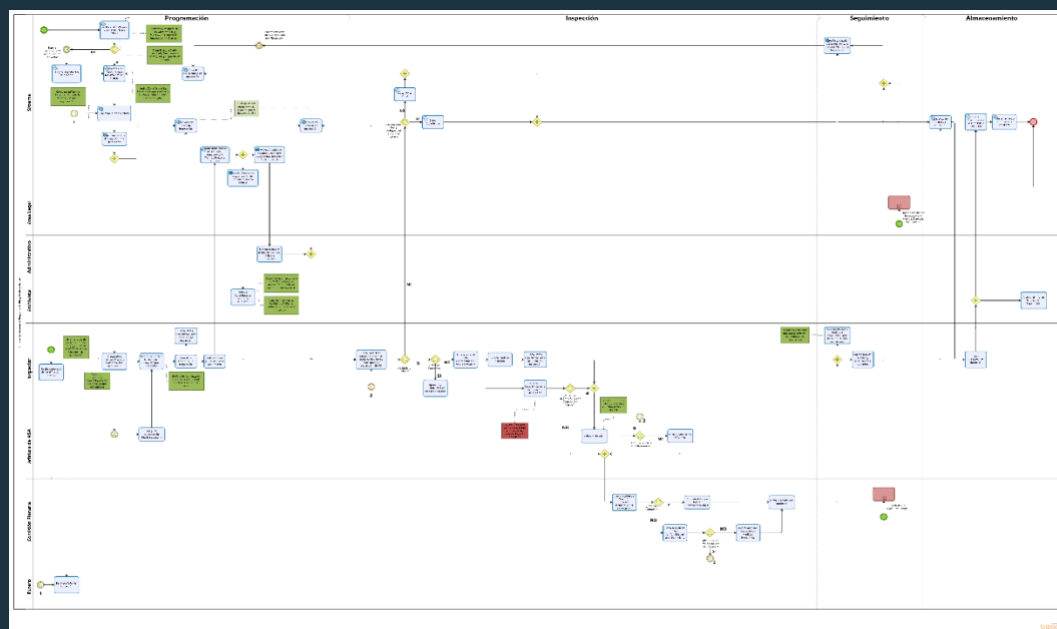
- El plan de trabajo planteado para el Kaizen es el siguiente:

Ilustración 4. Plan de trabajo del Evento Kaizen

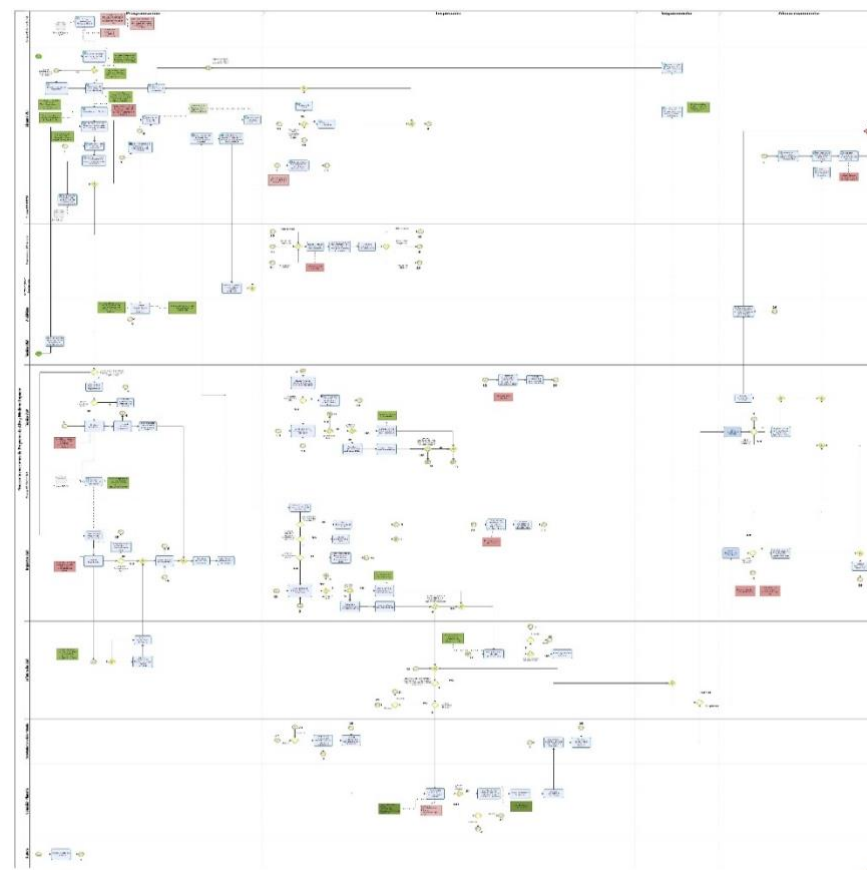


Fuente: Presentación VUI, s.f

Ilustración 5. Flujograma SETENA-VUI-Inspecciones



ANTES



DESPUES

El levantamiento de procesos, es la identificación de cómo se realiza un trámite. Se ha avanzado con la integración de diferentes sistemas que no se conectaban entre sí, por ejemplo: La Plataforma Digital, El Sistema EDI y la Bitácora Digital, permitiendo una inspección más eficiente y eficaz.

- En cuanto al **Módulo de Garantías SETENA**, a inicios de mayo 2021, se desarrollaron las primeras sesiones de levantamiento de información para la etapa de mapeo. El desarrollo de este módulo pretende sistematizar y ordenar el manejo de las Garantías Ambientales establecidas en la Ley Orgánica del Ambiente que deben rendir los desarrolladores antes del inicio de la actividad, obra o proyecto. Cada desarrollador debe depositar un monto de garantía ambiental, el cual deberá ser custodiado y administrado de forma eficiente por la SETENA.

1.1.3 Portal de Gestión Documental

El portal digital comenzó a funcionar en el mes de marzo del año 2020 para brindar mayor trazabilidad a los trámites que realizan los usuarios de la SETENA. La herramienta es el resultado de un trabajo conjunto entre el Departamento de Tecnología de Información de SETENA y los demás departamentos institucionales.

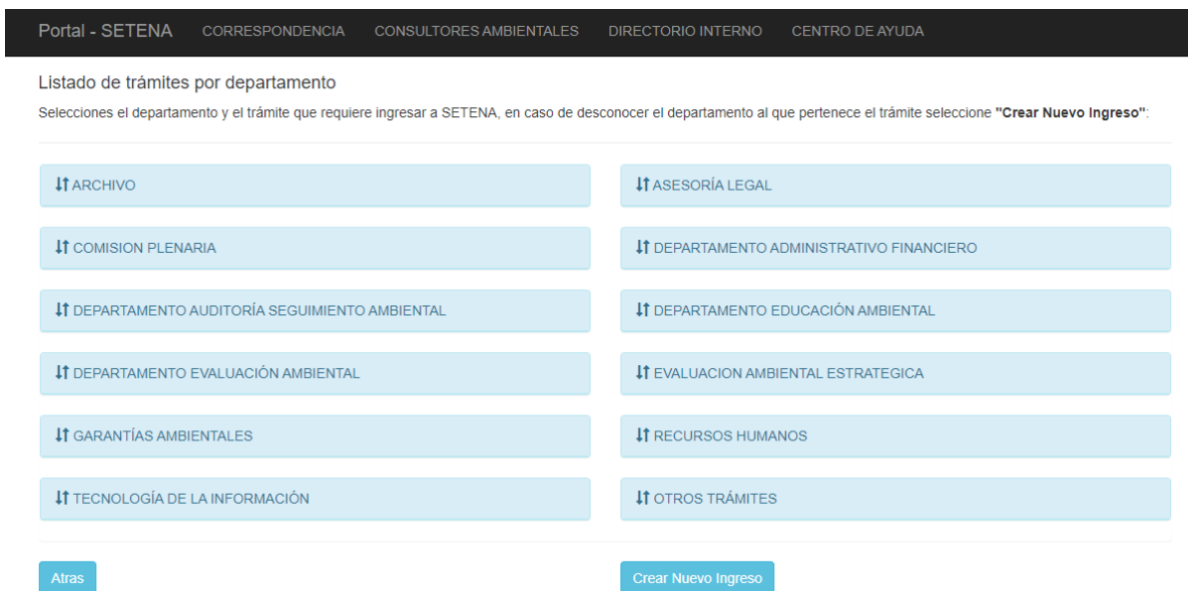
1.1.3.1 Resultados y Beneficios

- Portal de Gestión Documental operativo:
 - El usuario puede dirigir la consulta al departamento requerido, clasificar el trámite por tipo y recibir una confirmación de ingreso de éste en el sistema. Asimismo, los departamentos reciben en sus bandejas de entrada los trámites que deben ser atendidos, esto permite llevar estadísticas de eficiencia y eficacia en la atención, tiempos de respuesta, funcionario a cargo, entre otros.
 - El usuario también puede encontrar aquí publicadas, las guías de requisitos para los principales trámites de DEA y ASA.
 - En total, mediante el Portal se han generado y gestionado a la fecha, **21,603 documentos internos oficiales**. De este total **9,396 corresponden al periodo comprendido entre enero 2021 y setiembre**

2021. A manera de referencia, el acumulando con el histórico desde el 2016 para correspondencia recibida es de 52,209 registros.

- Entre los beneficios más importantes podemos citar: evita el desplazamiento de los usuarios, disponibilidad de trámites 24/7, fomento del teletrabajo, centralización de la información y generación de indicadores, trazabilidad del trámite y asignación automática de número asignado a la gestión y seguridad en cuanto al recibo del documento mediante la generación de un correo automático de acuse de la gestión.

Ilustración 6. Pantalla inicial del Portal de Gestión Documental SETENA



The screenshot shows the initial screen of the SETENA Document Management Portal. At the top, there is a navigation bar with the following links: Portal - SETENA, CORRESPONDENCIA, CONSULTORES AMBIENTALES, DIRECTORIO INTERNO, and CENTRO DE AYUDA. Below the navigation bar, the main heading is "Listado de trámites por departamento". A subtext instruction reads: "Selecciones el departamento y el trámite que requiere ingresar a SETENA, en caso de desconocer el departamento al que pertenece el trámite seleccione 'Crear Nuevo Ingreso'". The main content area displays a grid of 12 light blue buttons, each with a double arrow icon and a department name: ARCHIVO, COMISION PLENARIA, DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL, DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL, GARANTÍAS AMBIENTALES, TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN, ASESORÍA LEGAL, DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO, DEPARTAMENTO EDUCACIÓN AMBIENTAL, EVALUACION AMBIENTAL ESTRATEGICA, RECURSOS HUMANOS, and OTROS TRÁMITES. At the bottom left is a blue button labeled "Atras", and at the bottom right is a blue button labeled "Crear Nuevo Ingreso".

Fuente: Portal de Gestión Documental SETENA, 2021.

A manera de síntesis, se presenta la Ilustración 7 con el detalle de las principales gestiones que se han atendido en el presente año.

Ilustración 7. Principales gestiones en el Portal de Gestión Documental

Departamento	Tipo de Correspondencia	Cantidad
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Informe de regencia ambiental (IRA)	2039
ASESORÍA LEGAL	Renovación de registro persona consultora ambiental	493
GARANTÍAS AMBIENTALES	Solicitud de renovación de garantía ambiental (requisitos)	363
GARANTÍAS AMBIENTALES	Presentación de comprobante BNCR de renovación de garantía ambiental	329
DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO FINANCIERO	Presentación de comprobante BNCR de renovación de garantía ambiental	251
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Respuesta a prevención y Anexos de P-PGA y Esla	251
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Solicitud de cierre de Gestión Ambiental del Proyecto	224
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Respuesta Oficio Prevencion	217
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Respuesta a Solicitudes de ASA	205
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Presentación de ICOS	189
DEPARTAMENTO EDUCACIÓN AMBIENTAL	Consulta generales sobre servicios de evaluación ambiental	183
ASESORÍA LEGAL	Inscripción de persona consultora ambiental	167
GARANTÍAS AMBIENTALES	Solicitud de devolución de garantía ambiental con resolución de cierre	117
ARCHIVO	Oficios de presentación de informes	114
DEPARTAMENTO PLATAFORMA DE SERVICIOS	Presentación de comprobante BNCR de renovación de garantía ambiental	100
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Respuesta Oficio Prevencion	96
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Actualización de Regencia Ambiental	94
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Respuesta a nota aclaratoria	94
ASESORÍA LEGAL	Renovación de consultor físico	93
ARCHIVO	Informe de regencia ambiental (IRA)	84
DEPARTAMENTO PLATAFORMA DE SERVICIOS	Solicitud de renovación de garantía ambiental (requisitos)	77
ASESORÍA LEGAL	Resoluciones Tribunales Administrativos (TAA)	73
ASESORÍA LEGAL	Recurso administrativo (nulidad o revocatoria, adición y aclaración)	70
DEPARTAMENTO EDUCACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de criterios	70
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Modificaciones de proyecto	69
ASESORÍA LEGAL	Cesión de derechos de Viabilidad Ambiental	67
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Actualización de Información	63
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Oficio presentación Informe de regencia ambiental (IRA)	63
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Cambio de Periodicidad de IRAS	60
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Denuncias de proyecto con VLA	55
ARCHIVO	Solicitud de expediente	54
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Respuesta Prevencion ASA	52
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de prórroga para renovación garantía	48
ARCHIVO	Devolución de expedientes de Legal de MINAE	45
ASESORÍA LEGAL	Respuesta Oficio Prevencion LEGAL	45
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Respuesta Oficio Prevencion DEA	42
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de prórroga de plazo de deprevio o anexo	41
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Actualización de Información	40
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de Información	40
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Respuesta Solicitud de Criterio	37
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Documento Mejor Resolver	36
ARCHIVO	Cambio de representante legal	35
ASESORÍA LEGAL	Recurso revocatoria sobre resoluciones de la SETENA	34
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Solicitud de Información	34
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Respuesta a solicitud de criterio de otras instituciones	33
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Habilitación de bitácora perdida o segunda bitácora	31
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Nombramiento de Regencias	31
ASESORÍA LEGAL	Renovación de registro empresa consultora ambiental	30
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Documento Mejor Resolver	30
EVALUACION AMBIENTAL ESTRATEGICA	Información adicional para mejor resolver a Planes de ordenamiento territorial	30
ASESORÍA LEGAL	Respuesta a prevención de registro de consultores	29
DEPARTAMENTO EDUCACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de certificaciones de cumplimiento ICOS (VLA)	28
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de modificación de proyecto mayor al 20%	28
DEPARTAMENTO PLATAFORMA DE SERVICIOS	Solicitud de devolución de garantía ambiental con resolución de cierre	28
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Solicitud de Paralización de Obras / Nota de inicio de obras	27
ASESORÍA LEGAL	Solicitud de suspensión del plazo de vigencia de VL o levantamiento de	25
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Denuncias (oposiciones)	25
DEPARTAMENTO EDUCACIÓN AMBIENTAL	Solicitud de Información	25
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Solicitud de devolución de garantía ambiental con resolución de cierre	24
TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN	Informe de regencia ambiental (IRA)	24
ASESORÍA LEGAL	Anexar a consecutivo anterior	23
ASESORÍA LEGAL	Respuesta Oficio Prevencion	23
ASESORÍA LEGAL	Solicitud de prórroga del plazo de vigencia de la viabilidad ambiental	23
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Anexar a consecutivo anterior	23
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Cambio de Regente Ambiental	23
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Consultas varias	23
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Anexo Unico	23
ASESORÍA LEGAL	Solicitud de certificación de registro de consultores ambientales	22
DEPARTAMENTO EVALUACIÓN AMBIENTAL	Ingreso de bitácora para completar ICOS	22
ARCHIVO	Actualización de Información	21
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Oficios instituciones	21
DEPARTAMENTO AUDITORÍA SEGUIMIENTO AMBIENTAL	Presentación Plan de Compensación con VLA	21

Fuente: Portal de Correspondencia SETENA, 2021

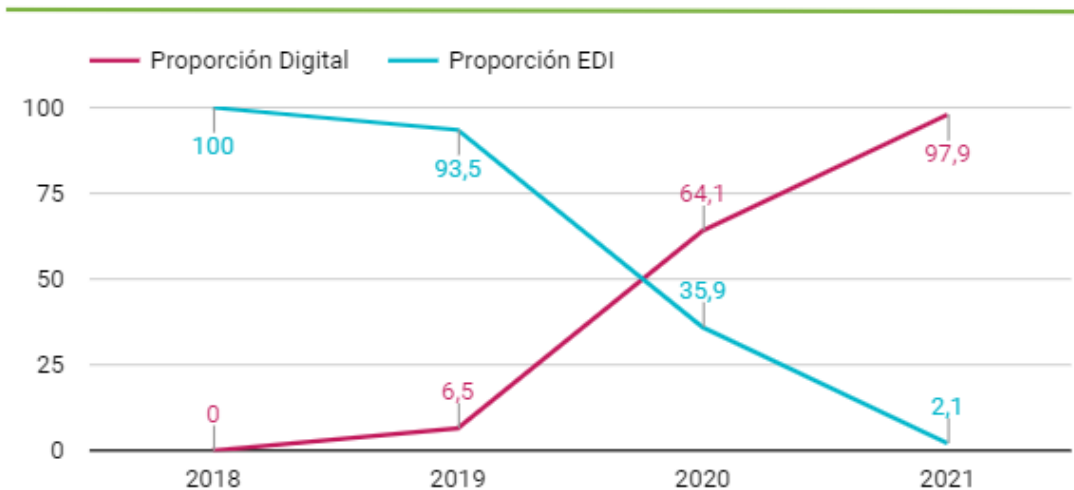
1.1.4 Implementación y Fortalecimiento de la Plataforma Digital

Se ha dado énfasis a la actualización constante de la Plataforma Digital <https://tramites.setena.go.cr/> gracias al seguimiento semanal que realiza la SETENA con el proveedor del servicio, incorporando mejoras para una mejor experiencia de los usuarios y habilitando nuevos trámites 100% digitales.

