



**2019**

**INFORME ANUAL DE GESTION DE LA  
CONTRALORÍA DE SERVICIOS AÑO 2018**  
(e informe final de labores de Alberto Delgado)

**Alberto Delgado Paniagua**

15/01/2019

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

## Tabla de contenido

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | PRESENTACIÓN   | 3  |
| 1.1) | Periodo a cargo de Raquel Urbina Gamboa .....  | 3  |
| 1.2) | Periodo sin contralor de servicios nombrado .....  | 4  |
| 1.3) | Periodo a cargo de Alberto Delgado Paniagua.....   | 4  |
| 1.4  | Posposición de la elaboración y entrega del informe anual ante la Secretaria Técnica del Sistema Nacional Contralorías de Servicios (MIDEPLAN) ..... | 5  |
| 2.   | INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN  | 7  |
| 2.1. | Contexto de la institución.....  | 7  |
| 2.2. | Actualidad.....  | 7  |
| 2.3. | Marco filosófico institucional.....  | 8  |
| 2.4  | CS del MICITT .....  | 9  |
|      | <b>Tabla 1: principales servicios ofrecidos para el usuario externo, 2018</b>  | 10 |
| 3.   | INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS   | 11 |
|      | <b>Tabla 2: Datos del MICITT 2018</b>  | 11 |
|      | <b>Tabla 3: Datos del contralor de servicios del MICITT, 2018</b>  | 11 |
|      | <b>Tabla 4: Datos de la CS del MICITT 2018</b>   | 12 |
| 4.   | GESTIÓN DE LA CS   | 14 |
|      | <b>Tabla 5: Instrumentos aplicados para medir la percepción ciudadana</b>  | 14 |
| 4.1: | Encuesta de Percepción y satisfacción .....  | 14 |
|      | <b>Tabla 6: Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias</b>   | 16 |
| 4.2: | Resultados de la encuesta .....  | 19 |
|      | <b>4.2.1 Usuarios de CECI</b>  | 19 |
|      | <b>4.2.2 Usuarios de Firma Digital</b>   | 19 |
|      | <b>4.2.3 Usuarios del PINN</b>   | 20 |
|      | <b>Tabla 7: Distribución de frecuencia de respuestas relacionadas con el PINN</b>  | 20 |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                       |

**Tabla 8: Distribución de frecuencia de todas las encuestas que se recibió respuesta**

|  |    |
|--|----|
|  | 22 |
| 4.3 Matriz de Control de Gestión.....  | 23 |
| 5. APORTES DE LAS CS 25  |    |
| 6. LOGROS ANUALES ALCANZADOS DE ACUERDO CON LAS METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO (DETALLADO) DE LA CS PARA EL 2018 26             |    |
| 7. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS 41   |    |
| 7.1 Falta de visualizar (transparentemente) a las personas usuarias de los servicios en el marco estratégico institucional. .... | 41 |
| 7.2 Carencia de un registro uniforme de personas usuarias de servicios.....  | 42 |
| 7.3 Limitaciones en el sitio web.....  | 42 |
| 8. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS 43   |    |
| 9. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES 44   |    |
| 10. ANEXOS 45  |    |
| Anexo 1: Apartado de CS en el sitio web MICITT .....   | 45 |
| Anexo 2: Organigrama del MICITT .....  | 46 |
| Anexo 3: Matriz de Control de Gestión .....  | 0  |
| Anexo 4: Oficio DM-170-14, de MIDEPLAN, del 09 de abril del 2014, se autoriza la creación de la CS del MICITT .....              | 0  |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

## 1. PRESENTACIÓN

Con el presente informe se atiende la Ley No. 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios No. 9158, artículo 14, inciso 4, que indica que es función de las Contralorías de Servicio (CS):

Presentar a la Secretaría Técnica un informe anual de labores elaborado acorde con la guía metodológica propuesta por MIDEPLAN, el cual deberá tener el aval del jerarca de la organización. Dicho informe será presentado durante el primer trimestre del año.

En el presente caso, el informe cubre el periodo anual del 01 de enero del 2018 al 31 de diciembre del 2018, mismo para el cual, la CS del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), tuvo varias particularidades que es importante resaltar:

### 1.1) Periodo a cargo de Raquel Urbina Gamboa

Del 1° de enero del 2018 al 15 de julio del 2018, la CS del MICITT estuvo a cargo de la Licda. Raquel Urbina Gamboa, quien se había incorporado a la institución y a dicho puesto el anterior 1° de noviembre del 2017, es decir, ejerció el puesto durante ocho meses y medio.

**Dado el profesional trabajo realizado por la señora Urbina Gamboa, ello a pesar que solo ejerció como contralora de servicios por ocho meses, se recomienda considerar su informe de gestión como parte importante complementaria al presente informe** y si se omite retraer aquí lo expuesto por ella, es únicamente para evitar reiteraciones.

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                       |

### 1.2) Periodo sin contralor de servicios nombrado

Del 16 de julio del 2018 hasta el 31 de agosto del 2018, no se contó con un Contralor de Servicios oficialmente nombrado, por lo que los asuntos básicos relacionados con dicha dependencia fueron atendidos por el Despacho Ministerial, con el apoyo de la Unidad de Comunicación y la Dirección Administrativa Financiera.

### 1.3) Periodo a cargo de Alberto Delgado Paniagua

Con resolución MICITT-DGIRT-RT-005-2018, del 27 de agosto del 2018, se traslada al Ms.C. Alberto Delgado Paniagua de la Dirección Administrativa Financiera (DAF) a la CS, con un rige a partir del 1° de setiembre del 2018. No obstante la fecha del “rige”, durante el primer mes de dicho nombramiento, es decir, durante setiembre del 2018, el funcionario se mantuvo físicamente en la DAF, desde donde básicamente revisaba los correos de la CS mientras facilitaba la transición de su salida de dicha dependencia.

