

INFORME FINAL DE EVALUACIÓN FÍSICA Y FINANCIERA DE LA EJECUCIÓN DEL
PRESUPUESTO 2019

**DIRECCIÓN GENERAL DE PRESUPUESTO NACIONAL
MINISTERIO HACIENDA**

Noviembre 2019

CONTENIDO

I.	ANALISIS INSTITUCIONAL	¡Error! Marcador no definido.
II.	APARTADO FINANCIERO INSTITUCIONAL (CONSOLIDADO) ¡Error! Marcador no definido.	
	EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO 2019 A NIVEL INSTITUCIONAL ASOCIADO A RECURSOS INTERNOS	¡Error! Marcador no definido.
	MODIFICACIONES PRESUPUESTARIAS 2019	¡Error! Marcador no definido.
	TRANSFERENCIAS A ÓRGANOS DESCONCENTRADOS E INSTITUCIONES DESCENTRALIZADAS	¡Error! Marcador no definido.
III.	APARTADO FINANCIERO POR PROGRAMA / SUBPROGRAMA	2
	FACTORES Y ACCIONES CORRECTIVAS DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA (DEBE ELABORARSE A NIVEL DE PROGRAMA Y/O SUBPROGRAMA)	2
IV.	APARTADO PROGRAMÁTICO	5
	ANÁLISIS DE LOS LOGROS OBTENIDOS	5
V.	METODOLOGÍA QUE SE UTILIZARÁ PARA EVALUAR LA EFECTIVIDAD EN LA EJECUCIÓN DEL PRESUPUESTO Y EN EL CUMPLIMIENTO DE METAS	¡Error! Marcador no definido.

I. APARTADO FINANCIERO POR PROGRAMA / SUBPROGRAMA

Código y nombre del programa o subprograma: Programa 223 y Protección del Consumidor.

FACTORES Y ACCIONES CORRECTIVAS DE LA EJECUCIÓN FINANCIERA (DEBE ELABORARSE A NIVEL DE PROGRAMA Y/O SUBPROGRAMA)

Cuadro 1

Programa 223/Protección del Consumidor
Factores y acciones correctivas para resultados inferiores a 90,0% de ejecución
Al 31 de diciembre 2019

Nombre de la Partida	Porcentaje de ejecución al 30/06/2019 ¹	Porcentaje de ejecución al 31/12/2019 ²	Factores al 31/12/2019	Acciones correctivas para mejorar el resultado de ejecución al 31/12/2019	Plazo de implementación ³	Responsable ⁴
Servicios	35%	85,76%	<p>5</p> <p>Atraso de 3 meses en el inicio del nuevo contrato del servicio de atención de la línea 800-CONSUMO, debido a los plazos que establece el proceso de Contratación Administrativa. El nuevo contrato empezó a regir en octubre del 2019.</p> <p>10</p> <p>Pago pendiente de las facturas correspondientes al mes de diciembre, al proveedor del servicio de atención de la línea 800 y el servicio de mantenimiento del Sistema de Consultas y Denuncias (CRM).</p> <p>Atraso en la publicación de la reforma reglamentaria</p>	<p>Continuar insistiendo, porque son muchos los correos que se envían, a los proveedores de los servicios de atención de la línea 800-CONSUMO y el servicio de mantenimiento del Sistema de Consultas y Denuncias (CRM).</p> <p>Se debe trabajar de manera conjunta con las Autoridades Superiores, para darle audiencia y seguimiento al trabajo con las Cámaras para revisar las versiones de los Reglamentos pendientes de publicación, de manera que se lleve a cabo la consulta pública respectiva.</p>	06/01/2020	Cynthia Zapata Calvo

Nombre de la Partida	Porcentaje de ejecución al 30/06//2019 ^{1/}	Porcentaje de ejecución al 31/12/2019 ^{2/}	Factores al 31/12/2019	Acciones correctivas para mejorar el resultado de ejecución al 31/12/2019	Plazo de implementación ^{3/}	Responsable ^{4/}
			que se pretendía publicar en el mes de diciembre 2019.			

Fuente: Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor

1/ Esta información se obtiene del informe semestral

2/ Esta información se obtiene del archivo Excel remitido por la DGPN, de la hoja "Liquidación"

3/ Indicar la fecha del 2020 en que iniciará la implementación de la acción correctiva, ejemplo: dd/mm/aaaa.