1.1.4.1 Resultados y Beneficios

- El crecimiento en el uso de medios digitales, para atención de trámites, venía en aumento a partir del año 2018, sin embargo, para el año 2020 el uso se intensificó, en gran parte, por la emergencia nacional frente al COVID-19. En la actualidad el 98% de los trámites SETENA ingresan por medios digitales.

Gráfico 1. Distribución porcentual de trámites, según Plataforma



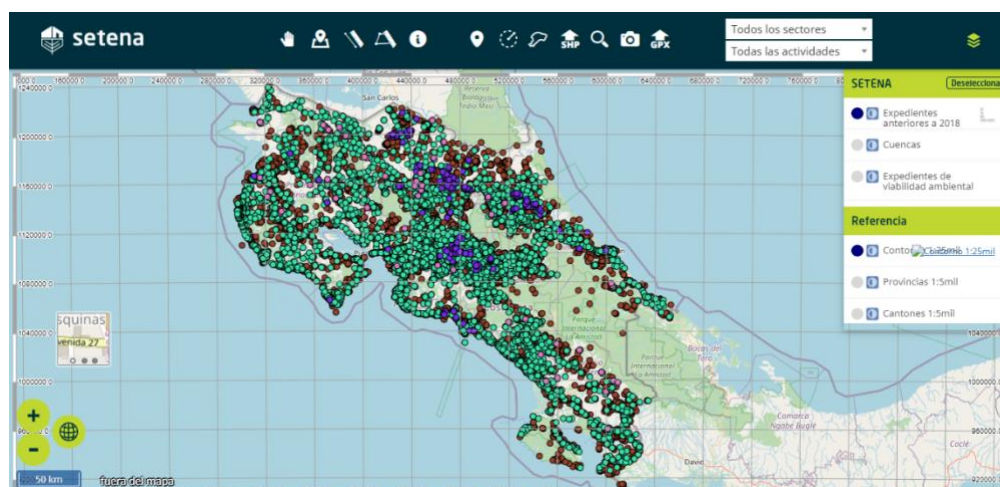
Fuente: Dashboard Gerencial SETENA, 2021

- Con la Plataforma Digital operativa para el 98% de los trámites Setena, logramos el cumplimiento del mandato del Decreto Ejecutivo N°41664 y a la vez Setena puede genera indicadores que permite monitorear información relevante en cuanto al desarrollo sostenible del país, tales como provincia en la que se están

gestando más proyectos, tipo de proyecto, clasificación en pública o privada entre otros más.

- En el primer semestre del 2021, se implementaron nuevas herramientas dentro de la Plataforma Digital como el visor y la consulta de expedientes digitales, EDA (Estudio de Diagnóstico Ambiental) y D5 de Maricultura. Cabe señalar que la capa de este visor concuerda con el SNIT, y tanto esta herramienta como la sección de consulta de expedientes, son de acceso general, es decir, no requieren de firma digital, por lo que cualquier persona podría acceder a la información que contienen, brindando publicidad y transparencia a nuestra gestión.

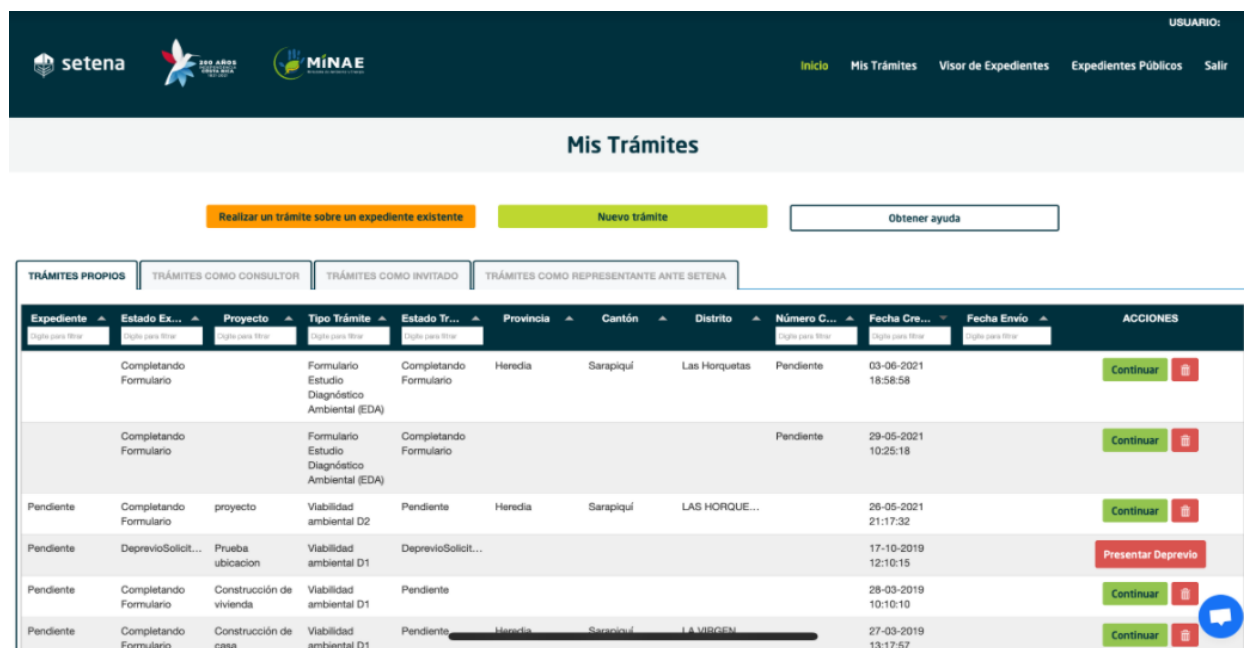
Ilustración 8. Visor de expedientes de la SETENA



Fuente: Plataforma digital SETENA, 2021.

- En el segundo semestre del 2021, se mejoró la interfaz de la Plataforma Digital para optimizar el servicio de experiencia de usuario.

Ilustración 9. Pantalla principal de la Plataforma Digital



The screenshot shows the main interface of the SETENA Digital Platform. At the top, there is a navigation bar with the SETENA logo, the 200th Anniversary of Costa Rican Independence, and the MINAE logo. The user is logged in as 'USUARIO:'. The main heading is 'Mis Trámites'. Below this, there are three buttons: 'Realizar un trámite sobre un expediente existente' (orange), 'Nuevo trámite' (green), and 'Obtener ayuda' (white). A tabbed interface shows 'TRÁMITES PROPIOS' as the active tab. Below the tabs is a table with columns for 'Expediente', 'Estado Ex...', 'Proyecto', 'Tipo Trámite', 'Estado Tr...', 'Provincia', 'Cantón', 'Distrito', 'Número C...', 'Fecha Cre...', 'Fecha Envío', and 'ACCIONES'. The table contains several rows of data, including pending and completed environmental impact studies and construction permits. Each row has 'Continuar' and 'Eliminar' buttons in the actions column.

Expediente	Estado Ex...	Proyecto	Tipo Trámite	Estado Tr...	Provincia	Cantón	Distrito	Número C...	Fecha Cre...	Fecha Envío	ACCIONES
	Completando Formulario		Formulario Estudio Diagnóstico Ambiental (EDA)	Completando Formulario	Heredia	Sarapiquí	Las Horquetas	Pendiente	03-06-2021 18:58:58		Continuar, Eliminar
	Completando Formulario		Formulario Estudio Diagnóstico Ambiental (EDA)	Completando Formulario				Pendiente	29-05-2021 10:25:18		Continuar, Eliminar
Pendiente	Completando Formulario	proyecto	Viabilidad ambiental D2	Pendiente	Heredia	Sarapiquí	LAS HORQUE...		26-05-2021 21:17:32		Continuar, Eliminar
Pendiente	DeprevioSolicit...	Prueba ubicacion	Viabilidad ambiental D1	DeprevioSolicit...					17-10-2019 12:10:15		Presentar Deprevio
Pendiente	Completando Formulario	Construcción de vivienda	Viabilidad ambiental D1	Pendiente					28-03-2019 10:10:10		Continuar, Eliminar
Pendiente	Completando Formulario	Construcción de casa	Viabilidad ambiental D1	Pendiente	Heredia	Sarapiquí	LA VIRGEN		27-03-2019 13:17:57		Continuar, Eliminar

Fuente: Plataforma digital SETENA, s.f.

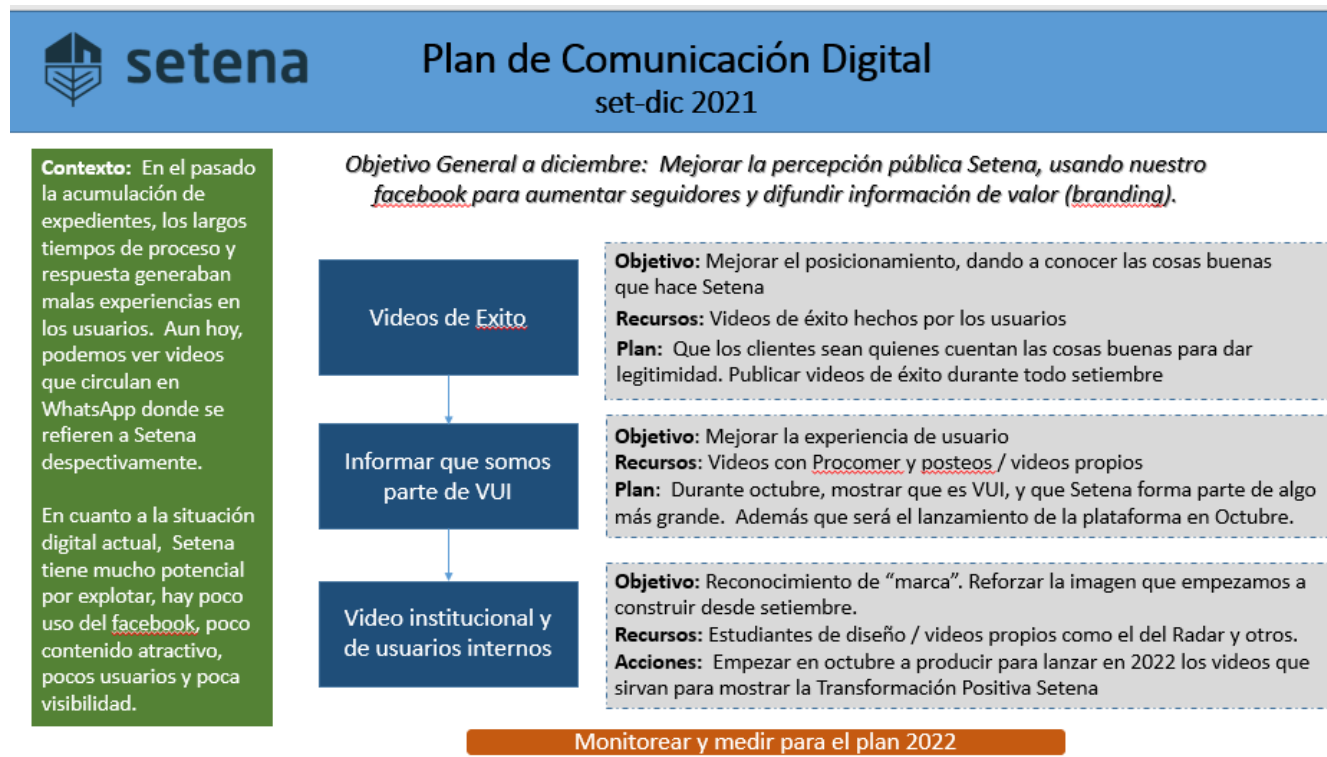
1.1.5 Estrategia de Comunicación Digital Institucional

- **Contexto:** En el pasado la acumulación de expedientes, los largos tiempos de proceso y respuesta generaban malas experiencias en los usuarios. En cuanto a la situación digital actual, se diagnosticó que Setena tiene mucho potencial por explotar, hay poco uso de las redes sociales como por ejemplo Facebook, poco contenido atractivo, escasos usuarios y disminuida visibilidad.

Objetivo General: Mejorar la percepción pública de Setena, usando nuestro Facebook para aumentar seguidores y difundir información de valor (branding).

➤ **Plan de acción:**

Ilustración 10. Plan de Comunicación Digital de Setena



Fuente: Elaboración propia, 2021.