Es así como para el 1° de octubre del 2018, el señor Delgado Paniagua asume, tanto la oficina, como plenamente las funciones de Contralor de Servicios, sin demérito de mantener algunos pocos apoyos puntuales a la DAF, quien no ha logrado reponer el puesto que quedó vacante.

Posteriormente, con oficio DM-7763-2018 del 20 de noviembre del 2018, emitido por el Despacho del Ministerio de Salud, el señor Delgado Paniagua fue nombrado en un puesto de confianza en dicha institución, a partir del 16 de enero del 2019, para lo cual, solicitó y obtuvo el permiso correspondiente al Despacho Ministerial del MICITT.



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                       |

En consecuencia, Alberto Delgado fungió como Contralor de Servicios del MICITT por un total de cuatro meses y medio, que por motivo del mes que se mantuvo apoyando la DAF se redujeron a tres meses y medio, mismos que incluyen las vacaciones de fin de año, todo lo cual hace que en la práctica el desempeño del cargo fuera por aproximadamente tres meses.

Por lo corto del periodo en el cargo del señor Delgado Paniagua y el hecho de que debe retirarse del MICITT el 15 de enero, se ha adelantado la presentación del presente informe, el cual se entrega prácticamente a la salida del puesto, por lo que también constituye el informe final de labores como Contralor de Servicios.

#### **1.4 Posposición de la elaboración y entrega del informe anual ante la Secretaria Técnica del Sistema Nacional Contralorías de Servicios (MIDEPLAN)**

La Ley 9158, artículo 14, inciso 4 previamente citado, establece que las Contralorías de Servicios deben entregar ante la Secretaría Técnica el informe anual “durante el primer trimestre del año” siguiente, pero dadas las particularidades expuestas en los puntos anteriores, se consideró conveniente adelantar la elaboración y entrega del informe anual, a fin de evitar que un nuevo funcionario, tenga que presentar informes sobre un periodo compuesto de tres tractos diferentes, en ninguno de los cuales estuvo presente.

Sin embargo, con correo del 7 ene. 2019 (15:08 horas), la señora Adela Chaverri Tapia, Jefa Secretaria Técnica, respecto al “Informe Anual de Labores 2018”, comunica a las Contralorías de Servicios que:

Respecto al tema que nos ocupa les solicito **por favor no iniciar con la elaboración** del Informe anual de labores 2018, hasta finales de enero, en que les estaremos entregando la Guía actualizada y simplificada. Ello como parte de los procesos de mejora que se están aplicando en la Secretaría, orientados a brindarles herramientas más ágiles y cuyos resultados de análisis se

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y<br/>TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                                   | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                                   | Versión: <b>1</b>                |

puedan brindar de manera oportuna, para mejorar su gestión y contar con el apoyo de los jefes (el resaltado es del original).

Si bien el planteamiento de la señora Caverri Tapia es comprensible, dadas las particularidades del 2018 arriba expuestas y la pronta salida del titular de la CS del MICITT, se consideró conveniente mantener el adelantamiento del presente informe, de manera que los contenidos estuvieran listos para eventualmente ser vertidos en el formato que establezca la Secretaría Técnica. Dado que el correo de la Secretaría Técnica deja ver que aún no se cuenta con la guía para el informe anual del 2018, el presente se basó en el informe del 2017 que presentó la señora Raquel Urbina Camboa.



|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019    |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: 15/01/2019 |
|  | <b>INFORME</b>  |                           |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                |

## 2. INFORMACION GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

### 2.1. Contexto de la institución

Con Ley 7169 de Promoción de Desarrollo Científico, del 26 de junio de 1990, se constituyó el Ministerio de Ciencia y Tecnología que en su artículo 1° establece:

Para los propósitos del desarrollo científico y tecnológico objeto de esta ley, se fija como objetivo general facilitar la investigación científica y la innovación tecnológica que conduzcan aun mayor avance económico y social en el marco de una estrategia de desarrollo sostenido integral, con el propósito de conservar, para las futuras generaciones, los recursos naturales del país y garantizarle al costarricense una mejor calidad de vida y bienestar, así como un mejor conocimiento de sí mismo y de la sociedad.

Por otro lado, la Ley 8660 Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, del 8 de agosto del 2008, se crea el Sector Telecomunicaciones. Con la Ley 9046, Traslado del Sector Telecomunicaciones del Ministerio de Ambiente, energía y Telecomunicaciones al Ministerio de Ciencia y Tecnología, del 25 de junio del 2012, se traslada dicho Sector Telecomunicaciones al MICIT, que a partir de entonces pasa a llamarse Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

### 2.2. Actualidad

Producto del proceso histórico anotado, actualmente el MICITT es el ente rector de Costa Rica en cuanto al desarrollo científico, tecnológico y de las telecomunicaciones,



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                       |

que le compete la responsabilidad de que existan las condiciones para el desarrollo de programas de investigación científica y la innovación tecnológica.