4/ Se refiere a la persona responsable directa de ejecutar la acción, no necesariamente debe ser el (la) Director (a) del programa o subprograma.

Indicar para cada partida incluida en el cuadro anterior:

- cómo el porcentaje de ejecución afectó la programación presupuestaria.¹

El porcentaje de ejecución afectó la programación presupuestaria en relación a la partida 1 sobre servicios. El porcentaje de ejecución es de un 85,76%. La ejecución en esta partida se afectó por las siguientes razones:

1. Mediante modificación presupuestaria se aumentó el contenido presupuestario de la subpartida 1.03.01 Información, debido a la necesidad de publicar en La Gaceta la Reforma al Reglamento a la Ley 7472 en el capítulo de Ventas a Plazo y Prestación Futura de Servicios, en específico la reglamentación relativa a al Sector Inmobiliario; no obstante los esfuerzos realizados, debido a lo complejo de la reglamentación sectorial específica, las consultas técnicas realizadas y las reuniones y negaciones con los representantes del sector, se ha requerido mayor tiempo del originalmente previsto por lo que la emisión del reglamento y su consecuente publicación no estuvieron listos en el tiempo contemplado lo que afectó la previsión de fondos en esta sub-partida.
2. El contrato 0432018021500008-00 contratación 2017LA-0000005-0008100001 sobre el servicio de atención de la línea 800-CONSUMO venció el 09 de julio del 2019 y a pesar de las gestiones realizadas para una nueva contratación, la misma empezó a brindar sus servicios en octubre del 2019, quedando sin ejecutar lo correspondiente a lo presupuesto para tres meses, además la factura de diciembre se tramitará en enero porque la facturación es contra servicio brindado.
3. La sub ejecución de las sub partidas 1.05.03 y 1.05.04, transporte y viáticos en el exterior se dio a raíz de un ahorro en dos de los viajes programados porque se gestionó la cooperación de los organismos promotores de los eventos, los cuales accedieron a financiar en su totalidad o parcialmente las misiones.
4. La actividad de capacitación programada no fue posible realizarla por cambios que se

¹ Esta información deben completarla únicamente las entidades que tienen en la Ley y sus reformas producción cuantificable (productos, indicadores, metas).

sugirieron sin el tiempo necesario para realizar una nueva contratación en SICOP. 5. En el caso del contrato 0432019021500029-00 contratación 2019CD-000025-0008100001, sobre el soporte y mantenimiento del Sistema de Atención de Reclamos y Denuncias de la Dirección de Apoyo al Consumidor, la factura de diciembre, al igual que el contrato de la línea 800-CONSUMO, se tramitará en enero dado que la facturación es contra servicio brindado.

- para las partidas que presentaron al finalizar el año una ejecución menor al 90,0% y que en el primer semestre presentaron una ejecución menor al 45,0%, refiérase a las situaciones por las cuales las acciones correctivas no fueron suficientes para alcanzar un nivel de cumplimiento alto.

La partida de servicios tiene una ejecución presupuestaria menor al 90% y en el primer semestre presentó una ejecución menor al 45% debido a que aun y cuando se pagó a tiempo a los proveedores de los servicios de atención de la Línea 800-CONSUMO y soporte y mantenimiento del Sistema de Atención de Reclamos y Denuncias CRM, quedaron pendientes de pago las facturas correspondientes al mes de diciembre por tratarse de servicios que se pagan contra prestación efectiva, razón por la cual, tales pagos se tramitan en enero. Por otra parte, aun y cuando se previno una nueva contratación del servicio de atención de la Línea 800-CONSUMO; el mismo no logró ejecutarse sino hasta octubre del 2019, quedando la institución por un plazo de tres meses sin ese vital servicio, debido a la complejidad en la migración y los ajustes de las bases de datos propias del cartel de licitación y a los ajustes técnicos que fue preciso hacer para la entrada en operación del servicio de atención, amén de los plazos que estable el proceso de Contratación Administrativa. También afectó la ejecución la imposibilidad de publicar en La Gaceta la Reforma al Reglamento a la Ley 7472 en el capítulo de Ventas a Plazo referente al Sector Inmobiliario; pues no obstante los esfuerzos realizados, no se contó con texto consensuado.