➤ **Herramientas:**

Para calendarizar las publicaciones se diseñó un Calendario de redes sociales, herramienta que se usa para mantener la base de datos de posteos y medición de reacciones. A continuación, un ejemplo:

Ilustración 11. Calendario de publicaciones en redes sociales de Setena

CALENDARIO REDES SOCIALES SETENA SEPTIEMBRE 2021										
Semana	Día	Hora	RRSS	Copywriter	Estado	Objetivo	Hashtag	Tipo contenido	Link (re-posteo)	Link (material setena)
S1	Lunes 30									
	Martes 31									
	Miércoles 01		Facebook	Las buenas experiencias merecen ser contadas....	Publicado	Expectativa	#TransformaciónPositiva #TransformaciónSetena #DigitalizaciónSetena	Flyer		G:\Unidades compartidas\Secretaría General\Estrategia SETENA\RRSS\Videos-Historias de Éxito\Posteo 1 set

Fuente: Elaboración propia, 2021

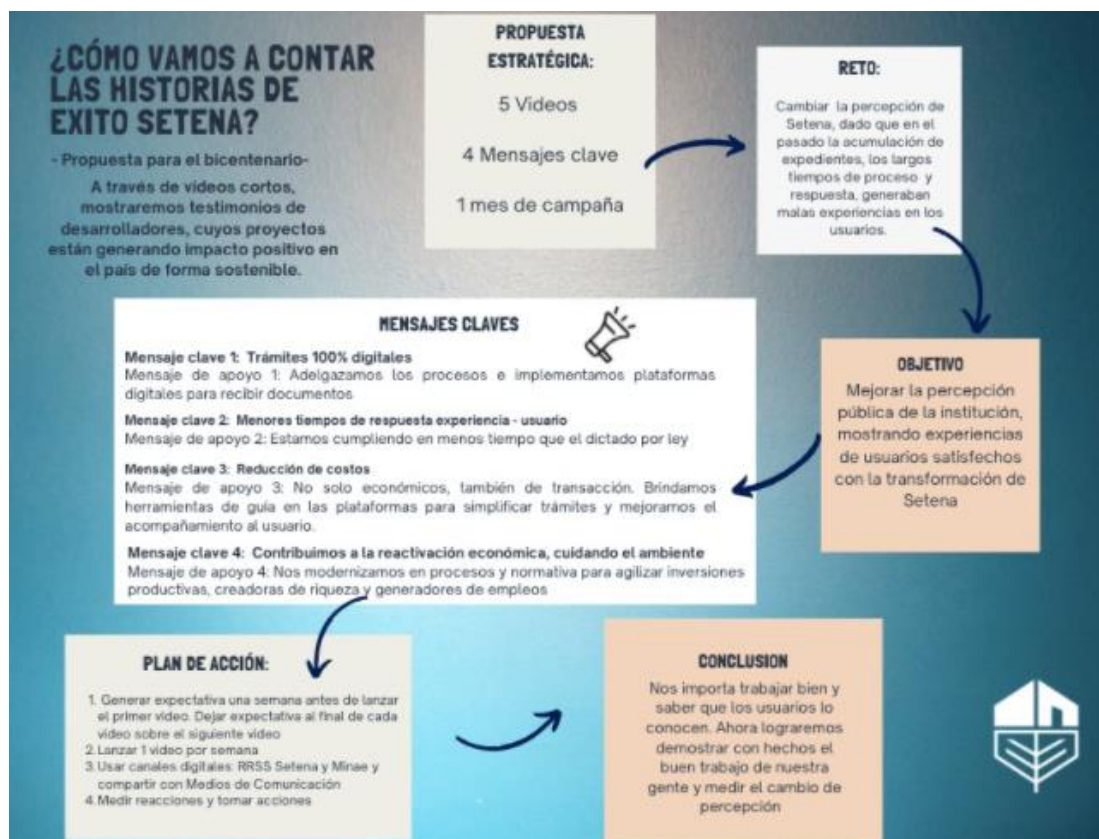
➤ Restricciones al plan de acción:

A partir del jueves 7 de octubre del 2021, se prohíbe a las instituciones del Poder Ejecutivo, de la administración descentralizada y de las empresas del Estado, a las alcaldías y los concejos municipales, difundir, mediante cualquier medio de comunicación información publicitaria relativa a la obra pública realizada (Artículo 142 del Código Electoral).

1.1.5.1 Campaña de Historias de Éxito Setena

La campaña llamada “Historias de Éxito Setena” fue creada en el marco de la Estrategia de comunicación digital institucional para llevar una imagen positiva de Setena a través de experiencias de usuarios, lo que da más legitimidad para el administrado. En la siguiente ilustración se muestra el plan de acción:

Ilustración 12. Plan de acción de la campaña "Historias de Éxito Setena"



En este contexto, el objetivo específico de esta campaña es empezar a cambiar la percepción de Setena, y mostrar los cambios realizados en los últimos 3 años.

La Transformación Positiva de Setena fue contada a través de los principales usuarios y socios estratégicos de la Institución, a través de una serie de videos cortos, que se estarán lanzando durante todo el mes de Setiembre.

- **Resultados de la campaña de Videos de Éxito:** Los enlaces de los videos se muestran a continuación:

Cuadro 1. Resultados de la campaña de Videos de Éxito

Descripción Video	Enlace a Facebook
Setena: Puente para el Desarrollo Sostenible	https://fb.watch/8i_1HVGMS6/
La experiencia INTEL	https://fb.watch/8iZ-4hXy2O/
La variable ambiental en los planes reguladores. Municipalidad de San Ramón	https://fb.watch/8iZZnenNkf/
Parque Marino de la UNA parte I: Setena y la reactivación económica en las zonas costeras	https://fb.watch/8iZXsN_w-9/
Parque Marino de la UNA parte II: Tramites Setena para proyectos ostrícolas	https://fb.watch/8iZTZGE5i/
Consultores relatan sus experiencias. DECH, CDG y ECO I ECO	https://fb.watch/8iZO6ebbTH/
El Señor Roberto Artavia explica el acompañamiento inicial que su empresa brindó a la transformación Setena, en el marco del convenio de asesoría.	https://fb.watch/8iZPboCSdT/

Fuente: Elaboración propia, 2021.

A su vez, se presentan las estadísticas de la interacción con los al 27 de setiembre del 2021.

Ilustración 13. Estadísticas de interacción con los vídeos de Historias de Éxito

	✓ La Evaluación de Impacto Ambiental ...	1959 Personas alcanzadas	112 Interacciones con la pub	2 de septiembre de 2021, 16:07	Público
	Las buenas experiencias merecen ser co...	1358 Personas alcanzadas	38 Interacciones con la pub	1 de septiembre de 2021, 14:59	Público
	Setena facilita el desarrollo de la Maricul...	354 Personas alcanzadas	24 Interacciones con la pub	14 de septiembre de 2021, 15:46	Público
	Sabías que las actividades, obras o proy...	91 Personas alcanzadas	21 Interacciones con la pub	9 de septiembre de 2021, 14:44	Público
	Aspectos como ✓ Acompañamiento ...	398 Personas alcanzadas	64 Interacciones con la pub	7 de septiembre de 2021, 13:43	Público
	Cómo volvernos más efectivos y mejorar...	103 Personas alcanzadas	23 Interacciones con la pub	24 de septiembre de 2021, 16:25	Público
	En este nuevo video, los consultores am...	215 Personas alcanzadas	19 Interacciones con la pub	23 de septiembre de 2021, 09:42	Público
	La Evaluación de Impacto Ambiental en ...	312 Personas alcanzadas	32 Interacciones con la pub	16 de septiembre de 2021, 15:52	Público

1.1.5.2 Programa de Capacitación Virtual y Rendición de Cuentas. ¿En qué estamos Setena?

- **Contexto:** Esta iniciativa se desarrolló con el fin de fortalecer la transparencia institucional.

Objetivo: Brindar actualización y conocimiento de los temas relevantes de la institución para mejorar la comunicación a nivel institucional y a la vez escuchar al usuario interno para tomar acciones en temas relevantes.

- **Plan de acción:** La estructura de esta rendición de cuentas incluye los principales logros de la Setena en el periodo 2019- agosto 2021, así como los avances de la Setena en su ruta hacia el fortalecimiento de la gestión y atención de las personas usuarias, basados en los 3 ejes de acción:

1. Transformación digital
2. Reingeniería de procesos
3. Modernización normativa

El programa se conceptualizó en dos fases una interna ya finalizada y otra externa que al cierre de este Informe Final de Gestión se encuentra en proceso.

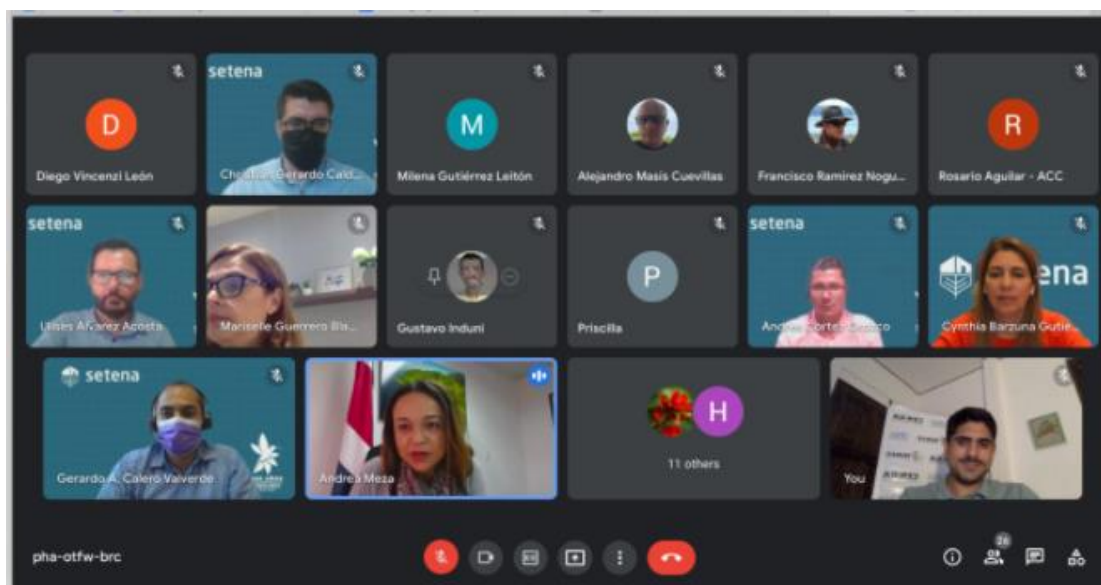
➤ **Fase interna:**

- Desarrolladas 6 sesiones virtuales internas en agosto 2021, en las que participaron: Comisión Plenaria, DEA, DEAE, ASA, Departamentos Administrativo, Legal, Tecnología de la Información y Planificación
- 86 funcionarios atendieron las sesiones.
- Webinar con todo MINAE, contamos con la participación de la Ministra, la señora Andrea Meza. Fue llevado a cabo el 14 de setiembre 2021: “La transformación digital de Setena”.

➤ **Fase Externa:** En la actualidad esta fase está en desarrollo

- Para el desarrollo de esta fase, se estará llevando a cabo el Webinar denominado “**Setena: Puente para el Desarrollo Sostenible**” a través de un Facebook live, el próximo 5 de octubre, para poder conectar con las Municipalidades, CINDE, Procomer, Cámaras, Colegios profesionales, Ministerios, entre otros.
- En este contexto virtual, podremos mantener a dichas entidades, informadas, abrir canales de comunicación y compartir información actualizada para las gestiones ante la Setena.

Ilustración 14. Fotografía del Webinar MINAE



1.1.6 Help Desk

Los cambios generados a nivel global, a causa de la actual emergencia por el COVID-19, ha llevado a la institución a innovar en su modelo de atención a usuarios. Como parte de esta transformación se ha desarrollado un modelo de “Help Desk”, que integra y sistematiza varias iniciativas existentes y el desarrollo de otras, en pro de la transparencia institucional y la atención e información al ciudadano, así como la simplificación en el acceso a la información pública.

El trabajo realizado hasta este momento contempla un modelo de Help Desk adaptado a SETENA, con 4 niveles de servicio.

1.1.6.1 Resultados y Beneficios

- **Nivel 0 completado:** Nivel en el que el usuario puede acceder a la información cuando así lo requiera, sin necesidad de ponerse en contacto directo con la SETENA. Para ello se cuenta con los siguientes materiales y esfuerzos institucionales:

- Videos tutoriales más visibles, los cuales se convierten en un apoyo para los usuarios. La intención es incorporar un “*call to action*” para informar y fidelizar a los usuarios en el uso de las herramientas y sitios de comunicación y difusión. Ejemplos de videos recientes: 4 videos para la nueva Bitácora Digital (<https://www.youtube.com/watch?v=sOmgSaJFsMY&t=13s>).
 - Preguntas frecuentes actualizadas en la página web, para una información más eficiente a los usuarios.
 - Desarrollo de Guías para facilitar la recolección y cumplimiento de requisitos por parte de los usuarios que deben presentar trámites en los departamentos de DEA y ASA.
 - Centro de Ayuda web / Plataforma Digital / Visores de expedientes, Resoluciones.
 - Redes sociales con información relevante sobre trámites y gestión en general de la institución.
- **Nivel I actualmente en desarrollo:** Busca solucionar dudas de los usuarios de forma directa o bien, gestionar su traslado al nivel II para una mejor respuesta. En este nivel se cuenta con los siguientes propósitos: Capacitar al personal para la atención de consultas o dudas sobre trámites y gestiones en general (mediante Plataforma Digital / Atención telefónica / WhatsApp / Portal correspondencia, etc.). Elevar la consulta al siguiente nivel en caso de no disponer de la información precisa para dar una respuesta al ciudadano.
- **Nivel II actualmente en desarrollo:** Atender oportunamente los casos elevados por el NIVEL I o devueltos por el NIVEL III.

- **Nivel III actualmente en desarrollo:** Atender oportunamente los casos elevados por el NIVEL II, con un enfoque administrativo. En este nivel nunca se responde directamente al usuario.

Ilustración 15. Propuesta de Help Desk SETENA



Fuente: Elaboración propia, 2021.

1.1.7 Actualización de la página web e imagen institucional

Se ha trabajado en una actualización constante de la página web institucional, con el fin de brindar una mejor experiencia a los usuarios que la consultan para informarse o realizar trámites. Enlace de acceso: <https://www.setena.go.cr/es/Inicio>

Además, se realizó un cambio de imagen institucional que busca transmitir la razón de ser y las áreas de acción de la Secretaría. Al respecto, a continuación, se detalla el significado del nuevo logo.

Nuevo logo SETENA: Su sección superior izquierda simboliza la construcción de obra pública y la sección superior derecha hace referencia la construcción de infraestructura privada. Mientras que la sección inferior corresponde a una hoja que simboliza el equilibrio entre la evaluación de impacto ambiental y los procesos productivos.



1.1.7.1 Resultados y Beneficios

- Disposición de un espacio virtual con información de utilidad, mejor organizado, con un mayor impacto visual y con facilidades para la navegación de los usuarios (un lenguaje comprensible, fácil acceso, etc.).
- Los usuarios podrán realizar sus gestiones de forma sencilla al disponer de un sitio web organizado, comprensible y con facilidades para la navegación.
- Con la renovación de la imagen se busca generar una mayor identificación de la institución y de sus funciones.
- Sin embargo, conscientes de que la página web aún debe mejorar sus niveles de usabilidad y accesibilidad para todos los usuarios, se llevó a cabo un análisis heurístico de este sitio desde un enfoque de usuario, esto en conjunto con Innovaap UCR. El diagnóstico está actualmente en proceso de implementación.

1.1.8 Habilitación de D5 Maricultura

Este esfuerzo permite que el trámite de Evaluación Ambiental para proyectos de Maricultura se desarrolle de forma ordenada, eficiente y segura.

Los trámites que componen el D5 son:

- Registro Social Familiar, para actividades de Acuicultura Social-Familiar.
- Declaración Jurada de Compromisos Ambientales, para actividades de pequeña escala.
- Pronóstico Plan de Gestión Ambiental, para actividades de mediana escala.

- Estudio de Impacto Ambiental, para actividades de gran escala.

1.1.8.1 Resultados y Beneficios

- Definición de una ruta a seguir para proyectos de acuicultura de manera que puedan obtener la viabilidad ambiental. Así mismo, brinda seguridad jurídica a actividades de Maricultura que buscan formalizarse.
- Incluye novedosa categoría de registro Social Familiar que permite un trato diferenciado para proyectos de pequeña escala.
- A la fecha, se cuenta con 3 formularios D5 aprobados y notificados. Estos son 3 Registros de Escala Social Familiar, ubicados en zonas pesqueras, específicamente cercanas a Playa Zancudo, Isla Venado y Playa Tambor.

1.1.9 Convenio Marco entre la SETENA y el CFIA

El pasado jueves 17 de junio del presente año, se firmó un Convenio Marco de Cooperación entre la SETENA y el Colegio Federado de Ingenieros y de Arquitectos de Costa Rica (CFIA), con el objetivo de “lograr la integración de los trámites de viabilidad ambiental para actividades, obras, proyectos (AOP) y de los planes reguladores que incorporan la variable ambiental en los Planes Reguladores dentro de la Evaluación Ambiental Estratégica (EAE) a la plataforma del Administrador de Proyectos de Construcción (APC) del CFIA y sus módulos”.

1.1.9.1 Resultados y Beneficios

- Este convenio permitirá a la Setena la integración de trámites a la plataforma digital de Administrador de Proyectos de Construcción (APC). Se espera robustecer la digitalización e impulsará a 68 municipalidades que ya cuentan con esta tecnología gestionar permisos de construcción.

- Actualmente tanto el equipo técnico de Setena como el del CFIA, trabajan en el desarrollo del proyecto, para setiembre el equipo se encuentra en la etapa de factibilidad del proyecto.
- El alcance inicial tiene contemplado los trámites para el D2, posteriormente se van a incorporar los trámites para el D1.