### 2.3. Marco filosófico institucional

Con oficio MICITT-DM-OF-1061-2018 del 31 de octubre del 2018, el Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, nombra al Contralor de Servicios integrante del Equipo encargado de llevar a cabo el Modelo para el mejoramiento de la Gestión Institucional (MMGI), el cual debe:

Orientar el quehacer de las instituciones públicas hacia una gestión para resultados basada en estándares de calidad e innovación, la implementación de una planificación estratégica fundamenta en el desarrollo de procesos institucionales para la consecución de productos y servicios que generen valor público y un mayor impacto sobre el ciudadano, fomentado la participación de la ciudadanía y el desarrollo de capacidades del talento humano y, d esta forma, se contribuya a alcanzar los objetivos de la planificación del desarrollo nacional.

Producto de la participación en el Equipo encargado de llevar a cabo el MMGI, durante los meses de noviembre y diciembre del 2018 el contralor de servicios tuvo oportunidad de participar en una serie de talleres para la elaboración del Plan Estratégico Institucional y el Diseño Conceptual del Sistema de Gestión Institucional del MICITT.

Como consecuencia de dichos talleres, la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (SPIS), que es quien lidera el proceso, pasó la serie de herramientas para revisión y validación del marco filosófico institucional, en el cual, la CS identificó que en ninguna parte del marco filosófico actual ni el propuesto, se hace mención a las personas usuarias de los servicios, por lo que con oficio MICITT-CS-OF-021-2018, del 6 de diciembre de 2018, le planteo a la SPIS:

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

...la conveniencia, necesidad y urgencia de que toda la institución se vuelque hacia una **cultura de servicio al cliente**, en esa línea de pensamiento es que en la 'Herramienta de Trabajo 2', que se entregó el 26/11/2018, se indicó que: *'La revisión de los objetivos estratégicos es un momento oportuno para inclinar la atención institucional hacía el cliente, por lo que debe revisarse que dicha tendencia quede manifiesta (...).'*

A fin de contribuir asertivamente con esta posición, se hace una propuesta de posible replanteamientos de los objetivos estratégicos, para que sean cuales fueren los que finalmente se elijan, en lo posible se incluya esa inclinación hacia la **cultura de servicio al cliente** indicada, que a fin de ser consecuente con el lenguaje establecido en la Ley 9158 (Sistema Nacional de Contralorías de Servicios), sería una cultura de servicio a las 'personas usuarias'.

Lo ideal es que todo el marco filosófico institucional girará alrededor de las personas usuarias, de manera que ello permee hacia las distintas áreas sustantivas, asesoras y de apoyo, lo que automáticamente debería traducirse en proyectos, programas, acciones e indicadores enfocados en dichos usuarios. Un primer paso significativo para llegar a dicho ideal, es la adopción de los ajustes propuestos en la siguiente tabla por la Contraloría de Servicios, a los objetivos institucionales. (Los énfasis son del original).

A dicha comunicación se le agregó un planteamiento alternativo completo, de los objetivos institucionales según lo propuesto.

Al momento de la elaboración del presente informe, si bien se espera que el Plan Estratégico Institucional sea significativamente modificado, aún no está disponible, por lo que se opta por omitirlo la reiteración de un marco filosófico en proceso de cambio.

## 2.4 CS del MICITT

A partir del informe anual del 2017, se retoma que la CS:



Es una unidad de staff con dependencia al máximo jerarca, lo que garantiza la comunicación fluida y directa en la toma de decisiones concernientes al mejoramiento de la atención del usuario de los servicios que ofrece el MICITT, obedeciendo al principio de vigilancia sobre el buen funcionamiento de los servicios públicos.

Objetivo de la Contraloría de Servicios es promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.

**Tabla 1: principales servicios ofrecidos para el usuario externo, 2018**

|  |   |
|--|---|
| 1. Alfabetización y capacitación en Firma Digital  | 2. <b>Soporte en seguridad cibernética y atención de incidentes a través del C-SIRT.</b>  |
| 3. Otorgamiento Fondos no reembolsables (Fondos Incentivos-Fondo PROPYME)  | 4. Otorgamiento Fondos no reembolsables<br>Subcomponentes: <ul style="list-style-type: none"><li>• Desarrollo de capacidades empresariales para la competitividad (Pymes) y Subcomponente</li><li>• Programa de Formación de Recursos Humanos avanzados (becas)</li></ul> |
| 5. Alfabetización Digital a través del Programa Centros Comunitarios Inteligentes-CECI   | 6. Trámite de permisos de uso de frecuencias de banda angosta, experimentales, <u>banda ciudadana</u> , <u>radioaficionados</u> , oficiales, navegación marítima, aeronáutica, científica y tecnológica; y <u>licencias para banda ciudadana y radioaficionados.</u>      |
| 7. Concesiones directas para uso de frecuencias del servicio fijo por satélite, radiodifusión por satélite, enlaces del servicio fijo terrestre. | 8. Concesiones públicas para el uso y explotación de frecuencias con carácter comercial (servicios de telecomunicaciones móviles, banda angosta, radiodifusión -sonora o televisiva)  |
| 9. Autorización de anuncios comerciales.   | 10. Autorización de carnet de locución.   |

Fuente: Registro de Servicios que se ofrecen el MICITT al usuario externo, 2017, actualizado al 2018 (las variaciones se destacan con subrayado).