II. APARTADO PROGRAMÁTICO

ANÁLISIS DE LOS LOGROS OBTENIDOS

*Para el caso de los programas y/o subprogramas con **producción no cuantificable**, deberán aplicar únicamente lo que se solicita en los puntos a) y b).*

a. Comentar ¿cómo la gestión desarrollada contribuyó con la misión institucional?

La misión del programa 223 es proteger los derechos e intereses legítimos de los consumidores de conformidad con lo que establece la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor -Ley N° 7472-, resolviendo los reclamos y denuncias interpuestas por los consumidores; así como, informar y educar a los consumidores sobre sus derechos y cómo hacerlos valer cuando estos son vulnerados por alguna conducta comercial; siendo estos los pilares de apoyo al consumidor que están contemplados en la misión institucional.

En relación con la protección de los derechos e intereses legítimos de los consumidores, una de las labores realizadas para materializar esta importante función es resolver en sede administrativa los conflictos de consumo que surgen a partir de las relaciones entre consumidores y comerciantes. Mediante esta labor se descongestionan los Tribunales de Justicia de conocer este tipo de conflictos y se logra una justicia más cercana, gratuita, pronta y cumplida para los consumidores, en otras palabras se vela por el equilibrio del mercado superando la asimetría natural que pesa sobre el consumidor como parte débil de esa relación contractual. Mediante los diversos mecanismos para la resolución de conflictos de consumo en sede administrativa, se resolvieron 738 reclamos y 4.430 denuncias interpuestas por los consumidores ante la Comisión Nacional del Consumidor ante situaciones que afectaron el ejercicio de los derechos de los consumidores estipulados en la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa Efectiva del Consumidor -Ley N° 7472-. Producto de la resolución de esos reclamos y denuncias, se logró devolver a los consumidores \$939.196.485,60 de beneficio patrimonial, es decir, del reclamo o denuncia interpuestas ante la Comisión Nacional del Consumidor, el consumidor recibió la reparación o el cambio del artículo; o bien la devolución del dinero. Cabe aclarar que el beneficio patrimonial se determina por la entrega dineraria en razón estimación que el consumidor o usuario realiza en su petitoria a la hora de plantear su denuncia. Adicionalmente existen casos resueltos en los cuales es imposible estimar el monto del beneficio obtenido, estos casos se consignan como “inestimables” y corresponden a petitorias relacionadas fundamentalmente con cuestiones de índole moral como solicitud de disculpas.

También, se alcanzó un 3,7% en el archivo de denuncias de la cartera de rezago correspondiente a años anteriores al año 2019, euivalente a 1.786 expedientes archivados, de una meta de 1.442.

Las gestiones realizadas durante el año para informar y educar a los consumidores, contribuyen a que los consumidores estén mejor informados para tomar decisiones de consumo razonadas y puedan hacer una mejor administración de sus recursos, estas gestiones se detallan a continuación:

Se atendió un total de 41.788 asesorías, de las cuales 23.958 se atendieron por medio de la línea 800-CONSUMO, 6.001 por medio del formulario web, 1.717 por medio de la Plataforma de Servicios, 3.922 vía correo electrónico contáctenos y 6.190 mediante el Sistema de Consultas y Denuncias.

Se capacitó a un total de 2.157 personas y 491 comercios, en temas de Derechos del consumidor y Obligaciones del Comerciante respectivamente.

Se autorizaron 197 proyectos o planes de ventas a plazo o ejecución futura de servicios, desglosadas de la siguiente forma: 18 corresponden a la modalidad de ventas a plazo en general, 30 a la modalidad de desarrollos inmobiliarios y 149 a la modalidad de espectáculos públicos. Con estas acciones se cumple con la regulación del artículo 44 de la Ley de Promoción de la Competencia y Defensa del Consumidor, que obliga al MEIC a autorizar de previo a la comercialización toda venta de bienes y servicios a futuro. En esta misma línea se logró disminuir en un 10% el plazo de resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo o ejecución futura de servicios en la modalidades de espectáculos públicos y general, de 30 días a 27 días.