1.1.10 Etapa de consulta interna y externa nuevo decreto EIA

El lunes 20 de setiembre se sometió a conocimiento de todos los funcionarios de la SETENA, la “Reforma integral Decreto Ejecutivo N 31849-MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC del 24 de mayo de 2004, Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA)”.

1.1.10.1 Resultados y Beneficios

- De conformidad con el artículo 361 de la Ley General de la Administración Pública N°6227, se otorgó un plazo de 10 días hábiles, para recibir observaciones y comentarios con la respectiva justificación técnica o legal. Actualmente está corriendo dicho periodo, que comprende del martes 21 de septiembre y hasta el lunes 4 de octubre del 2021, inclusive.
- Posteriormente, el equipo interno de Dirección General estará conformando la "Matriz para recepción de observaciones" para su posterior evaluación.
- Adicionalmente, el 2 de setiembre, se realizó la sesión la presentación del nuevo decreto a la Comisión Mixta por parte de la Ministra Andrea Meza, la Secretaria General de Setena Cynthia Barzuna y el Director Técnico de Setena, el señor Ulises Álvarez.
- Tanto la Matriz de consulta interna como externa se encuentran en desarrollo al cierre de este Informe Final de Gestiones.

1.1.11 Desarrollo de herramienta para la evaluación del Desempeño a nivel de todo MINAE

Setena, en trabajo articulado con RRHH del MINAE, está desarrollando la herramienta de evaluación del Desempeño para todo MINAE.

El objetivo es estandarizar y sistematizar el proceso de evaluación de todas las dependencias de MINAE en una base de datos, cumpliendo con el Decreto No. 42087-MP-PLAN de Mideplan.

La herramienta consiste en un software para la generación electrónica de las plantillas de evaluación.

1.1.11.1 Resultados y Beneficios

- Actualmente estamos articulando la unión de esfuerzos para que todo MINAE se una al desarrollo.
- La propuesta es trabajar un prototipo propio de SETENA y que después pueda ser replicado para todas las dependencias del MINAE.
- Se está en la etapa de finiquitar los catálogos de inclusión de los objetivos, metas e indicadores.

1.1.12 Conformación de la REDLASEIA

El pasado viernes 27 de agosto, jerarcas latinoamericanos de agencias gubernamentales de Evaluación de Impacto Ambiental, llevaron a cabo una reunión para establecer una ruta para la creación de una red que permita compartir conocimiento, idear estrategias regionales, capacitaciones y oportunidades de coordinación transfronteriza y proyectos en conjunto, bajo una visión global de las necesidades de América Latina.

El objetivo es la creación de la Red Latinoamericana de Sistemas de Evaluación de Impacto Ambiental (REDALASEIA). Chile, Perú, Colombia y Costa Rica

manifestaron interés en la creación de la red y por lo tanto serán los fundadores de esta.

Con mucho interés para la región, el intercambio de conocimiento entre pares es un paso muy importante para entender lo que pasa en nuestros países y mejorar nuestro aparato de Evaluación de Impacto Ambiental.

1.1.12.1 Resultados y Beneficios

- La red será abierta, es decir, se buscará la integración de más países como meta prioritaria, para así conformar un grupo importante para el intercambio de información que potencie el crecimiento institucional en toda la región.
- En el Acta para la conformación de REDLASEIA, la Setena ratificó su interés de participar.
- Actualmente, la Setena está en la espera de la definición de los próximos pasos.

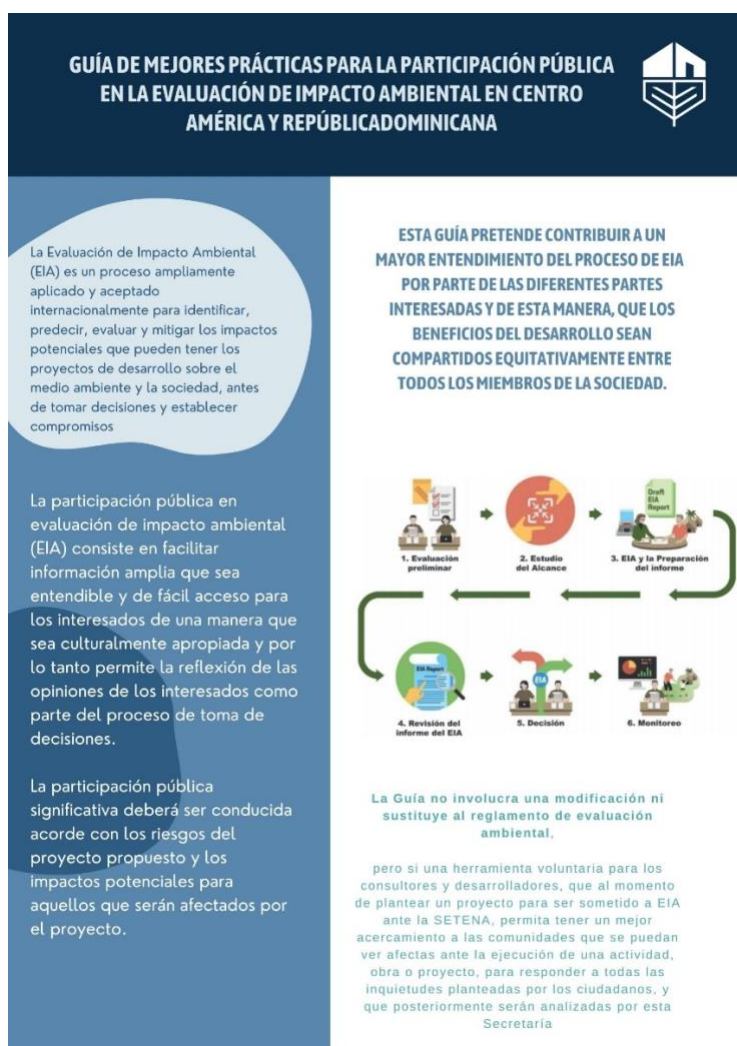
1.1.13 Mecanismos de participación pública

El Grupo Regional Técnico de Trabajo (GRTT) compuesto por diversos ciudadanos en representación de los gobiernos y organizaciones de la sociedad civil de los países miembros del Tratado de Libre Comercio República Dominicana-Centroamérica-Estados Unidos (DR- CAFTA), elaboró la ***“Guía de Mejores Prácticas para la Participación Pública en el Proceso de la Evaluación de Impacto Ambiental en Centro América y República Dominicana”***.

Mediante este documento se busca que las diferentes partes interesadas en el proceso de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) de Costa Rica y demás países miembros del TLC, tengan un mayor entendimiento del proceso y, que esto incida en que los beneficios del desarrollo de la región y el país puedan ser compartidos equitativamente entre todos los miembros de la sociedad.

La intención es que la participación pública sea clara en los procesos y procedimientos de EIA, con el fin de evitar el desarrollo de proyectos mal diseñados con impactos sociales y ambientales adversos, así como retrasos en los proyectos y conflictos con las comunidades involucradas; lo cual se traduciría en un aumento de la eficiencia en el proceso y en mejores resultados de desarrollo para la región, más sostenibles y equitativos.

Ilustración 16. Resumen informativo sobre la Guía de mejores prácticas para la participación pública



Fuente: Elaboración propia 2021, con base en la “Guía de Mejores Prácticas para la Participación Pública en el Proceso de la Evaluación de Impacto Ambiental en Centro América y República Dominicana”

1.1.13.1 Beneficios

- La Guía promueve la eficiencia y el alcance de mejores resultados en los procesos y procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental.
- El instrumento busca un mayor conocimiento del proceso de Evaluación de Impacto Ambiental por parte de los ciudadanos en general, así como de las responsabilidades de los distintos actores involucrados.

Capítulo II: Gestión Administrativa

El objetivo principal de este eje fue realizar el levantamiento de los procesos administrativos para agilizar la gestión, permitiendo optimizar los recursos disponibles y brindar un mejor servicio al administrado. Se procedió así a actualizar, adelgazar y estandarizar los procesos. Además, se busca el fortalecimiento de la toma de decisiones mediante tableros de indicadores gerenciales y operativos que reflejen el accionar diario de la institución.



A continuación, se presentan los logros e indicadores más importantes del eje.



2.1 Resultados de Gestión Administrativa

2.1.1 Dashboard Gerencial

Considerando que en esta Secretaría se cuenta con diversas fuentes de información, se diseñó y desarrolló un “Dashboard Gerencial”, con el objetivo de mejorar la gestión de la información y facilitar la toma de decisiones tanto de las Jefaturas como de la Dirección General.

Este Dashboard contempla la información generada en el Sistema EDI (expedientes físicos) y en la Plataforma Digital (expedientes digitales). Actualmente, muestra información sobre indicadores de estatus y composición de los expedientes, de información geográfica, de eficiencia institucional, de eficacia de las gestiones dadas a los expedientes, de gestiones relacionadas con la auditoría y seguimiento ambiental, y sobre el tipo de actividad (Cantidad de Expedientes Ingresados por año, Distribución de los Expedientes según la Actividad, Días promedio tomados para finalizar la gestión por año).

Ilustración 17. Pantalla inicial del Dashboard Gerencial



Fuente: Dashboard Gerencial SETENA, 2021.

2.1.1.1 Resultados y Beneficios

- Acceso a información integrada y actualizada para la toma de decisiones a nivel estratégico y técnico.
- Mayor transparencia en la gestión de la institución.
- Trazabilidad de la gestión administrativa.

2.1.2 Dashboard de gestión

Con la intención de fortalecer la transparencia y la rendición de cuentas sobre el quehacer institucional, se ha elaborado un formulario digital de reporte actividades diarias, por departamento, que al completarse alimenta un Dashboard compuesto por indicadores sobre las actividades desempeñadas y el tiempo empleado por parte de cada funcionario institucional, tanto en modalidad presencial como en teletrabajo o visitas de campo.

Para el caso de la Dirección General, la Dirección Técnica, la Dirección Administrativa y los Departamentos de DEA, DEAE, ASA y Planificación Institucional, se dispone del formulario digital, en la plataforma de Google Forms, el cual facilita la recolección de información sobre las actividades realizadas por parte de los funcionarios, de manera que al final de mes solamente se deba guardar el informe, firmarlo digitalmente y comunicarlo a la Jefatura directa. Además, la Directora General y cada Jefatura, cuentan con acceso permanente al Dashboard que resume la información que agregan los funcionarios en su formulario, manteniéndose informadas en todo momento.

Cabe señalar que esta herramienta originalmente fue creada para el reporte de actividades en modalidad de teletrabajo. Sin embargo, en la actualidad permite reportar las actividades realizadas en las instalaciones de la SETENA, en modalidad de teletrabajo, en visitas de campo o en visitas a otras instalaciones.

Por su parte, en el caso del Departamento Tecnología de Información y el Departamento de Asesoría Legal, se presenta un informe mensual de actividades en un formato distinto al del formulario de Google. Actualmente se trabaja con el Departamento de Planificación para que ambos departamentos cuenten con un formato igual a los otros, mediante el mismo formulario digital.

Ilustración 18. Dashboard de teletrabajo del Departamento de Planificación



Fuente: Dashboard de teletrabajo del Departamento de Planificación SETENA, 2021

2.1.2.1 Resultados y Beneficios

Con esta herramienta se tienen los siguientes beneficios organizacionales:

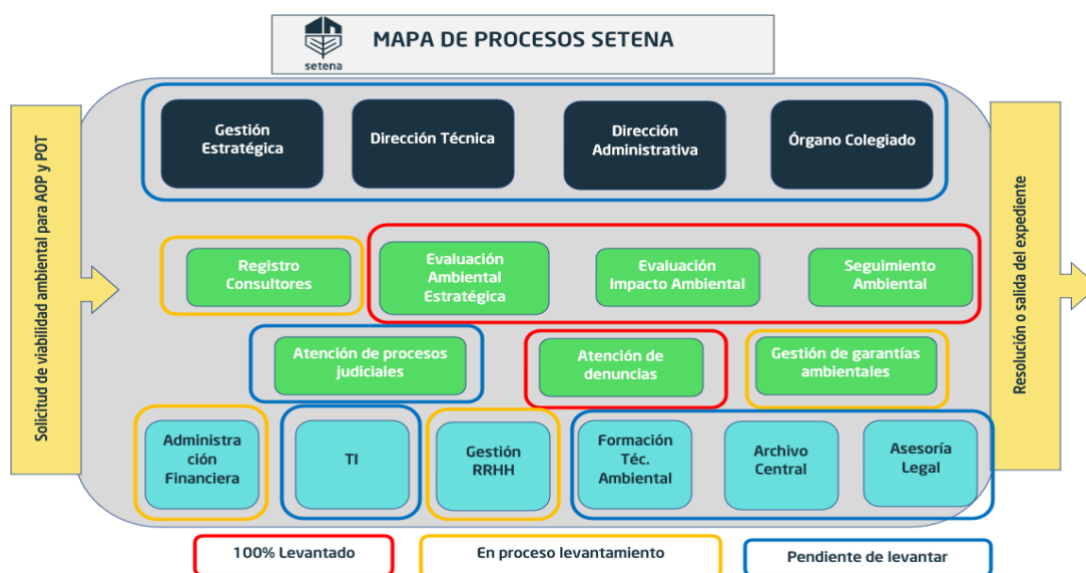
- Optimiza los informes de productividad por departamento y seguimiento constante al desempeño de los funcionarios.
- Brinda informes estadísticos actualizados para medir la productividad y permite dar seguimiento a los indicadores de cumplimiento de las metas.
- Permite obtener insumos para la toma de decisiones al interno de los departamentos.

2.1.3 Reingeniería de procesos

Se ha trabajado en la identificación de procesos internos, en su adelgazamiento (reducción) y en su estandarización. A su vez, dichos procesos han sido agrupados en los macro procesos de Evaluación de Impacto Ambiental, Evaluación Ambiental Estratégica, Seguimiento Ambiental y Denuncias Ambientales.

Por su parte, actualmente se está trabajando en el levantamiento y depuración de los procesos de: Administración Financiera y Recursos Humanos. Quedaría pendiente el trabajo con los procesos estratégicos tales como: Gestión Estratégica, Dirección Técnica, Dirección Administrativa y Órgano Colegiado. A manera de síntesis, se presenta la Ilustración 19 con el detalle de estado de los procesos.

Ilustración 19. Estado actual de los procesos de SETENA



Fuente: Departamento de Planificación SETENA, 2021.

2.1.3.1 Resultados y Beneficios

- Procesos debidamente identificados, adelgazados (reducidos) y estandarizados, disminuyendo la duplicidad de funciones, reprocesos y solicitud de requisitos adicionales.

- Mejora en la prestación del servicio al usuario. Se agrega valor sin incurrir en “cuellos de botella”.

Por otra parte, se cuenta con un registro de los procedimientos en el formato MIDEPLAN, el cual se actualiza de acuerdo con los cambios que se van realizando a los documentos. Actualmente se cuenta con 34 procedimientos vigentes.

Ilustración 20. Registro de los procedimientos oficiales de SETENA, según el formato MIDEPLAN

 Lista de Documentos Vigentes For-PLA-GP-01-04 Versión: 01							Link para acceder	
Vinculado al	Tipo	Código Doc.	Versión	Nombre	Estatus	al Documento	Al Procedimiento	
ST-DT-ASA-AD-01	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-AD-01	2	SITADA - Atención de denuncias	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-AD-02	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-AD-02	2	SITADA – Ingreso de denuncias a SITADA	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-AD-03	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-AD-03	2	SITADA – Cierre de casos en SITADA	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-AD-04	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-AD-04	2	Remitir informes de SITADA	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-AD-05	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-AD-05	2	Procedimiento para Cierres de Denuncias Ambientales en SITADA utilizando el Usuario Plenaria Coordinador y Resolutor	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-01	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-SA-01	2	Asignación y reasignación de expedientes en EDI	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-02	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-SA-02	2	Retiro y Asignación de Correspondencia	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-03	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-SA-03	2	Programación de agenda de jefatura	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-04	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-SA-04	2	Confección de Agenda	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-05	0-Procedimiento	ST-DT-ASA-SA-05	3	Seguimiento Ambiental	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-05	1-Formularios	ST-DT-ASA-SA-For-01	5	Guía para Cierre de Etapa Única	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-05	1-Formularios	ST-DT-ASA-SA-For-02	5	Guía para atender Denuncias Ambientales	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-05	1-Formularios	ST-DT-ASA-SA-For-04	5	Guía para Presentación y Registros de IRAS	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-05	1-Formularios	ST-DT-ASA-SA-For-05	5	Guía para Renuncia y Nombramiento de Regente Ambiental	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	
ST-DT-ASA-SA-05	1-Formularios	ST-DT-ASA-SA-For-06	5	Guía para Solicitud de fraccionamiento de garantía ambiental por	Vigente	https://drive.google.com/...	https://drive.google.com/...	