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019    |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: 15/01/2019 |
|  | <b>INFORME</b>  |                           |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                |

### 3. INFORMACION REFERENCIAL DE LA CONTRALORIA DE SERVICIOS

**Tabla 2: Datos del MICITT 2018**

|   |   |
|---|---|
| <b>Nombre Completo:</b>                               | M.Sc. Luis Adrián Salazar Solís   |
| <b>Teléfono:</b>                                      | 2539-2270<br>2539-2229  |
| <b>Correo electrónico:</b>                            | despacho.ministro@micitt.go.cr  |
| <b>Nombre completo de la Asistente de la jerarca:</b> | Vivian Navarro Sánchez<br><a href="mailto:vivian.navarro@micit.go.cr">vivian.navarro@micit.go.cr</a><br>2539-2301 |

Fuente: Directorio del personal del MICITT

**Tabla 3: Datos del contralor de servicios del MICITT, 2018**

|  |   |
|--|---|
| <b>Nombre Completo:</b>                                    | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>   |
| <b>Cargo:</b>  | Contralor de Servicios  |
| <b>Puesto:</b>   | Profesional de Servicio Civil 3   |
| <b>Profesión:</b>  | Master en Economía de la Regulación   |
| <b>Grado Académico:</b>                                    | Técnico ( ) Diplomado ( ) Bachillerato ( )<br>Licenciatura ( ) Post-Grado ( X ) |
| <b>Tipo de nombramiento:</b>                               | Propiedad (X) Interino ( )  |
| <b>Desempeño en el cargo:</b>                              | Sin recargo ( X ) Con recargo ( )   |
| <b>Fecha de nombramiento como Contralora de Servicios:</b> | 01 de setiembre del 2018  |
| <b>Tiempo en el cargo como Contralor:</b>                  | 0 años 4 Meses  |
| <b>Correo electrónico:</b>                                 | alberto.delgado@micit.go.cr   |
| <b>Teléfono:</b>   | 2539-2212   |
| <b>Fax:</b>  | N/A   |

Fuente: csContralor de Servicios



|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019    |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: 15/01/2019 |
|  | <b>INFORME</b>  |                           |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                |

**Tabla 4: Datos de la CS del MICITT 2018**

|   |  |
|---|--|
| <b>Fecha de creación de la CS:</b>                              | <p>Según oficio DM-170-14, de MIDEPLAN, del 09 de abril del 2014, se autoriza la creación de la CS del MICITT como una Unidad Asesora del Despacho Ministerial (ver anexo No.4)</p> <p>No obstante se han identificado algunos documentos que señalan que algunas labores de CS se venían realizando desde el 2005 como recargo.</p>   |
| <b>Dirección (de la institución):</b>                           | 400 metros Oeste de Casa Presidencial, Zapote, San José.   |
| <b>Ubicación física de la CS:</b>                               | Primer piso, al entrar a las instalaciones, la segunda oficina a mano derecha.   |
| <b>Horario de atención:</b>                                     | Lunes a Viernes de 8:00 am a 4:00 pm   |
| <b>Correo electrónico:</b>                                      | <a href="mailto:contraloria.servicios@micit.go.cr">contraloria.servicios@micit.go.cr</a>   |
| <b>Correo electrónico adicional:</b>                            | N/A  |
| <b>Teléfono (s):</b>  | 2539-2212  |
| <b>Fax:</b>   | N/A  |
| <b>Sitio web institucional donde se visualice la CS:</b>        | <a href="https://www.micitt.go.cr/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=548&amp;Itemid=742">https://www.micitt.go.cr/index.php?option=com_content&amp;view=article&amp;id=548&amp;Itemid=742</a>  |
| <b>Normativa que rige a la CS:</b>                              | <p>Con oficio MICITT-CS-OF-017-2018, del 21/06/2018, la CS presentó al Despacho Ministerial un borrador de Reglamento de Organización y Funcionamiento de la CS del ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, Interno de Funcionamiento.</p> <p>Posteriormente, con oficio MICITT-CS-OF-022-2018 del 06/12/2018, la CS consultó al Despacho Ministerial sobre dicha gestión, no obstante a la fecha del presente informe no se ha tenido respuesta, ni evidencia de que el citado borrador de reglamento haya sido aprobado.</p> <p>El estado en que se encuentra:</p> <p>Borrador ( X )* Desactualizado ( ) Revisión ( ) Aprobación por Leyes y Decretos ( ) Proceso de publicación ( )</p> |
| <b>Ubicación dentro de la estructura orgánica institucional</b> | <p>Staff ( X ) Unidad Operativa ( )</p> <p>Ver en el anexo 2 el Organigrama Organizacional</p>   |



|  |  |
|--|--|
| <b>Ubicación de la CS en la estructura organizativa de acuerdo con el artículo 11 de la Ley No. 9158</b> | Si ( X )    No (   )<br>Asesora dependiendo directamente del despacho del Ministro.  |
| <b>Recursos de la CS</b>   | <b>Recurso Humano:</b> Un profesional asignado a tiempo completo.<br><b>Recursos Presupuestarios:</b> No se han gestionado ni ha recibido.<br><b>Origen de los recursos:</b> La Dirección Administrativa y Financiera le supe los materiales y suministros que requiere. |

Fuente: Registros de la CS



#### 4. GESTIÓN DE LA CS

Se continuó con la aplicación de la “Matriz de Control de Gestiones” en Excel para llevar el control de las gestiones, misma que se aporta como anexo No 3.