En razón de lo expuesto, se concluye que la gestión realizada por el programa 223 contribuyó con la misión institucional protegiendo los derechos e intereses de las y los consumidores mediante los reclamos y las denuncias resueltas y promoviendo a nivel nacional el acceso a la información, a la educación con la atención de consultas a través de diferentes medios y con capacitaciones efectuadas en diferentes lugares a solicitud de las comunidades, consumidores y comerciantes o en cumplimiento de Programas Específicos de las Altas Autoridades y a la facilidad de interponer los reclamos y denuncias vía internet desde cualquier lugar del país sin necesidad de trasladarse hasta San José. Así como, el acceso a información en la página web de la Dirección de Apoyo al Consumidor, sobre los proyectos de ventas a plazo o ejecución futura de servicios autorizados y otros temas de interés.

- b. En caso de que corresponda, refiérase a la vinculación de los logros del programa y/o subprograma con lo establecido en el PNDIP 2019-2022

Del indicador: “**Cantidad de administrados capacitados en derechos del consumidor, obligaciones del comerciante, metrología y defensa comercial**”, la meta anual es de 2.200 y se alcanzó 2.157 personas capacitadas en derechos del consumidor y 491 comercios en obligaciones del comerciante para el periodo 2019 (alcanzándose la meta anual en un 120%),

El indicador: “**Porcentaje de planes de ventas a plazo con medidas correctivas**”, la meta anual es de un 100% y se logró para el periodo 2019 el 100%, se efectuaron 84 fiscalizaciones (26 en el sector inmobiliario y 58 de la modalidad ventas a plazo en general).

Los logros del programa, administrados capacitados en derechos del consumidor y obligaciones del comerciante y porcentaje de planes de ventas a plazo con medidas correctivas, efectivamente están vinculados a lo establecido en el Plan Nacional de Desarrollo 2019 – 2022, y como se evidenció, el programa 223 a cargo de la Dirección de Apoyo al Consumidor, cumplió con los objetivos trazados en el Plan Nacional de Desarrollo.

Cuadro 2
Programa 223 Protección del Consumidor
Cumplimiento de unidades de medida
Al 31 de diciembre 2019

Nombre del producto	Nombre de la Unidad de Medida	Programado	Alcanzado	Porcentaje alcanzado al 31/12/2019	Porcentaje alcanzado al 30/06/2019 ^{1/}
Resoluciones de conclusión de denuncias y reclamos por los consumidores	Expediente concluido	3.400	4.430	130,2	56,9
	Reclamo concluido	700	738	105,4	60,2
Resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo (ejecución futura de servicios)	Solicitud de Autorización resuelta	243	197	81	34,2

Fuente: Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor
^{1/}Esta información se obtiene del informe semestral

Cuadro 3
Programa 223 Protección del Consumidor
Cumplimiento de indicadores de producto
Al 31 de diciembre 2019

Nombre del Producto	Nombre del Indicador	Programado	Alcanzado	Porcentaje alcanzado al 31/12/2019	Porcentaje alcanzado al 30/06/2019 ¹	Fuente de datos de los indicadores ²
Resoluciones de conclusión de denuncias y reclamos interpuestos por los consumidores.	Porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes rezagados.	3%	3,7	123,9	39,6	Archivos Departamento Procedimientos Administrativos
Resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo (ejecución futura de servicios)	Porcentaje de disminución del plazo de la resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo o ejecución futura de servicios, en modalidad general y espectáculos públicos.	10%	10	100	66,6	Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo

Fuente: Archivos de la Dirección de Apoyo al Consumidor

¹ Esta información se obtiene del informe semestral

² Acorde a lo establecido en la ficha técnica del indicador

- a. En relación con las unidades de medida, para los casos con porcentajes de cumplimiento bajo y medio, indicar las razones que incidieron para ubicarse en determinado nivel y las acciones correctivas que desarrollará el programa y/o subprograma indicando la fecha de implementación de las mismas, así como el nombre de la unidad o departamento que las llevará a cabo y dará seguimiento para efectuar una mejor gestión.