Fuente: Departamento de Planificación SETENA, 2021.

2.1.4 Actualización y elaboración de flujogramas

Se ha trabajado en el levantamiento de flujos de la Bitácora Digital Ambiental y por tipo de instrumento de EIA (D1- Declaración Jurada de Compromisos Ambientales, Plan de Gestión Ambiental y Estudio de Impacto Ambiental, D2 - Registros, D3 – Priorización del estado, D5 – Maricultura, D6 – Torres de telecomunicación).

2.1.4.1 Resultados y Beneficios

- Lineamientos claros y cumplimiento de la Ley 8220. Con esto se beneficia a los proponentes con instrumentos y requisitos que cumplen con la normativa del

país y que técnicamente corresponden a la magnitud del proyecto y a la significancia de impacto ambiental donde se vaya a desarrollar.

- Se obtienen términos de referencia para los diferentes instrumentos de acuerdo con el grado de complejidad de los proyectos y a la etapa que corresponde a un proyecto en lo que respecta a la EIA.
- Es importante resaltar que, de los 16 trámites registrados en el Catálogo Nacional de Trámites, 14 cuentan con un flujograma de procesos, lo cual equivale a un 87% de trámites con flujograma. A su vez, se trabaja para contar con el 100% de estas herramientas actualizadas.

2.1.5 Actualización de requisitos

Este resultado se refiere a la estandarización y sistematización de los requisitos que los usuarios deben presentar en los trámites de ASA y DEA. Por ejemplo, se ha trabajado en el levantamiento de las listas de requisitos para la atención y análisis de los diferentes servicios que brinda la institución, así como en la elaboración de plantillas para los diferentes informes que se generan a lo interno. Estas listas están disponibles en la dirección <https://www.setena.go.cr/es/Catalogo> y en la Plataforma Digital.

2.1.5.1 Resultados y Beneficios

- Los desarrolladores se benefician ya que se va reduciendo la subjetividad en la revisión de requisitos.
- Se cumple con lo dispuesto en la Ley N°8220 y se mejora los tiempos de respuesta.
- Se mejora el fondo de los informes en su contenido técnico y legal.

2.1.6 Actualización de documentos

Este trabajo consiste en la actualización de las plantillas para confección de informes, formularios, guías, mapas y oficios, permitiendo estandarizar la documentación que se genera en la institución. Actualmente se cuenta con **131 plantillas vigentes** (para oficios, formularios, informes, guías, mapas).

2.1.6.1 Resultados y Beneficios

- Permite estandarizar los criterios técnicos para la tramitación de solicitudes.
- Mejora los tiempos de respuesta al administrado, al disponer de plantillas claras y actualizadas por parte de los funcionarios.

2.1.7 Mayor eficiencia en trámites de Evaluación Ambiental D1

El Documento de Evaluación Ambiental D1 es utilizado para las actividades, obras o proyectos (AOP) de categoría de bajo, moderado y alto IAP (B2, B1 y A). Los instrumentos para la presentación de los trámites D1 son Declaración Jurada de Compromisos Ambientales (DJCA), Pronóstico-Plan de Gestión Ambiental (PPGA) y Estudio de Impacto Ambiental (EsIA). Según Decreto Ejecutivo Decreto Ejecutivo N° 31849-MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC y Decreto N° 32966-MINAE.

A partir de junio del 2020, se procedió a recibir gestiones para trámite de licenciamiento de viabilidad ambiental, única y exclusivamente mediante la Plataforma Digital, cumpliendo así con el mandato del Decreto Ejecutivo N°41664, “Reglamento para el Funcionamiento y utilización de la Plataforma Digital para Gestiones y Procesos de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental y La Dirección de Geología y Minas”.

2.1.7.1 Resultados y Beneficios

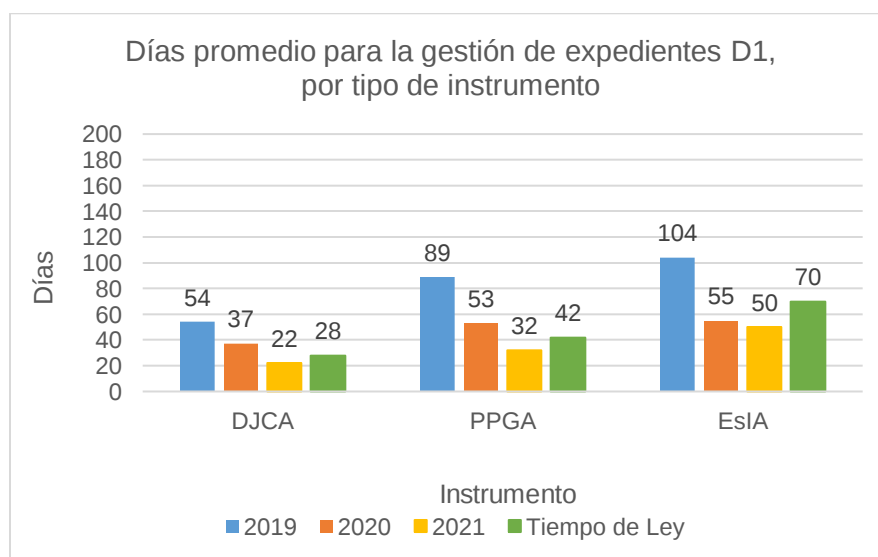
- **Reducción en los tiempos de gestión en DEA para los expedientes D1 con DJCA:** Muestra: 491 expedientes al 28 de septiembre del 2021. En promedio,

se tarda 8 días de revisión en DEA y 22 días para la resolución completa en SETENA. La meta era una reducción de 12.5%. Dicha mejora se cumple y se mejora (tiempo en 2020 = 18 días en DEA).

- **Reducción en los tiempos de gestión en DEA de los expedientes D1 con PPGA:** Muestra: 23 expedientes al 28 de septiembre del 2021. En promedio, se tarda 20 de revisión en DEA y 32 días para la resolución completa en SETENA. La meta era una reducción de 12.5%. Dicha mejora se cumple y se mejora (tiempo en 2020 = 26 días en DEA).
- **Se mantienen los tiempos de gestión en DEA para los expedientes D1 con EsIA:** Muestra: 16 expedientes con EsIA presentado en primera instancia, 3 expedientes para generación de TERF, al 28 de septiembre del 2021: En promedio se tarda 38 días para revisión del EsIA y generación de Informe Técnico de Anexo y 50 días para la resolución final. 2,5 días para elaboración de términos de referencia (TERF) y 13 días para la notificación de la Resolución de TERF.

A manera de síntesis, a continuación, se presenta el Gráfico 2.

Gráfico 2. Días promedio de procesamiento de trámites D1: comparativo con plazos de ley



Fuente: Plataforma Digital SETENA, 2021.

2.1.8 Mayor eficiencia en trámites de Evaluación Ambiental D2

El Documento de Evaluación Ambiental D2 es utilizado para las actividades, obras o proyectos categorizados como de bajo IAP y categoría C. Al igual que con los trámites D1, con los D2 se han realizado esfuerzos importantes para agilizar la atención al usuario.

2.1.8.1 Resultados y Beneficios

- **Reducción en los tiempos de gestión en DEA del Registro Ambiental D2:**
Muestra: 898 registros tramitados y resueltos. En promedio, se tarda 2,7 días para la resolución de un expediente D2. La meta era una reducción a 3 días y se está sobrepasando. Dicha mejora se cumple y se mejora (tiempo en 2020 = 6,4 días en DEA). Para el segundo semestre del 2021 se tiene como meta alcanzar los 2 días.

En el Gráfico 3 se muestran los días promedio de gestión en DEA desde el 2019 a la fecha, con una notable reducción para el año 2021, gracias a uso de la plataforma digital y al mejoramiento de los procesos internos del departamento.

Gráfico 3. Días promedio de procesamiento de trámites D2



Fuente: Plataforma Digital SETENA, 2021

Por su parte, en el siguiente gráfico se muestra el avance que se ha tenido en cuanto a la cantidad de registros aprobados, a partir del año 2019 que entra en vigor la reforma D2, a través del Decreto Ejecutivo N°41815-MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC.

El principal cambio que aporta este Decreto es que elimina el requisito de que los trámites D2 pasen por la Comisión Plenaria. Este cambio, sumado a la optimización de procesos y la educación al usuario en la presentación de requisitos, ha llevado a las mejoras evidenciadas en el Gráfico 4.

Gráfico 4. Resultados de Registros D2 según cantidad aprobada y rechazada



Fuente: Plataforma digital SETENA, 2021.

2.1.9 Protocolo para planificación de inspecciones

Tiene como objetivo mejorar la planificación, organización y aprovechamiento de los recursos empleados en la programación de giras e inspecciones por parte del Departamento Administrativo y los inspectores técnicos.

El Protocolo ha sido aprobado e implementado por los funcionarios del Departamento Administrativo. Se utiliza el Google Calendar de manera compartida

con los departamentos técnicos, para agendar las giras y asignar a los conductores, informando en tiempo real a los inspectores técnicos.

Cabe señalar que en el presente año las inspecciones se han visto disminuidas debido a la emergencia nacional por COVID-19 y a las limitaciones presupuestarias que enfrenta la institución. Sin embargo, esfuerzos como este protocolo han permitido que al mes de septiembre se hayan realizado 142 inspecciones de ASA y 23 inspecciones de DEA.

2.1.9.1 Resultados y Beneficios

- Optimización de los recursos de la institución, manteniendo un control según los lugares a visitar (control de consumo de combustible, uso de vehículos, pago de viáticos, etc.).
- Mejora de la comunicación entre el Departamento Administrativo y los inspectores, al disponer de una herramienta clara y de fácil acceso para el intercambio de información.

2.1.10 Apoyo institucional

Comprometida con el bienestar institucional en general, la SETENA ha brindado soporte en materia de TI, a otras direcciones del MINAE, entre ellas el Tribunal Ambiental Administrativo (TAA), y el Ministerio de Ambiente y Energía en general.

2.1.10.1 Resultados y Beneficios

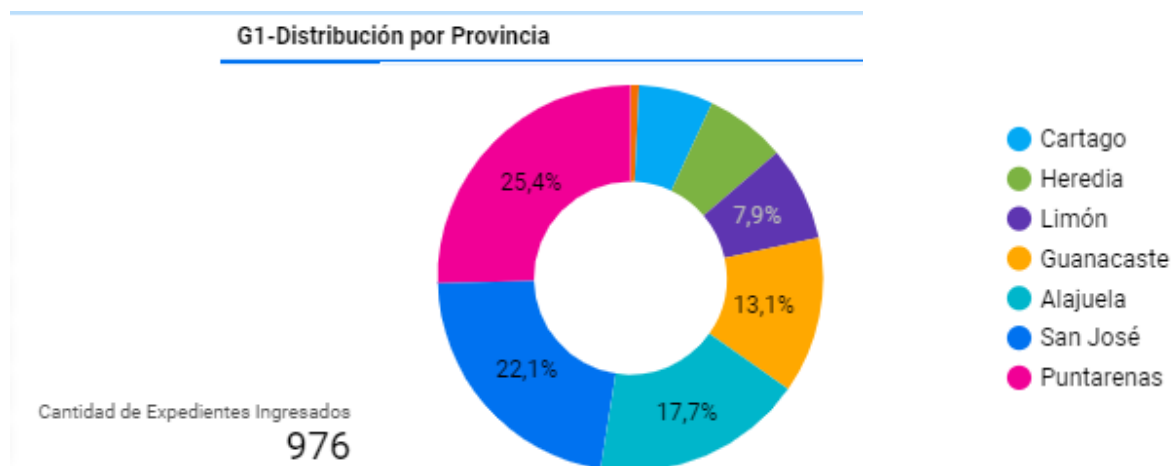
- Continuidad de los servicios tecnológicos del TAA.
- Soporte y resoluciones de problemas del MINAE.
- El servicio al ciudadano no se ve interrumpido, y los funcionarios pueden seguir ejecutando sus tareas de manera segura y transparente.

2.1.11 Gestión de expedientes

Para el primer semestre del 2021, ingresaron 976 expedientes a la SETENA. A continuación, se presentan gráficos por diferentes variables analizadas, con base en la información presentada en el último informe de gestión presentado a la señora Ministra de MINAE.

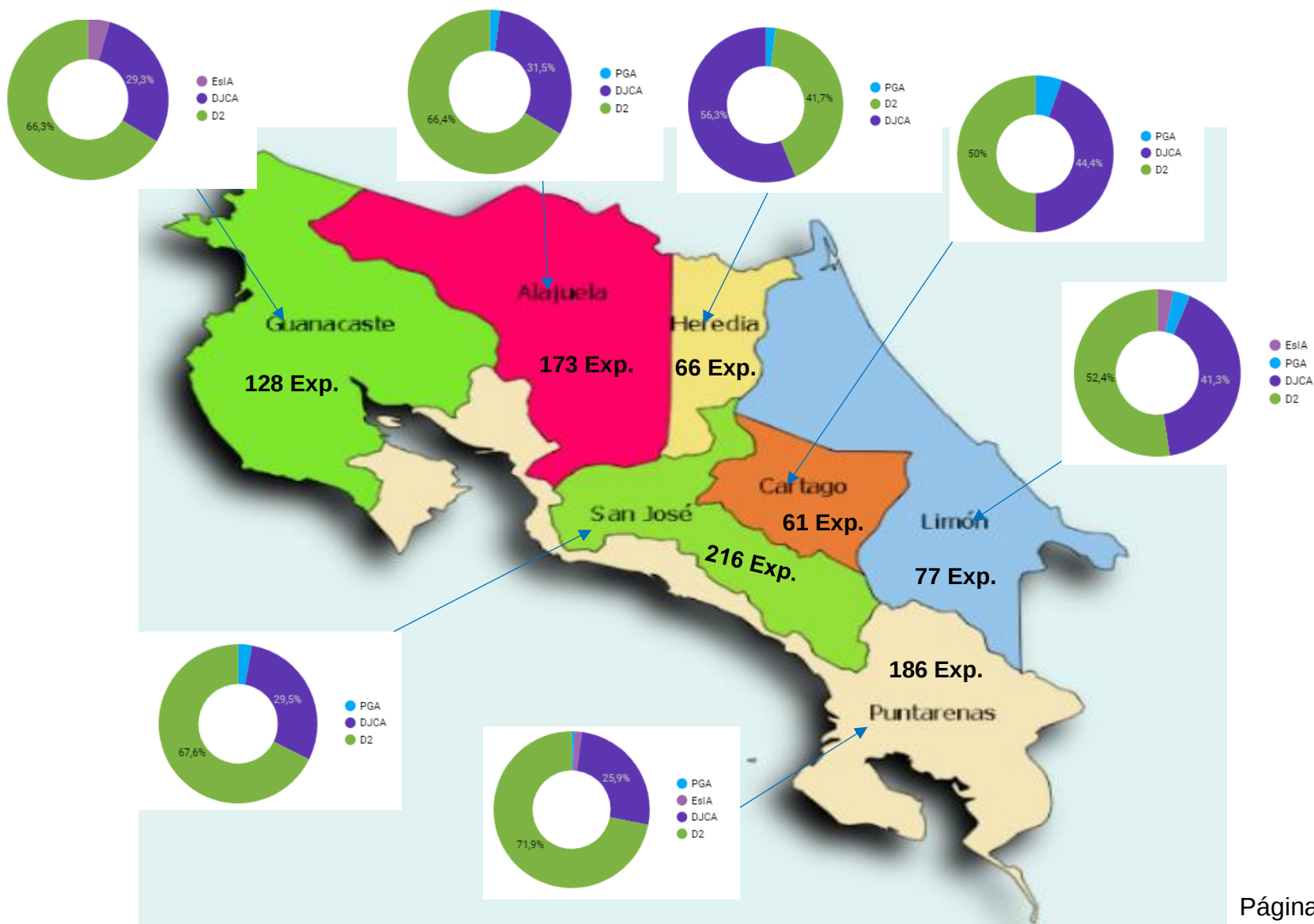
A nivel de provincias, en los siguientes gráficos se presenta la distribución porcentual de proyectos ingresados por tipo de instrumento.