**Tabla 5: Instrumentos aplicados para medir la percepción ciudadana**

| Instrumentos aplicados para medir la percepción utilizados         | Percepción de su labor contralora (Marcar con X) | Percepción sobre productos/ servicios institucionales (Marcar con X) |
|--|--|--|
| 1. Cuestionarios con entrevistador                                 |  |  |
| 2. Cuestionarios auto administrados                                |  |  |
| 3. Cuestionarios telefónicos                                       |  | X  |
| 4. Encuestas de opinión y de satisfacción del servicio             |  | X  |
| 5. Entrevistas colectivas  |  |  |
| 6. Cliente incógnito   |  |  |
| 7. Buzón de Sugerencias  |  |  |
| 8. Cuestionarios en la página web                                  |  |  |
| 9. Foros virtuales (Blogs)   |  |  |
| 10. Correo especial para personas con alguna discapacidad          |  |  |
| 11. Sistema de control de inconformidades                          |  |  |
| 12. Sesiones de trabajo, focus group y auditorías de servicios     |  |  |
| 13. Observación participante (realimentación con los funcionarios) |  | X  |
| 14. Otros:   |  |  |

##### 4.1: Encuesta de Percepción y satisfacción

En el mes de diciembre 2018 Se realizó una encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias de los servicios que brinda el MICITT (ver Tabla 1), al efecto de

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                       |

lo cual, se priorizó por las áreas que brindan más servicio, son sensibles por parte de los usuarios y se tuvo acceso a las jefaturas (en algunas áreas las jefaturas estaban fuera de la institución), a saber: Departamento de Certificadores de Firma Digital, Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones y Programa de Innovación (PINN); para tres de ellos se obtuvo información, con lo cual se conformó una muestra a criterio (no proyéctale estadísticamente) de 32 personas usuarias.

El cuestionario se aplicó en una primera instancia telefónicamente, pero dada la limitación de tiempo (por el corto periodo del suscrito en el puesto y las vacaciones de fin de año), para los casos que no se pudo contactar a los informantes, se le enviaron los cuestionarios por correo electrónico, con lo cual se obtuvo respuesta de un total de once usuarios.

La sola experiencia de tratar de realizar la encuesta permitió descubrir algunas oportunidades de mejora como lo es la necesidad de establecer un registro uniforme de los usuarios de los servicios de las distintas áreas, pues mientras que algunas suministraron los nombres de los usuarios con muchos detalles, otras ni siquiera contaban con tales registros por lo que tenían que ver de qué forma levantar los datos para contactarlos, es por ello que algunos casos no fue posible aplicar la encuesta telefónicamente, con lo que la efectividad de la misma quedaba condicionada a que el usuario contestara el correo.



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | Alberto Delgado Paniagua                                      | Versión: 1                       |

**Tabla 6: Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias**

**Programa** \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_)

Encuesta completada el día \_\_\_\_/\_\_\_\_/201\_\_\_\_

Estimado (a) señor(a): \_\_\_\_\_

Para la Contraloría de Servicios del MICITT, su opinión es muy importante, pues permite identificar oportunidades de mejora; por ello, se le solicita responder los siguientes puntos de una manera clara y sincera, con la garantía de que la información se utilizara de forma confidencial.

**I. Percepción y grado de satisfacción con el servicio recibido**

De acuerdo a su opinión, **marcar con una “X” en una de las columnas de los números del 1 al 6**, para cada uno de los aspectos indicados a continuación, según la siguiente escala:

| Escala     |         |       |           |           |                     |
|------------|---------|-------|-----------|-----------|---------------------|
| 1          | 2       | 3     | 4         | 5         | 6                   |
| Deficiente | Regular | Bueno | Muy bueno | Excelente | No Sabe o No Aplica |

| Aspectos a calificar   | Escala |   |   |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. <b>Trato brindado</b> por el funcionario que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).  | —      | — | — | — | — | — |
| 2. <b>Asesoría en la resolución de sus inquietudes</b> , por parte del funcionario que lo atendió (claridad y precisión en la información suministrada). | —      | — | — | — | — | — |
| 3. <b>Conocimiento del trámite</b> por parte del funcionario que lo atendió.   | —      | — | — | — | — | — |
| 4. <b>Cumplimiento del trámite con los plazos</b> legalmente definidos para recibir el servicio.   | —      | — | — | — | — | — |
| 5. <b>Requisitos del trámite claramente establecidos</b> por la institución.   | —      | — | — | — | — | — |



|   |   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 6. <b>Requisitos del trámite publicados</b> de manera que fuera fácilmente de conocimiento de las personas usuarias.            | — | — | — | — | — | — |
| 7. <b>El servicio recibido responde a sus necesidades</b> como persona usuaria.   | — | — | — | — | — | — |
| 8. <b>Grado de confiabilidad en el servicio</b> recibido.   | — | — | — | — | — | — |
| 9. <b>Accesibilidad telefónica</b> (central telefónica y a las extensiones de los funcionarios correspondientes).               | — | — | — | — | — | — |
| 10. <b>Accesibilidad telemática</b> (página web, correo electrónico y cualquier otro tipo de trámite en línea).                 | — | — | — | — | — | — |
| 11. <b>El servicio se brinda con honestidad</b> , sin que se le solicite dinero u otro beneficio a cambio por acceder al mismo. | — | — | — | — | — | — |
| 12. <b>Calificación general</b> del servicio público que recibió.   | — | — | — | — | — | — |

## II. Preguntas complementarias

1. ¿Qué aspectos considera son deficientes en el servicio brindado?

---

---

---

---

2. ¿Cuáles mejoras recomienda para el servicio recibido?