En relación a la Unidad de Medida “**Solicitud de Autorización resuelta**”, el parámetro de cumplimiento es medio (CM), no obstante, el Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo en el 2019 resolvió el 100% de las solicitudes de autorización de ventas a plazo que cumplieron con los requisitos de Ley. En esta meta, debe tomarse en cuenta que en el 2019 la meta programada fue tramitar y resolver 243 solicitudes de autorización, siendo que ese dato representaba la cantidad promedio esperada para el año, sin embargo, el mercado en el 2019 se comportó diferente y se gestionaron menos solicitudes de autorización de ventas a plazo o de ejecución futura, lo cual tiene un efecto directo en el número reportado o alcanzado. Esta

situación pudo haber sido motivada por las expectativas generadas ante un cambio en la regulación que rige la materia y debido a que se abrió una mesa de trabajo para simplificar los trámites de inscripción de planes de venta a plazo y prestación futura de servicios. Por otro lado, puede deberse a una disminución en la demanda provocada por una menor confianza en los consumidores en este tipo de mercado que se vio afectado durante el 2016, el 2017, el 2018 y el 2019 por el cierre de agencias de viaje y paralización de proyectos inmobiliarios que afectaron la confianza de los consumidores. Las 197 solicitudes otorgadas en el 2019 representan un 81% respecto del número base (243), pero en realidad debe tomarse en cuenta que se atendió el 100% de la demanda, lo cual nos lleva a concluir que el dato de la meta debe ajustarse a la realidad, sea el 100% de lo gestionado que cumpla con los requisitos de ley.

Como acción correctiva se deberá priorizar en la reforma de la meta de la Unidad de Medida de este Producto y la fecha de implementación enero 2020, por parte del Departamento de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo.

- d. Elaborar un análisis amplio de los resultados de **cada indicador de producto** del programa y/o subprograma, considerando los siguientes aspectos: De los indicadores con un **cumplimiento alto** (mayor o igual a 90,0%), indicar los beneficios brindados a la población objeto. En caso de existir metas con resultados mayores a lo programado, se deberá justificar las razones que los generaron.

El indicador “**Porcentaje de aumento en la conclusión de expedientes rezagados**” es mayor a 90,0%, ya que lo alcanzado al 31-12-2019 es 1.786, con porcentaje alcanzado de 123%. Se entiende por denuncias de la cartera de rezago las correspondientes a años anteriores al del ejercicio presupuestario. La razón por la que el resultado fue mayor a lo programado es porque se mejoraron los procedimientos lo que tuvo como resultado una mayor productividad. Se establecieron como parte de las acciones de mejora para reducir el tiempo de espera que experimentan los usuarios en esta vía administrativa gratuita, priorizar los casos con más antigüedad, procurando con dicha estrategia, siendo este uno de los principales focos de inconformidades que recibe esta Dirección, derivado de la mora administrativa. De ese orden de atención, se exceptúan los casos que por disposición legal deben tener atención prioritaria, ya sea por orden judicial –vía amparo constitucional o de legalidad-, por tratarse de poblaciones cubiertas por ley especial –Ley 7600 y Ley 7935-; o por tratarse de bienes y servicios explícitamente considerados prioritarios de acuerdo con la misma Ley 7472, que entran cola separada para poder ser atendidos en ese orden. De igual forma, se han realizado acercamientos con las empresas más denunciadas, para incentivar que las partes se acojan a medidas alternativas para la resolución de conflictos, de forma que se logren arreglos beneficiosos para

ambas partes en un plazo menor. El beneficio para la población objeto, los consumidores, es que un mayor número de usuarios obtuvieron una respuesta a la denuncia interpuesta ante la Comisión Nacional del Consumidor, como es, la reparación o cambio de su artículo, el cumplimiento del contrato o la devolución del dinero.