Gráfico 5. Distribución de expedientes ingresados en 2021, según provincia



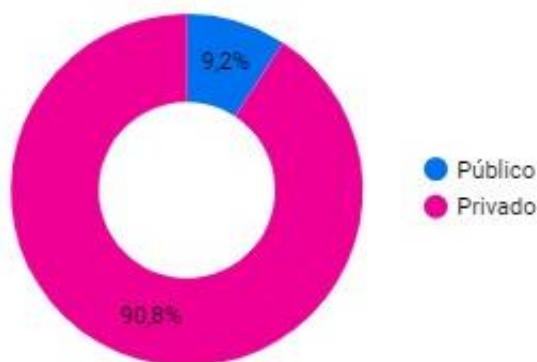
Fuente: Dashboard Gerencial SETENA, 2021

Gráfico 6. Distribución de expedientes ingresados en 2021, según provincia y tipo de instrumento



Asimismo, los 976 expedientes se encuentran divididos según fuente de financiamiento, es decir, si son financiados con recursos públicos o privados.

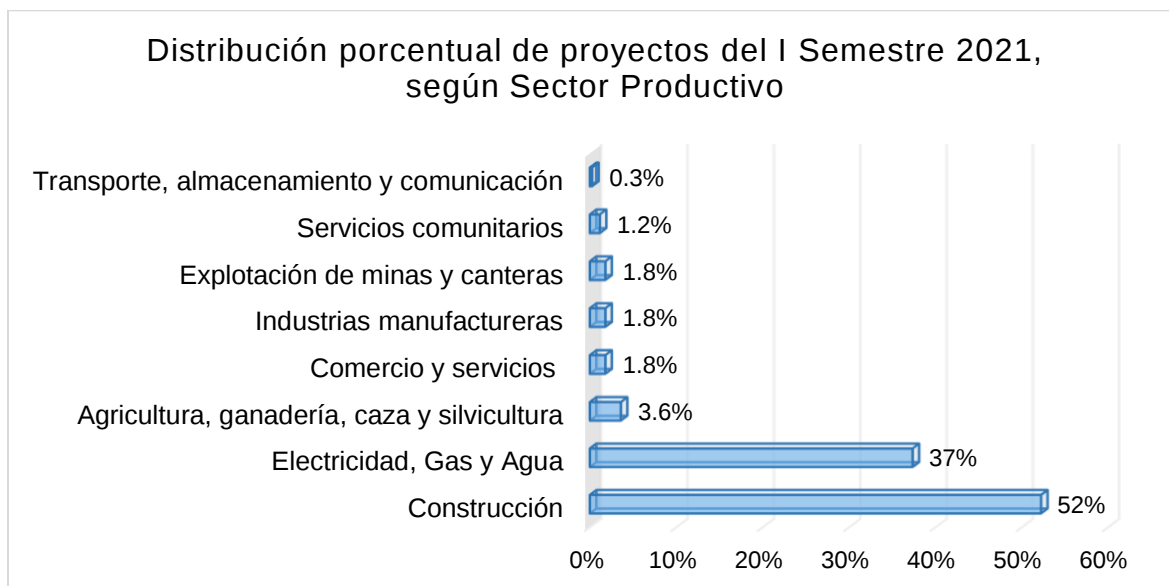
Gráfico 7. Distribución de los expedientes según fuente de inversión



Fuente: Dashboard Gerencial SETENA, 2021.

Además, es posible identificar la distribución porcentual de estos 976 expedientes, según Sector Productivo al que representan.

Gráfico 8. Distribución porcentual de proyectos del I Semestre 2021, según Sector Productivo

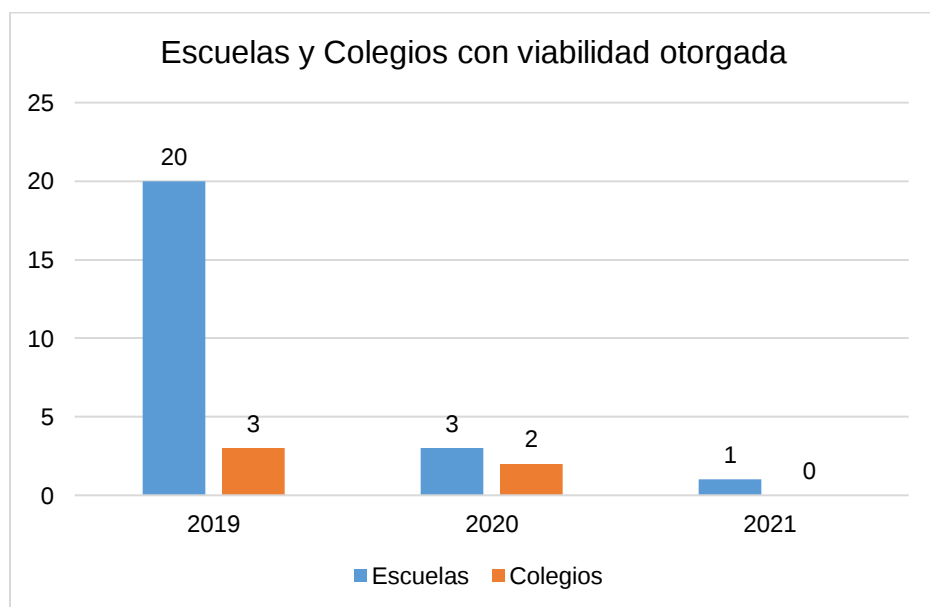


Fuente: Dashboard Gerencial SETENA, 2021.

2.1.12 Gestión de Resoluciones

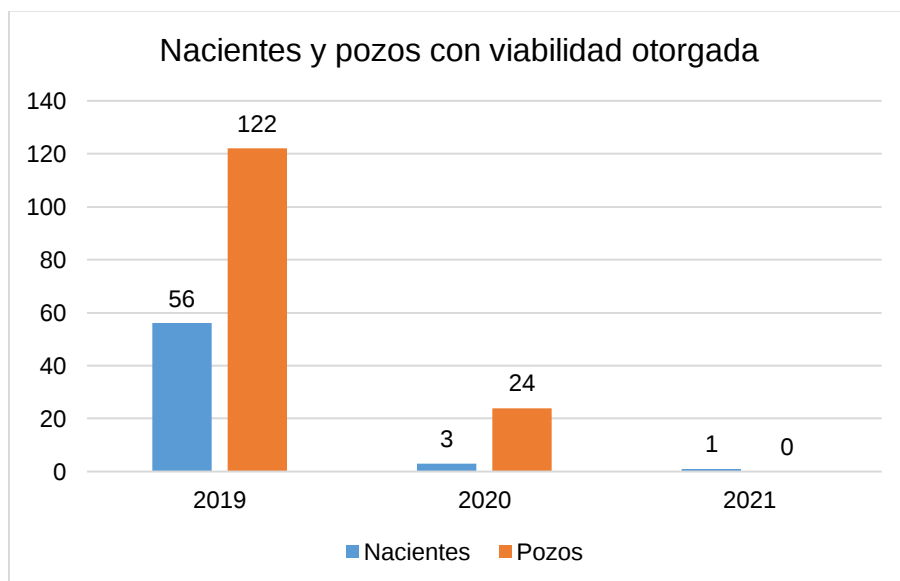
Con base en la información presentada en el último informe de gestión presentado a la señora Ministra de MINAE, en el presente apartado se muestran tres gráficos sobre la cantidad de Resoluciones de Viabilidad Ambiental otorgadas a tres tipos de actividades o proyectos de gran importancia para el desarrollo y bienestar del país, durante los años 2019, 2020 y 2021. Dichos datos se extraen de las Resoluciones que se han gestionado en estos tres años, sobre diversos temas, tales como: Viabilidad Ambiental, Cierre Técnico, Devolución de Garantía Ambiental, Modificación de proyecto, entre otros.

Gráfico 9. Cantidad de Escuelas y Colegios con viabilidad ambiental otorgada del 2019 a junio 2021



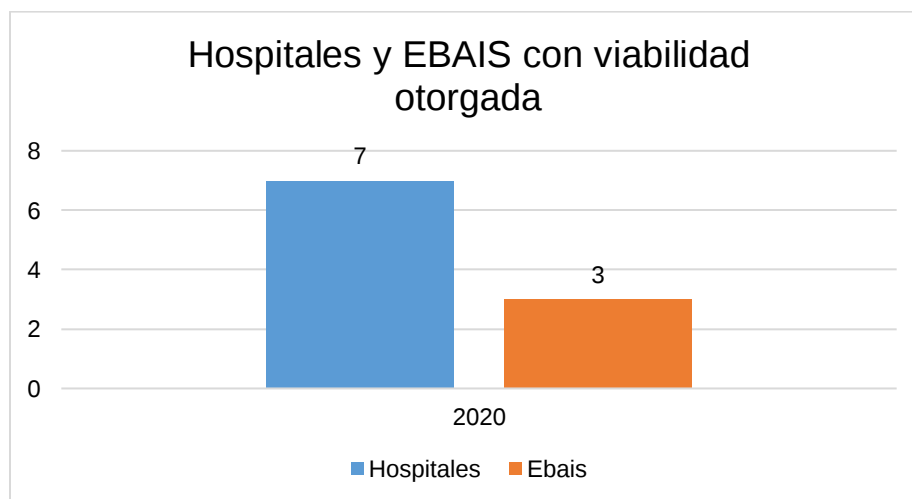
Fuente: Base de datos sobre Resoluciones SETENA, 2021.

Gráfico 10. Cantidad de Nacientes y Pozos con viabilidad ambiental otorgada del 2019 a junio 2021



Fuente: Base de datos sobre Resoluciones SETENA, 2021.

Gráfico 11. Cantidad de Hospitales y Ebais con viabilidad ambiental otorgada del 2019 a junio 2021



Fuente: Base de datos sobre Resoluciones SETENA, 2021.

Cabe mencionar que los hospitales corresponden a prórrogas, cierres técnicos, modificación de proyectos o suspensión de plazo.

2.1.13 Gestión de Auditoría y Seguimiento Ambiental

El funcionamiento del Departamento de ASA se encuentra distribuido de acuerdo con las regiones de planificación establecidas por MIDEPLAN (ver Cuadro 1). Lo anterior permite maximizar el capital humano en la atención de gestiones de ASA e inspecciones ambientales.

Las inspecciones ambientales son realizadas por 8 funcionarios de ASA. La distribución del capital humano es la siguiente:

Cuadro 2. Cantidad de capital humano distribuido por región, enero 2021

Región	Nº Analistas	Nº Inspectores
Brunca	1	1
Central	8	3
Chorotega	2	1
Huetar Norte	1	1
Huetar Caribe	1	1
Pacífico Central	1	1
Total	14	8

Fuente: Departamento de ASA SETENA, 2021.

De acuerdo con las bases de control de correspondencia, del 1 de enero de 2021 al 28 de setiembre de 2021, se han registrado un total de 1.955 solicitudes de trámite.

De las 1.955 gestiones ingresadas hasta setiembre de 2021, se han atendido un total de 1.720 gestiones hasta el 28 de setiembre, lo que representa el 88% de atención. De estas 1.955 gestiones tramitadas por el Departamento, 539 se refieren a Informes Técnicos (de los cuales 470 fueron remitidos a la CP), 1.311 a oficinas DT-ASA y 105 a oficinas SG.

Por su parte, en los meses de enero a setiembre del presente año, se realizaron un total de 142 inspecciones de ASA y 23 de DEA. Las inspecciones de ASA

correspondieron a 56 por cierre de la etapa constructiva/operativa, 36 por seguimiento ambiental y 50 para la atención de denuncias.

Por último, como parte de los esfuerzos por agilizar la gestión institucional, se ha presentado una mejora en la atención de la Plataforma SITADA. Específicamente, se ha disminuido la cantidad de denuncias pendientes, pasando de 110 a 44 denuncias (reducción de un 60%).

2.1.14 Gestión del Departamento de Asesoría Jurídica

El trabajo del Departamento se centra en tres ámbitos:

- Área Legal: atención de gestiones de tribunales judiciales o administrativos, recursos administrativos de revocatoria, nulidades, emisión de criterios legales, asesoría legal, etc.
- Registro de Consultores Ambientales: a cargo de un funcionario técnico, que aborda la inscripción y renovaciones de consultores ambientales.

Cabe señalar que mediante el Decreto Ejecutivo N°42912 se incorporan reformas a los registros de consultores, permitiéndoles mantenerse activos ante la SETENA por un periodo de 5 años, en lugar de 2 años como lo era anteriormente. Dicho ajuste fue realizado por el Departamento de TI en el caso de los registros todavía vigentes en el sistema que maneja la SETENA, e informado a los consultores mediante un correo masivo.

- Habilitación de Bitácoras Ambientales: se realiza la resolución de habilitación de bitácoras, para firma de la Secretaría General y posterior entrega.

Como parte de este trabajo, se han generado los siguientes resultados

- Se creó el boletín informativo sobre normativa vigente.

- Constantemente se realizan capacitaciones y asesorías puntuales a solicitud de los funcionarios. Las capacitaciones grupales se estarán programando para el segundo semestre en coordinación con la Dirección Técnica.
- Para el segundo semestre del presente año, se tiene como meta compartir con otros departamentos una base de datos de criterios generados por materia, la misma actualmente está en proceso de depuración.

2.1.15 Gestión de Recursos Humanos de la SETENA

A continuación, se describe el estado de situación y las principales acciones realizadas en materia de Recursos Humanos.

- **Gestión Administrativa:** Si bien la Gestión de Recursos Humanos aún no existe en la estructura organizacional de la institución como Departamento, juega un papel fundamental ya que brinda apoyo tanto a la Administración como al usuario interno. En este sentido, se asesora y brinda servicio a los colaboradores en las gestiones y trámites relacionados con su situación laboral; además, se orienta a las Jefaturas institucionales y a la Dirección General en la toma de decisiones.
- **Comisiones de trabajo:** Con el objetivo de fortalecer la rendición de cuentas sobre los temas discutidos y los acuerdos generados en las distintas sesiones de las Comisiones Interinstitucionales en las cuales participa alguna persona funcionaria de la SETENA, se creó un formulario de Google que debe ser completado por los funcionarios, para cada una de las sesiones de trabajo de la Comisión que integran.

En caso que las Comisiones hayan cancelado una sesión programada, también deben completar el formulario para informar los motivos de la cancelación y la fecha de reprogramación. Ver el formulario como documento adjunto 1.

- Para aquellas Comisiones que cuenten con dos o más representantes de la SETENA, se deberá completar un único formulario por parte del funcionario que coordine el espacio desde la SETENA.

- **Integración del personal:** En este momento, la SETENA se encuentra integrada por 91 funcionarios. Una particularidad de esta población es que contempla personal de instituciones distintas a la SETENA, con normativas diversas en materia de recursos humanos.
- **Reclutamiento y selección:** Durante el primer semestre del año 2021 se han realizado diversos e importantes nombramientos que han llegado a fortalecer el recurso humano y la gestión institucional.

Este trabajo ha permitido recuperar algunas plazas clave para la gestión, como la de Directora Administrativa, la de Coordinadora Financiera y la de un nuevo profesional en la parte técnica, entre otras. Aspecto que contribuye a generar estabilidad en la gestión administrativa y en las finanzas de la institución.

En la siguiente tabla se detalla la variación en cantidad de Recurso Humano de la SETENA. Este dato es variable dado que ha fluctuado el personal, con entradas y salidas de funcionarios.