---

---

---

---

---

## III. Datos sociodemográficos básicos:

Rango de edad en la que se encuentra: ( ) 18 a 25 años

( ) 26 a 30 años

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

- 31 a 40 años  
 41 a 59 años  
 Más de 60 años  
 No responde

Domicilio personal (solo el cantón y distrito, no dar señas exactas)

Cantón \_\_\_\_\_, Distrito \_\_\_\_\_

Nivel académico (último alcanzado): \_\_\_\_\_

Fecha aproximada en que recibió el servicio: Día \_\_\_\_ Mes \_\_\_\_ Año \_201\_\_\_\_

**¡MUCHAS GRACIAS POR SU TIEMPO!**

**Créditos:** encuesta elaborada con base a la guía suministrada por el Área de Modernización del Estado, de la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), febrero 2018.



|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y<br/>TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019    |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                                   | Fecha Emisión: 15/01/2019 |
|  | <b>INFORME</b>  |                           |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                                   | Versión: 1                |

## 4.2: Resultados de la encuesta

### 4.2.1 Usuarios de CECI

Se obtuvieron dos formularios con respuestas efectivas, ambas mujeres en el rango de 31 a 40 años, de San José, de nivel académico colegio, cuyas evaluaciones fueron de “Excelente” para casi todos los puntos, solamente en la pregunta número 4 “Cumplimiento del trámite con los plazos legalmente definidos para recibir el servicio”, una de ellas dio una respuesta de “Muy bueno”. No se detectaron aspectos negativos, pero sí mencionan como oportunidades de mejora, la primera es extender la duración de los cursos para poder hacer un mejor aprovechamiento de los mismos y la otra respecto a mejorar los horarios de los mismos.

### 4.2.2 Usuarios de Firma Digital

De los diez usuarios cuyos datos se recibieron para la muestra, dos de ellos no calificaban por cuanto el servicio se había brindado en el año 2017 o toda la gestión la habían realizado por medio de un tercero, sin participación directa del MICITT.

En este caso también se consiguieron respuestas efectivas para dos formularios, ambas mujeres, una en el rango de edad de 26 a 30 años y la otra de 41 a 59 años, vecinas de San José y Cartago, con niveles académicos universitarios, que en teneral calificaron los distintos puntos con nota de “Excelente”, excepto en la pregunta número 5 “Requisitos del trámite claramente establecidos por la institución”, que una opto por la respuesta “No sabe o no aplica”. Tampoco en este caso se indicaron deficiencias, pero sí señalan como oportunidad de mejora el establecer en la web algún sitio de preguntas frecuentes.

### 4.2.3 Usuarios del PINN

Para los usuarios del PINN se obtuvo un total de siete cuestionarios debidamente contestados, tres hombres y cuatro mujeres, distribuidos en los rangos de edad desde 18 a 25 años, hasta el rango de 41 a 59 años, vecinos uno de Alajuela, otro de Heredia y los cinco restantes de San José, todos con nivel académico de maestría.

En el caso del PINN las respuestas fueron más críticas, por lo que amerita la presentación de la tabla de distribución de frecuencias:

**Tabla 7: Distribución de frecuencia de respuestas relacionadas con el PINN**

| Aspectos a calificar  | Escala |   |   |   |   |   |
|---|--------|---|---|---|---|---|
|   | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Trato brindado por el funcionario que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).                    |        | 1 | 3 | 3 |   |   |
| 2. Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario que lo atendió.              |        |   | 4 | 2 | 1 |   |
| 3. Conocimiento del trámite por parte del funcionario que lo atendió.                                   |        |   | 3 | 3 | 2 |   |
| 4. Cumplimiento del trámite con los plazos legalmente definidos.  | 2      | 2 |   | 1 | 2 |   |
| 5. Requisitos del trámite claramente establecidos por la institución.                                   |        | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 |
| 6. Requisitos del trámite publicados y de conocimiento de las personas usuarias.                        |        |   | 1 | 2 | 3 | 1 |
| 7. El bien o servicio público responde a la necesidad de la persona usuaria.                            |        | 2 | 1 | 3 | 1 |   |
| 8. Grado de confiabilidad en el bien o servicio público recibido.                                       | 1      | 1 | 1 | 3 | 1 |   |
| 9. Accesibilidad telefónica (central telefónica y a las unidades de trabajo).                           |        | 3 | 1 | 2 | 1 |   |
| 10. Accesibilidad telemática (página web y trámites en línea).  |        |   | 1 | 2 | 4 |   |
| 11. El bien o el servicio se brinda con honestidad, sin que se le solicite dinero por acceder al mismo. |        |   |   |   | 7 |   |
| 12. Calificación general del bien o servicio público que recibió.                                       |        | 1 | 4 | 1 | 1 |   |

Nota: 1 Deficiente, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy bueno, 5 Excelente y 6 NS/NA

Por lo tanto, se tiene que de las once encuestas contestadas por usuarios del PINN, las respuestas fueron bastante variadas, donde un 23% de las respuestas fueron de



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                       |

“Bueno”, un 28% de “Muy bueno” y un 28% de “Excelente”, con un 16% entre “Deficiente” y “Regular”.

Entre las deficiencias señaladas por las personas usuarias del PINN, está el que

- No le dieron la información bien.
- Le cambiaron varias veces el monto,
- Aun cuando la situación mejoró con el tiempo, no recibió todo lo que había gestionado.
- No hay claridad en el papel de cada una de las instituciones que intervienen.
- Los plazos de entrega del dinero fueron excesivos.
- Fue muy complicado con el desorden que había.
- En ocasiones la atención por teléfono era difícil, pues parece que había movimiento de personal y no atendían o quien lo hacía no era quien le correspondía.
- Algunas personas que notifican parecían que no estaban enteradas de las cosas así que notificaban asuntos que ya estaban resuelto.