El indicador **“Porcentaje de disminución del plazo en la resolución de solicitudes de autorización de ventas a plazo o ejecución futura de servicios, en modalidad general y espectáculos públicos”**, se alcanzó en un 100%. El beneficio para la población objeto, es decir los comerciantes, es que sus solicitudes de autorización de ventas a plazo presentadas en el Depto. de Educación al Consumidor y Ventas a Plazo se realizan en un plazo menor a lo establecido en la Ley, lo que les permite enfocar sus esfuerzos en la organización y ejecución de los eventos o proyectos autorizados. Lo anterior responde a una reorganización interna del recurso humano destinado a la atención de este trámite, de forma que se concentró en dos profesionales en derecho la atención de ventas a plazo general y de espectáculos públicos, lo cual conllevó un mayor control sobre la revisión de los requisitos y efectividad en la resolución de la solicitud. Por otro lado, se ha insistido al sector comercial, de manera reiterada en la importancia del cumplimiento de todos los requisitos para optimizar el tiempo de respuesta al administrado. También se puso a disposición de todos los administrados un sitio especializado www.consumo.go.cr en el que se pueden ubicar de modo rápido y certero los requisitos para este trámite, lo cual disminuyó las consultas al respecto, y disminuyó la necesidad de realizar prevenciones o correcciones a las solicitudes recibidas, pudiendo aprovecharse mejor el recurso disponible para formalizar las aprobaciones.

- e. Referirse a los recursos ejecutados del programa y/o subprograma en relación con los resultados alcanzados.

La gestión realizada por el programa 223 Protección del Consumidor, fue excelente, el porcentaje de ejecución de recursos fue de 92,1% y se cumplió con efectividad con las metas de los productos e indicadores programados, logrando un cumplimiento de un 100% y en algunos casos un porcentaje mayor, beneficiando a los usuarios y usuarias con los servicios brindados, quienes obtuvieron con la interposición de los reclamos o denuncias la devolución de dinero o la reparación o sustitución del bien; además con la resolución más ágil de solicitudes de autorización el comerciante se benefició porque le resolvieron la solicitud en un tiempo menor, obteniendo los resultados que se programaron de acuerdo con los recursos humanos y financieros disponibles.

Por otra parte, la ejecución presupuestaria fue alta por lo que alcanzó y sobrepasó en algunos casos los logros propuestos gracias a que la Dirección de Apoyo al Consumidor pudo contar con la mayoría del personal requerido durante el periodo. Para ello, se nombró oportunamente el personal suplente en puestos donde se tenía personal incapacitado, lo que contribuyó a que se alcanzaran las metas programadas.

Con el presupuesto ejecutado, se logró cumplir con los compromisos adquiridos con los Organismos Internacionales, con los cuales Costa Rica es país miembro, participando en las siguientes actividades: Reuniones del Comité de Políticas del Consumidor y del Grupo de Trabajo de Seguridad de los Productos de Consumo de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE); Reunión del Grupo Intergubernamental de Expertos (GIE) en Derecho y Políticas de Protección al Consumidor, de la Conferencia de las Naciones Unidas para el Comercio y el Desarrollo (UNCTAD); Foro Internacional de Protección al Consumidor del Programa COMPAL de la Conferencia de Naciones Unidas sobre el Comercio y Desarrollo (UNCTAD); Reunión anual del Foro Iberoamericano de Agencias Gubernamentales de Protección al Consumidor (FIAGC); Conferencia y Taller de Mejores Prácticas de la Red Internacional de Protección al Consumidor y Cumplimiento (ICPEN)); Reunión ordinaria anual del plenario de la Red de Consumo Seguro y Salud – RCSS - de la OEA y en el taller Sobre la Seguridad de los productos, en los mercados de las américas y la protección de los consumidores.

La Dirección de Apoyo al Consumidor es a nivel nacional el Ente encargado de proteger los derechos legítimos de los consumidores conforme lo establece la Ley 7472, cuyo objetivo primordial es otorgar al administrado un servicio oportuno, práctico y actualizado en materia de información, educación, organización y tutela de los derechos del consumidor, promoviendo un cambio cultural. Para esto resulta indispensable adoptar las mejoras prácticas internacionales, así como las nuevas directrices que en materia de protección al consumidor adoptan estos Organismos Internacionales, pues los temas que se discuten en estas reuniones sirven de insumo para orientar el quehacer del país en el campo de la protección al consumidor, sobre la base de los avances internacionales en política pública y la adopción de mejores prácticas acordes con la realidad costarricense.

Datos del (la) Director (a) del Programa o Subprograma:

Nombre: Cynthia Zapata Calvo

Dirección de correo electrónico: czapata@meic.go.cr

Número telefónico: 2549-1442.

Firma:

Sello: *(en caso que se presente en forma física)*