Cuadro 3. Comparativo de las plazas institucionales por año

Detalle / año	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Funcionarios	81	73	78	66	89	86	87	91
Plazas congeladas	1	3	4	0	0	0	4	0
Plazas Vacantes	0	1	1	0	6	5	4	0
Plazas Nuevas	0	0	1	22	0	0	0	0
Convenios Instituciones	3	2	2	4	3	1	2	0
Total	85	79	86	92	98	92	97	91

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2020-2021 (hasta 28 de setiembre de 2021)

Cuadro 4. Gestiones de procesos de Recursos Humanos, 2020-2021

Gestiones RRHH	Cantidad
Nombramientos	28
Ceses	0
Traslados Interinstitucionales	1
Movimientos internos de personal	9
Permisos sin goce de Salario	1
Pedimentos de personal	18

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2020-2021 (hasta 28 de setiembre de 2021)

Cuadro 5. Clasificación de puestos asignados a la institución

Clasificación Servicio Civil	Total
Conductor Servicio Civil 1	4
Conductor Servicio Civil 2	1
Convenio AyA	1
Convenio CONARE	1
Convenio ICE	1
Convenio MAG	1
Convenio MINSA	1
Oficial de Seguridad de Servicio Civil 1	1
Oficinista de Servicio Civil 1	3
Oficinista de Servicio Civil 2	4
Profesional en Informática 1C	1
Profesional en Informática 3	1
Profesional Jefe de Servicio Civil 1	3
Profesional Jefe de Servicio Civil 2	1
Profesional Jefe Servicio Civil 1	2
Profesional Servicio Civil 1-A	10
Profesional Servicio Civil 1-B	13

Clasificación Servicio Civil	Total
Profesional Servicio Civil 2	24
Profesional Servicio Civil 3	8
Secretaria General – Setena	1
Secretario de Servicio Civil 1	4
Técnico de Servicio Civil 3	4
Técnico en Informática 3	1

Fuente: Departamento de Recursos Humanos 2020-2021 (hasta 28 de setiembre de 2021)

- **Análisis ocupacional:** Se está gestionando la actualización de especialidades en puestos de áreas técnicas que son claves para la institución, lo cual permitirá contar con un recurso humano más atinente y óptimo para la atención de los deberes institucionales.
- **Capacitación y desarrollo:** Se ha trabajado en la divulgación de Becas, Cursos, Talleres u otras capacitaciones en la SETENA, con el fin de propiciar la participación de los funcionarios en estas actividades.

Como parte de las capacitaciones que se han impartido en el presente año, cabe señalar que el Departamento de Evaluación Ambiental (DEA) elaboró y aplicó el Programa de Capacitación: “Refrescamiento de conocimientos básicos en la Evaluación de Impacto Ambiental”, el cual consistió en una serie de capacitaciones según las 3 áreas principales de la EIA, para todos los funcionarios del departamento.

Por otra parte, en el mes de mayo del presente año 13 funcionarios asistieron a un curso de refrescamiento sobre “Rol Manager”, impartido por la empresa ADDAX, para el manejo de la Plataforma Digital. Además, el Coordinador del Departamento de Planificación completó el curso “Planificación Estratégica para la Función Pública”, impartido por el Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN).

No obstante, resulta importante mencionar que para este año no se cuenta con presupuesto ni recursos para capacitación del personal de la institución.

- **Portal de Recursos Humanos:** Se habilitó un portal de Recursos Humanos para acceso únicamente del personal de la SETENA (ver anexo 1). Para acceder se puede utilizar el enlace: <https://rh.setena.go.cr>.

En este portal se puede encontrar información de interés como: puestos vacantes en la SETENA y en otras instituciones bajo el Régimen de Servicio Civil, Circulares y Comunicados, normativa y políticas institucionales en materia de Recursos Humanos, formato de boleta de vacaciones, capacitaciones y cursos, boletines, evaluación del desempeño, entre otros. Constantemente se está actualizando. El propósito es que el personal de la SETENA pueda tener a su alcance la información en materia de Recursos Humanos de forma confiable y actualizada.

- **Salud ocupacional:** Como parte de la Comisión Institucional de Salud Ocupacional del Ministerio de Ambiente y Energía, se ha dado riguroso seguimiento a la emergencia nacional por COVID-19.

2.2 Gestión financiera de la SETENA

2.2.1 Atención de compromisos en el Plan Nacional de Desarrollo

Con respecto a los avances en el cumplimiento de los compromisos del Plan Nacional de Desarrollo e Inversión Pública 2019-2022, se presenta la Matriz de Articulación Plan Presupuesto de la SETENA, como adjunto 2 de este informe.

2.2.2 Administración de los recursos financieros

A continuación, se presenta el detalle de la ejecución presupuestaria correspondiente a los años 2019, 2020 y 2021.

Cuadro 6. Detalle de ejecución presupuestaria

PRESUPUESTO SETENA									
	Presupuesto 2019	Monto Ejecutado	%	Presupuesto 2020	Monto Ejecutado	%	Presupuesto 2021	Monto Ejecutado	%
Total	₡ 2 130 117 070,00	₡ 1 778 380 693,18	83,49	₡ 2 066 882 407,00	₡ 1 718 893 537,49	83,16	₡ 1 979 371 118,00	₡ 1 158 204 672,28	58,51
Remuneraciones "0"	₡ 1 685 994 371,00	₡ 1 489 434 980,18	88,34	₡ 1 664 965 770,00	₡ 1 492 289 589,47	89,63	₡ 1 723 261 645,00	₡ 1 033 698 536,34	59,99
Servicios "1"	₡ 170 188 493,00	₡ 101 945 042,46	59,90	₡ 247 223 089,00	₡ 116 239 952,26	47,02	₡ 121 712 113,00	₡ 59 962 244,70	49,27
Materiales y Suministros "2"	₡ 25 161 452,00	₡ 18 443 871,23	73,30	₡ 29 562 144,00	₡ 14 911 078,46	50,44	₡ 6 729 875,00	₡ 3 192 115,48	47,43
Bienes Duraderos "5"	₡ 160 666 162,00	₡ 108 878 849,90	67,77	₡ 61 931 632,00	₡ 51 375 271,88	82,95	₡ 67 985 060,00	₡ 14 218 487,40	20,91
Transferencias "6"	₡ 88 106 592,00	₡ 59 677 949,41	67,73	₡ 63 199 772,00	₡ 44 077 645,42	69,74	₡ 59 682 425,00	₡ 47 133 288,36	78,97

Fuente: Dirección Administrativa SETENA, 2021.

Capítulo III. Modernización del Marco Normativo

El objetivo principal de este eje es promover la modernización del marco normativo de la SETENA, cumpliendo así con las disposiciones dadas a la institución y brindar un servicio más eficiente y oportuno a los administrados, acatando lo dispuesto en la Ley N°8220.



A continuación, se presentan los logros e indicadores más importantes del eje.



3.1 Cambios en regulaciones

3.1.1 Nuevos Decretos

En el presente año la SETENA ha dado mucho énfasis a la actualización de la normativa institucional, elaborando y publicando Decretos Ejecutivos que vienen a reformar regulaciones anteriores y a establecer nuevas disposiciones legales para el desarrollo de actividades y proyectos que anteriormente no contaban con un marco legal específico. Esto, además, en línea con los esfuerzos de modernización y digitalización de la Secretaría, migrando de trámites físicos a digitales, y mejorando la trazabilidad de las gestiones.

3.1.1.1 Resultados

- Publicación del Decreto N°42837 sobre el EDA, mediante el cual se obtiene un instrumento adecuado y que no estaba reglado más que por voto de la Sala Constitucional y resoluciones de la Comisión Plenaria. Además, se establece vía decreto lo que es un estudio de diagnóstico ambiental y se establecen las diferencias con el proceso de EIA. Este instrumento brinda la posibilidad a los desarrolladores que están operando previo a la creación de SETENA de ajustarse a la normativa ambiental vigente.
- Publicación del Decreto N°42696 sobre Especificaciones para cartografía de la variable ambiental en planes de ordenamiento territorial.
- Publicación del Decreto N°42912 para la habilitación de la Bitácora Digital Ambiental.
- Publicación del Decreto N°42755, para los trámites D5 sobre Maricultura.

A manera de síntesis, en la Ilustración 21 se presenta el detalle de los nuevos Decretos publicados.

Ilustración 21. Nuevos Decretos Ejecutivos de la SETENA



Fuente: Elaboración propia, 2021.

3.1.2 Decreto de Plantas Desalinizadoras

Establece lineamientos claros para la Evaluación de Impacto Ambiental (EIA) de las actividades de Desalinización, tomando en cuenta las condiciones ecosistémicas del país.

3.1.2.1 Resultados

- Pendiente de incorporación. Esta regulación busca brindar seguridad jurídica y una ruta clara del instrumento y los requisitos que se deben presentar para someterse a la EIA y optar por la obtención de una Viabilidad Ambiental (VLA).

3.1.3 Reforma al Reglamento de estructura y organización interna

Actualmente se trabaja en el proceso de elaboración de una Reforma al Reglamento de Organización de la Estructura Interna de Funcionamiento de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental SETENA, N° 36815-MINAE.

3.1.3.1 Resultados esperados

- Adaptar la estructura institucional a los mandatos del MIDEPLAN sobre reorganización interna.
- Contar con una estructura interna actualizada y acorde con las funciones que se desarrollan en este momento.
- Oficializar funciones de Departamentos y Unidades que se han desarrollado durante años sin un respaldo específico en la organización interna.

3.2 Indicadores: Modernización del Marco Normativo

A partir de la información presentada en este tercer eje, a continuación, se presentan indicadores claves que resumen parte del trabajo realizado en materia de Modernización del Marco Normativo durante el presente año.

4 Decretos publicados en el 2021



N°2837-MINAE, N°42755-MINAE, N°42696-MINAE y N°42912-MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC

1 Decreto en revisión de Leyes y Decretos o GALP



Reglamento de funcionamiento de la Comisión plenaria de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental firmado por la Ministra, y en espera de firma del Presidente

2 Decretos en proceso de revisión externa



Inclusión de la Variable Ambiental en planes reguladores y otros instrumentos de ordenamiento territorial (RIVAPR)

Reforma integral al Decreto Ejecutivo N° 31849 MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC
Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA)

2 Decretos en proceso de revisión interna



Reforma a los artículos 4, 10, 11, 18 y 23 del Reglamento de Sistemas de Desalinización, Decreto Ejecutivo N° 40098-MINAE-S-TUR del 02 de noviembre de 2016, y el artículo 4 del Reglamento para el Permiso de Perforación y Concesión de Agua para el Autoabastecimiento en Condominios, Decreto Ejecutivo N° 35271-S- MINAE del 13 de abril de 2009

Reforma al Reglamento de Organización de la Estructura Interna de Funcionamiento de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental SETENA

IV. Acciones de control interno

4.1 Estado de la autoevaluación del sistema de control interno

Para el proceso de autoevaluación, conforme en lo dispuesto en las “Normas de Control Interno para el Sector Público” (N-2-2009-CO-DFOE), con respecto a las actividades de seguimiento de Sistema de Control Interno (SCI), se establece la ejecución de una autoevaluación del SCI, que permita:

“(...) identificar oportunidades de mejora del sistema, así como detectar cualquier desvío que aleje a la institución del cumplimiento de sus objetivos”

Contraloría General de la República (2009)

Para tales efectos, esta Secretaría, ha desarrollado dos Autoevaluaciones de Control Interno durante mi gestión, en enero 2019 y en agosto 2021 realizado por el Departamento de Planificación.

La Autoevaluación del SCI 2019, se aplicó a 89 personas funcionarias y funcionarios de la institución, a través de una herramienta digital. El porcentaje de cumplimiento fue del 75% del total de la población (67 personas funcionarias), enfocadas en el ambiente de control.

De acuerdo con el Informe Final de Autoevaluación 2019, las conclusiones fueron los siguientes:

Eje	Conclusiones
Gestión Estratégica	Los resultados obtenidos son en su mayoría positivos para las principales variables que se toman en cuenta para la autoevaluación de la gestión administrativa; tales como: misión y visión institucional, objetivos de la institución, estructura organizacional, entre otros.

Eje	Conclusiones
	▪ Este eje presenta evaluaciones negativas por parte de los funcionarios, pero con oportunidades de mejora. Se deben de implementar las estrategias de mitigación de resultados negativos, así como fomentar una cultura de participación de todos los funcionarios de la institución. ▪ Según la mayoría de los funcionarios que participaron en la autoevaluación, los departamentos o unidades de la SETENA han realizado o realizan muy bien su trabajo y, por ende, son eficientes. Pero se presentaron disconformidades por algunas jefaturas de los departamentos, por lo que se debe de implementar las herramientas para administrar los posibles fallos que argumentaron los funcionarios. ▪ Es importante señalar que la institución no posee una cultura de trabajo en equipo, según lo indicado por los funcionarios. Es fundamental la administración de este punto de negatividad, dado que el trabajo en equipo le permitiría a la SETENA tener mayor probabilidad de cumplir con sus objetivos.
Gestión Administrativa	▪ Los resultados en promedio, fueron mayormente negativos que el eje mencionado anteriormente. Fueron notorias las brechas que existen en la institución. Para la mayoría de los funcionarios, la SETENA no les provee oportunidades de mejorarse profesionalmente, no se les reconoce a los funcionarios por sus logros obtenidos en su labor, entre otros son los puntos más críticos de la gestión administrativa. ▪ Por otro lado, es de suma importancia mencionar que un porcentaje importante de los funcionarios no conocen la política institucional; asimismo, el 49% de los funcionarios indicaron que desean trabajar en un lugar distinto a la SETENA.

Eje	Conclusiones
	- En términos generales y analizando los criterios de los funcionarios, se prevén oportunidades de mejora para la gestión administrativa y es por ello que se deben de implementar las medidas correspondientes para los casos con mayor disconformidad. En este eje se realizó la autoevaluación de la institución tomando en cuenta puntos clave como, por ejemplo, los procesos de inducción, formación y capacitación, compromisos del funcionario, desempeño, prevención de riesgos físicos, entre otros. - Los resultados en promedio, fueron mayormente negativos que el eje mencionado anteriormente. Fueron notorias las brechas que existen en la institución. Para la mayoría de los funcionarios, la SETENA no les provee oportunidades de mejorarse profesionalmente, no se les reconoce a los funcionarios por sus logros obtenidos en su labor, entre otros son los puntos más críticos de la gestión administrativa.
Ética Institucional	- Para la autoevaluación, este eje consideró puntos importantes para SETENA como, por ejemplo, el código de ética, los valores de la institución, la rendición de cuentas, participación ciudadana, entre otros. - En este caso, se observaron resultados negativos con oportunidades de mejora y es por ello, que la institución debe de administrar los puntos que podría llegar a impedir el cumplimiento de los objetivos institucionales. - Al ser un eje tan importante, se espera que para próximas evaluaciones los resultados sean mayormente positivos y que se fomente la

Eje	Conclusiones
	participación de todos los funcionarios de la SETENA para cumplir con los objetivos institucionales.
Modelo Gerencial	▪ Para la autoevaluación de este eje, se consideró principalmente puntos más directos hacia las capacidades que presenta la institución, tales como el liderazgo en el equipo de trabajo, el empoderamiento, la eficacia, la identificación de procesos y procedimientos, la atención al usuario, entre otros. ▪ Los resultados en este eje fueron mayormente positivos, pero con muchos desacuerdos por parte de los funcionarios. Un claro ejemplo es que aproximadamente el 72% de los funcionarios indican que no existe un mecanismo para evaluar la calidad de los servicios de cada departamento.
Ambiente Organizacional	▪ Para la autoevaluación de este eje se consideraron puntos como las relaciones interpersonales, desarrollo profesional, identidad con la institución, entre otros. ▪ En este caso, los resultados fueron mayormente positivos, pero con ciertos puntos de negatividad y que son de suma importancia considerar para que la institución tenga las estrategias a aplicar para que en próximas evaluaciones las disconformidades de los funcionarios sean menores. ▪ Se requiere de un mantenimiento activo por parte de los funcionarios para que la SETENA tenga un mejor ambiente organizacional y con ello se vea reflejado una identidad institucional más aceptable, tanto por parte de los funcionarios como de la población costarricense en general.