En cuanto a las oportunidades de mejora los usuarios indican que

- Hacer el contrato más claro en cuanto a qué le va a pedir el MICITT por el apoyo que le brindo.
- Podrían plantearse formas de devolver un poco lo que el país le dio.
- Se podría promover la capacitación más allá del apoyo brindado por el contrato.
- Mejorar la información que brindan cuando se va a consultar.
- Agilidad en el trámite.
- Hacer reales los plazos de entrega de los fondos.

|  |   |                           |
|--|---|---------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019    |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: 15/01/2019 |
|  | <b>INFORME</b>  |                           |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                |

- Llevar un mayor control sobre cómo van los estudiantes en los posgrados y tener un mayor acercamiento con ellos.
- Sacar mayor provecho a las investigaciones que hacen los estudiantes.
- Hacer los trámites más digitales, pues solo permiten realizarlos por ese medio con firma digital y de lo contrario debía ser físicamente, lo cual puede ser difícil si el participante se encuentra lejos.
- La contestación de correos electrónicos podría ser más rápidos, pues a veces duraban 3 o 4 días sin contestar.
- Que la persona que va a atender a los becarios reciba preparación en servicio al cliente.
- Hacer más propaganda al programa

#### 4.2.4 Totalidad de encuesta que se recibió respuesta

**Tabla 8: Distribución de frecuencia de todas las encuestas que se recibió respuesta**

| Aspectos a calificar   | Escala |   |   |   |   |   |
|--|--------|---|---|---|---|---|
|  | 1      | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 1. Trato brindado por el funcionario que lo atendió (amabilidad, cortesía, respeto).       |        | 1 |   | 3 | 7 |   |
| 2. Asesoría en la resolución de sus inquietudes, por parte del funcionario que lo atendió. |        |   | 4 | 2 | 5 |   |
| 3. Conocimiento del trámite por parte del funcionario que lo atendió.                      |        |   | 3 | 3 | 5 |   |
| 4. Cumplimiento del trámite con los plazos legalmente definidos.                           | 2      | 2 |   | 2 | 5 |   |
| 5. Requisitos del trámite claramente establecidos por la institución.                      |        | 1 | 1 | 2 | 5 | 2 |
| 6. Requisitos del trámite publicados y de conocimiento de las personas usuarias.           |        |   | 1 | 2 | 5 | 3 |
| 7. El bien o servicio público responde a la necesidad de la persona usuaria.               |        | 2 | 1 | 3 | 5 |   |
| 8. Grado de confiabilidad en el bien o servicio público recibido.                          | 1      | 1 | 1 | 3 | 5 |   |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

|   |  |   |   |   |    |  |
|---|--|---|---|---|----|--|
| 9. Accesibilidad telefónica (central telefónica y a las unidades de trabajo).                           |  | 3 | 1 | 2 | 5  |  |
| 10. Accesibilidad telemática (página web y trámites en línea).  |  |   | 1 | 4 | 6  |  |
| 11. El bien o el servicio se brinda con honestidad, sin que se le solicite dinero por acceder al mismo. |  |   |   |   | 11 |  |
| 12. Calificación general del bien o servicio público que recibió.                                       |  | 1 | 4 | 1 | 5  |  |

Nota: 1 Deficiente, 2 Regular, 3 Bueno, 4 Muy bueno, 5 Excelente y 6 NS/NA

Por definición la distribución de frecuencias de la totalidad de respuestas recibidas es el resumen de los datos parciales ya analizados, por lo que no se les hace mayor comentario a fin de evitar reiteraciones, no obstante es importante destacar que la pregunta número 11 “El bien o el servicio se brinda con honestidad, sin que se le solicite dinero por acceder al mismo” es la única que en todos los casos tuvo una calificación de “Excelente”.

### 4.3 Matriz de Control de Gestión

La Matriz de Control de Gestión permite llevar el registro actualizado de las gestiones que los distintos usuarios realizan ante la CS. Con el más reciente cambio de Contralor de Servicios, se le dio un importante giro a su uso, pues se limitó a aquellas gestiones que recibe propiamente la CS, ya sea por correo electrónico, teléfono o personalmente. Es decir, se obvia el registro de correos electrónicos de los cuales se le copia a la CS para su información, los cuales representaban una cantidad importante, pero que en sí misma no son representativos de la gestión de la CS.

Así las cosas, se tiene que hasta el retiro de la señora Urbina Gamboa, dicha matriz tenía registrada, para el 2018, un subtotal de 222 gestiones, y a partir de que Alberto Delgado asume la CS, se agregan 14 gestiones, para llegar a un total para el año 2018 de 236 gestiones.



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y<br/>TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                                   | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                                   | Versión: 1                       |

Sobre las primeras 222 gestiones, no se entra en detalle a fin de no reiterar los informes, incluyendo el de Fin de Gestión, que oportunamente presentó la señora Urbina Gamboa; sobre las 14 últimas gestiones, se tiene que la totalidad correspondían a consultas, 12 recibidas por el correo electrónico de la CS y dos por teléfono al número de la CS.

Siempre sobre las últimas 14 gestiones, se tiene que el tiempo promedio de atención fue de 2,36 días, con excepción de tres correos que se recibieron durante el periodo de transición entre los contralores de servicios (incluyendo el tiempo sin nombramiento de dicho puesto), en que la atención se extendió a 37, 60 y 63 días. En estos últimos tres casos, aun cuando se detectó el correo de manera extemporánea, se optó por contestarlo, aplicando el principio de que es mejor contestar tarde que no contestar.



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y<br/>TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                                   | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                                   | Versión: 1                       |

## 5. APORTES DE LAS CS

La CS participa en varios cuerpos colegiados:

- En la Comisión de Mejora Regulatoria, en coordinación con la asistente de la Oficial de Simplificación de Trámites, se apoyó la entrega de informes pendientes del 2018 y el Plan de Mejora Regulatoria del 2019.
- En el Equipo encargado de llevar a cabo el Modelo para el mejoramiento de la Gestión Institucional (MMGI), se tuvo una participación muy activa, parte de lo cual se expuso en el apartado de “Marco filosófico institucional”.
- En la Comisión Institucional sobre Accesibilidad y Discapacidad, ha ejercido la coordinación, particularmente durante el periodo atendido por la señora Raquel Urbina.