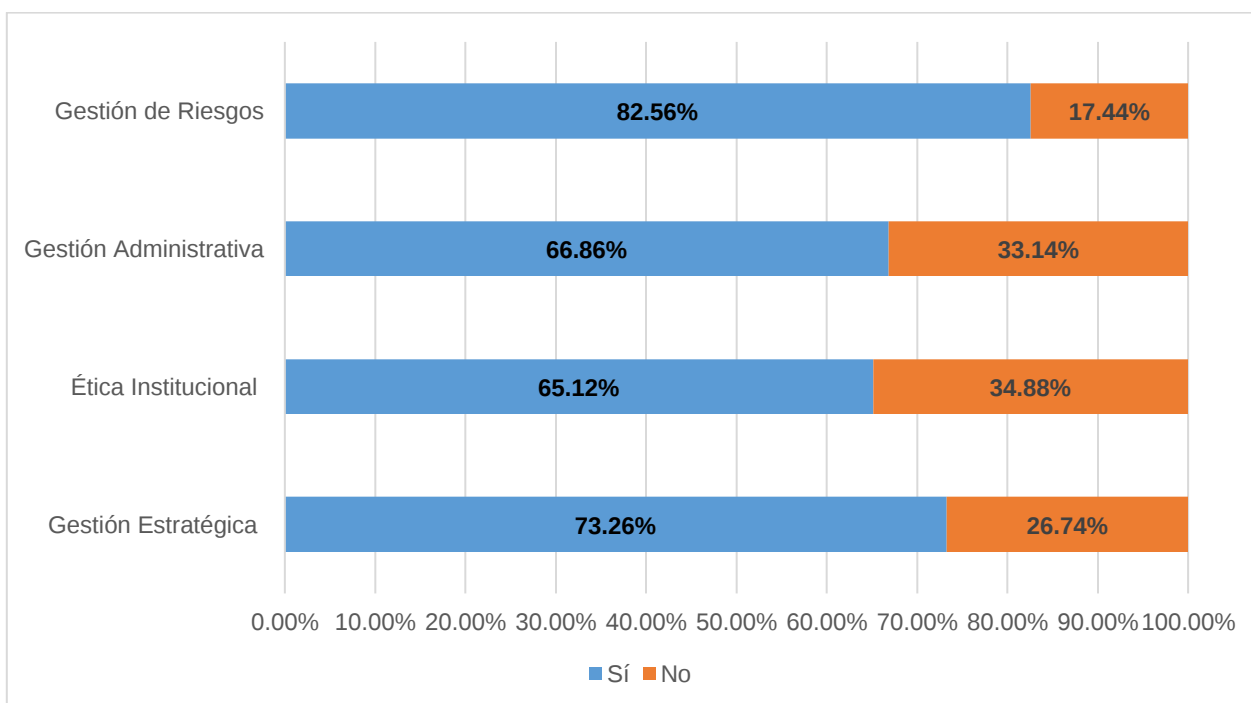
Fuente: Informe de Final de Resultados de Autoevaluación 2019

Por lo tanto, de acuerdo con las conclusiones realizadas, se determina que la institución cuenta con ejes positivos tales como: Gestión Estratégica, Modelo Gerencial y Ambiente Organizacional. No obstante, destacan ejes con resultados negativos, en los cuales se encuentran brechas que se deben resolver, tales como: Gestión Administrativa y Ética Institucional.

Para el proceso de Autoevaluación del SCI realizada en el agosto del 2021, se aplicó a 86 personas funcionarias de la institución. Lo anterior, utilizando una herramienta digital de llenado, por un máximo de 15 días para su llenado. Dicha autoevaluación consistió en la aplicación de preguntas dicotómicas (Sí – No), vinculadas al Ambiente de Control.

A nivel general, las respuestas de las personas colaboradoras de la institución, se resume en el siguiente gráfico:

Cuadro 7. Respuestas de autoevaluación, según eje



Fuente: Informe de Final de Resultados de Autoevaluación 2021

En este sentido, las personas consultadas mencionan responder afirmativamente a preguntas vinculadas con la Gestión de Riesgos (82,56%) en sus espacios de trabajo y con base al vínculo con su jefatura inmediata, en la dinámica de la unidad administrativa, contra un 17,44% que mencionan desconocer. Respecto al conocimientos de la Gestión Estratégica, afirman conocerla en un 73,26%, lo anterior resalta la Visión y Misión y Estructura Organizacional. En los ejes de Ética Institucional y Gestión Administrativa, cuentan con un porcentaje similar de afirmación con 65,12% y 66,86% respectivamente. En ambos, se incluyeron consultas relacionadas al conocimiento de la Comisión de Ética, así como el Código de Ética.

4.2 Acciones emprendidas para establecer, mantener, perfeccionar y evaluar el sistema de control interno

Dentro de las acciones emprendidas se encuentran las siguientes:

- Construcción de “Dashboard” en diferentes departamentos tales como, por ejemplo: Asesoría Jurídica, Departamento de Evaluación Ambiental, Departamento de Auditoria y Seguimiento Ambiental. Por otra parte se estableció un “Dashboard” Gerencial de seguimiento desde la Dirección General. Lo anterior, con el fin de darle seguimiento a los indicadores institucionales.
- Definición de indicadores en la Plataforma Digital, en el Portal y en Correspondencia, con el fin de brindarle seguimiento a las tareas y gestiones que se tramitan en la institución.
- Elaboración de la autoevaluación del Sistema de Control Interno, vinculada al “Ambiente de Control”.
- Solicitud de informes de gestión departamentales, con el fin de brindarles seguimiento a la gestión y cumplimiento de metas.

- Identificación y ajuste de procedimientos y procesos, para la verificación de controles en actos administrativos que permitan reducir riesgos.

V. Cumplimiento de disposiciones o recomendaciones

5.1 Cumplimiento de disposiciones o recomendaciones de órganos externos

Durante mi periodo de gestión, esta Secretaría no recibió disposiciones ni recomendaciones giradas por algún órgano de control externo diferente a la Contraloría General de la República (CGR).

En lo que respecta a la CGR, en el año 2019 se recibió la solicitud DFOE-SD-1578 sobre información relacionada con el informe N.º DFOE-AE-IF-03-2013, oficio N.º 13397. Al respecto, la solicitud fue resuelta mediante el oficio SETENA-SG- 1489 - 2019 (ver documento adjunto 3).

Por su parte, en el mes de junio del año 2021 la CGR dio inicio a la fase de planificación de una Auditoría de carácter especial acerca de la gobernanza de los procesos de evaluación ambiental que ejecuta la SETENA. A partir de ese momento, esta Secretaría recibió diferentes solicitudes de información de parte del ente contralor, además de la atención de diferentes reuniones para explicación de información solicitada.

En total, al 28 de septiembre del año 2021, se han atendido cuatro oficios de solicitud de información y se han desarrollado cuatro reuniones entre funcionarios de la CGR y funcionarios de la SETENA, las cuales se han enfocado en la contextualización del trabajo que realiza esta Secretaría, así como en la ampliación de información proporcionada en las respuestas.

El detalle del trabajo realizado en la atención de las solicitudes de la CGR, se presentan en el documento adjunto 4. Cabe señalar que al momento en que se elabora este informe, no se ha recibido algún informe de finalización del proceso de auditoría por parte de la CGR.

5.2 Cumplimiento de las disposiciones de la Auditoría Interna

Durante mi periodo de gestión, esta Secretaría no tuvo algún proceso activo de auditoría interna. Con respecto a las recomendaciones anteriores a mi ingreso, formuladas por la Auditoría Interna del Ministerio de Ambiente y Energía, se le procedió a dar respuesta a la siguiente solicitud:

Cuadro 8. Detalle de respuesta a Auditoría Interna

Detalle de la Solicitud			
Departamento	Institución	Fecha	Oficio
Auditoría Interna	MINAE	25 de febrero 2020	AI-13-2020
Respuesta de la institución			
Departamento	Institución	Fecha	Oficio
Dirección General	SETENA	06 de marzo 2020	SETENA-SG-0411-2020
Asunto	Respuesta al oficio número AI-13-2020, del 25 de febrero del 2020		
Estado	Cumplido.		

Fuente: Elaboración propia, 2021.

VI. Análisis FODA de la SETENA

Debilidades	Fortalezas
➤ Distribución correcta del personal para la atención de las tareas del día a día. ➤ Limitado recurso humano capacitado para asumir todas las soluciones tecnológicas, y dar mantenimiento a estas en el tiempo requerido por la administración. ➤ Limitaciones presupuestarias, para cumplir con los compromisos ya adquiridos y para desarrollar nuevas iniciativas. ➤ Limitaciones del contrato de custodia de expedientes del Archivo Institucional en cuanto a la cantidad de expedientes que pueden traerse y enviarse por mes. ➤ Limitado espacio para el Archivo Institucional. ➤ Movilidad del personal (entre Unidades o Departamentos). ➤ Pérdida de funcionarios ya capacitados al estar nombrados de forma interina (39% de la planilla institucional es interina).	➤ Personal altamente comprometido con las funciones y desarrollo de procesos de innovación. ➤ Iniciativa, responsabilidad, honestidad y transparencia en el desempeño de las funciones. ➤ Capacidad para liderar la transformación digital de la institución. ➤ Capacidad técnica del recurso humano en seguimiento ambiental y evaluación ambiental (diversidad de profesionales en diferentes áreas). ➤ Resultados del trabajo a la vista, con impacto directo en la institución y en las dependencias a las que se da soporte en materia de TI. ➤ Avances en la digitalización de los procesos. ➤ Digitalización de trámites que permiten la reducción de tiempos y una mejor atención al usuario.

Debilidades	Fortalezas
➤ Brecha tecnológica de algunos funcionarios. ➤ Falta de capacitación en competencias o habilidades blandas. ➤ Limitaciones en conocimientos básicos en sistemas de información geográfica (SIG).	
Amenazas	Oportunidades
➤ Recortes al presupuesto dejaron sin contenido presupuestario para poder operar la plataforma digital más allá de agosto del presente año, lo cual implicaría el sacrificio de proyectos y soluciones que se encuentran en operación o prontas a iniciar. Por ejemplo: la sostenibilidad de los medios digitales. (cantidad disponibles y pago de licencias). ➤ Inexistencia de presupuesto y recursos para capacitación del personal de la institución durante el 2021. ➤ Dependencia por parte de SETENA, de la plataforma digital que sustentan el trabajo institucional, debido a que se trata de un servicio administrado.	➤ Estrategias gubernamentales que buscan la simplificación y mejora continua de trámites. ➤ Capacidad para identificar e implementar procesos de innovación en coordinación interinstitucional. ➤ Captación de recurso humano con ideas innovadoras para la mejora continua.

Debilidades	Fortalezas
➤ Atrasos en algunos tiempos de evaluación, por largos tiempos de respuesta por parte de instituciones externas (solicitud de criterios a otras instituciones como SINAC y Dirección de Aguas).	

VII. Recomendaciones de Mejora Continua

Recomendación	Descripción (en qué consiste)
➤ Fortalecimiento del recurso interno para mejorar y dar mantenimiento a las soluciones tecnológicas sin depender de altos costos de terceros.	Las tecnologías se van posicionando con el paso del tiempo, por lo que, para aumentar su aprovechamiento, seguir creciendo y asegurar la continuidad de los logros actuales, es necesario fortalecer a la institución en cuanto al recurso humano y económico. Considerando que las tecnologías requieren de recursos antes, durante y después de su puesta en marcha.
➤ Asegurar recursos financieros a la Secretaría para la sostenibilidad de las herramientas digitales	Al contar con un 100% de trámites digitales, es de suma importancia garantizar el óptimo funcionamiento de las herramientas digitales y el soporte correspondiente, para no retroceder en los avances de digitalización de la institución y brindar continuidad a los esfuerzos realizados para una mejor atención a los usuarios.

Recomendación	Descripción (en qué consiste)
➤ Fortalecimiento de la infraestructura tecnológica.	Con la habilitación de herramientas tecnológicas de software se hace necesario invertir en renovación y adquisición de hardware que permita movilidad y facilite la ejecución de las labores de las personas colaboradoras.
➤ Recepción de capacitaciones en Sistemas de Información Geográfica	Adquisición de conocimientos básicos para utilización de herramientas SIG que ayuden al análisis de imágenes satelitales.
➤ Realización de reformas legales al marco jurídico vigente que favorezcan y agilicen la gestión institucional.	Continuar realizando esfuerzos para modernizar el marco normativo institucional, con el fin de agilizar procesos internos y brindar una mejor atención al administrado.
➤ Que la EIA no dependa de criterios de otras instituciones por ejemplo SINAC, DA y otros, para avanzar en su análisis.	Que las certificaciones de profesionales atinentes sustituyan los dictámenes de otras instituciones, basado en la modificación del artículo 81 del Reglamento a la Ley de Biodiversidad. Revisar con el Departamento Legal de SETENA. Respetando las competencias de ley, por ejemplo, determinación de cauces de dominios público, la DA.
➤ Regulación de las actividades que se generen en el mar, por ejemplo, Marinas, Atracaderos, Desalinizadoras, etc.	Que mediante un decreto se establezca los instrumentos y los términos de referencia, para brindar seguridad jurídica.

VIII. El Reto SETENA: próximos pasos

En el marco de la transformación y fortalecimiento de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (SETENA), se han identificado una serie de retos para atender sus dos áreas sustantivas, la Evaluación de Impacto Ambiental y la Evaluación Ambiental Estratégica, en cuanto a la segunda, primordialmente en lo relativo a la inclusión de la variable ambiental en planes reguladores.

El reto en Evaluación Ambiental Estratégica reside fundamentalmente en las nuevas variables ambientales que jugarán un papel fundamental en los años venideros como, por ejemplo, el factor cambio climático. Si bien es cierto el reto inicial de la institución consistía en realizar una valoración de los impactos ambientales en las actividades, obras o proyectos, a finales de los noventas; hoy el reto es contar con una herramienta de evaluación ambiental estratégica y evaluación de impacto territorial (EIT), que permita una ordenación del territorio que considere aspectos ambientales como zonas de alto riesgo o vulnerabilidad, protección de los recursos naturales y atención especial a factores de cambio climático. De vital importancia contar con mapas de vulnerabilidad ambiental regionales y nacionales que permitan el manejo del riesgo desde la óptica de la prevención de los desastres naturales, de la delimitación de zonas de alto riesgo, zonas de deslizamientos, sobre uso del suelo, entre otros tantos factores que pueden implicar un manejo adecuado de los recursos, así como prevenir catástrofes en nuestras comunidades.

A nivel nacional nuestro reto implica contar con un ordenamiento territorial que considere la variable ambiental e incluya lógicamente una previsión de riesgo de los efectos del cambio climático, entre otros. Para ello, se requiere mejorar las herramientas que permitan identificar índices de fragilidad ambiental para luego plasmarlos en zonificación urbana y rural en las áreas ambientalmente frágiles. Uno de los principales retos es que los gobiernos locales adopten las medidas en su planificación local, limitaciones en zonas de alta vulnerabilidad o riesgo ambiental.

La Secretaría tiene dentro de sus funciones la inmensa tarea de brindar viabilidad ambiental a la inclusión de la variable ambiental en los Planes Regulares (ordenamiento territorial). Considerar las variables ambientales en el ordenamiento territorial permite definir zonas de alta vulnerabilidad y prever soluciones viables para su uso y protección.

SETENA procura una fiscalización de nuestros procesos de licenciamiento ambiental, toda vez que las actividades, obras o proyectos generan un efecto acumulativo que puede derivar en cierta recarga en nuestros recursos naturales y que, por ende, requerirá de mayor atención. En nuestro caso, una vez que se generen los índices de fragilidad ambiental del territorio costarricense, contaremos con una línea base importante para los proyectos nuevos, permitiéndonos así, planificar ambientalmente el uso del territorio.

IX. Anexos

Anexo 1. Capturas de pantalla del Portal de Recursos Humanos SETENA