Adicionalmente, como parte del proceso de transición del actual contralor de servicios, que provenía de la Dirección Administrativa Financiera del MICITT, se mantuvieron algunos apoyos puntuales a dicha área.





## 6. LOGROS ANUALES ALCANZADOS DE ACUERDO CON LAS METAS DEL PLAN ANUAL DE TRABAJO (DETALLADO) DE LA CS PARA EL 2018

| Meta   | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador  | Actividades   | Cronograma<br>/ Tiempo   | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos      | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|--|--|---|--|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 100% de Información publicada en la página web actualizada clara y completa        | Cantidad de la Información publicada en la web referente al PINN y STCI revisada.<br><br>Total de la información publicada /<br>Total de la información revisada | Revisión de la información que se publica en la página web del Ministerio referente al Programa de Innovación y Capital Humano para la Competitividad (PINN) y Secretaría Técnica de Comisión de Incentivos (STCI).                                 | Mensualmente y cada vez que se inicia un concurso de financiamiento no reembolsable. se revisa la información publicada en la Web. | CS                | Revisiones realizadas    | N/A                                 |
| 100% de atención diaria de las gestiones de usuarios del PINN y STCI que presenten | Cantidad de Gestiones presentadas por usuarios del PINN y STCI ante la CS atendidas<br><br>Total de gestiones presentadas  | Atención de las gestiones diarias remitiendo a la coordinación de PINN o STCI el día que ingresan además de brindar el acuse de recibo al usuario y los datos sobre la remisión de su gestión y el plazo máximos de respuesta establecido por ley . | Diariamente realizar la revisión de correspondencia remitida por la recepción, el Correo electrónico de la CS y atención de        | CS                | 100% gestiones atendidas | N/A                                 |



| Meta          | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador                            | Actividades  | Cronograma<br>/ Tiempo  | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|---------------|--|--|---|-------------------|---------------------|-------------------------------------|
| ante la<br>CS | diariamente/<br>Total de<br>gestiones<br>atendidas<br>diariamente. | <p>Mediante un formulario de google a través de la página web del ministerio en el sitio de la CS, se realiza una encuesta de satisfacción de los servicios que brinda el MICITT, las respuestas de la encuesta se filtran y si hay referentes al Programa de Innovación y Capital Humano para la Competitividad (PINN) o a la Secretaría Técnica de Comisión de Incentivos (STCI), se procede de la siguiente forma, aquellas respuestas que sean:</p> <p>1- De insatisfacción y que sean anónimas, se tomarán como una alerta para mejorar el servicio que brinda el Ministerio y se emitirá un reporte para el encargado.</p> <p>2-De insatisfacción e incluye los datos completos necesarios</p> | <p>las llamadas telefónicas al número de la CS.</p> <p>Semanalmente se revisan las estadísticas sobre la encuesta de satisfacción de servicios.</p> |                   |                     |                                     |



| Meta   | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador  | Actividades  | Cronograma<br>/ Tiempo   | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos          | Acciones de<br>mejora a<br>realizar                  |
|--|--|--|--|-------------------|------------------------------|--|
|  |  | se procederá como una denuncia formal y se inicia la investigación del caso.<br>3- De satisfacción o felicitación se emitirá un reporte al encargado.  |  |                   |                              |  |
| 100% de las gestiones presentadas por las personas usuarias del PINN y STCI registradas y actualizadas | Cantidad de las gestiones presentadas por las personas usuarias del PINN y STCI registradas y actualizadas.<br><br>Total de gestiones presentadas /Total de Gestiones registradas. | Registrar en la Base de datos la CS las gestiones presentadas por las personas usuarias del PINN y STCI que ingresan a la CS.<br><br>Realizar la actualización en el registro de las acciones realizadas para atender la gestión presentada por usuarios del PINN y STCI | Diariamente se Registra en la Base de datos la CS.<br><br>Diariamente se realizar la actualización en el registro de las acciones realizadas por la organización . | CS                | 100% gestiones atendidas     | N/A  |
| 80% de los formularios respondidos.  | Cantidad de respuestas para Conocer la percepción del usuario sobre la calidad de prestación,  | Elaborar un formulario destinado a conocer la percepción de las personas usuarias del PINN y STCI, sobre la calidad de prestación de los servicios, grado de satisfacción y las mejoras  | Una vez al año con base en los listados remitidos por el PINN y la STCI  | CS                | 34,4% Respuestas de usuarios | Ver informe de Encuesta de Percepción y Satisfacción |



| Meta   | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador   | Actividades  | Cronograma<br>/ Tiempo   | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos  | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|--|---|--|--|-------------------|--|-------------------------------------|
|  | <p>el grado de satisfacción y las mejoras necesarias a los servicios brindados por el PINN y la STCI.</p> <p>Total de formularios de percepción del usuario enviados / Total de formularios de percepción del usuario respondidos recibidos</p> | <p>requeridas.</p> <p>Solicitar un listado de usuarios al PINN y STCI, con los datos personales.</p> <p>Remitir mediante un correo electrónico a las personas usuarias del PINN y STCI el formulario de Satisfacción.</p> <p>Analizar las respuestas de las personas usuarias.</p> <p>Elaborar el informe de resultados.</p> |  |                   |  |                                     |
| <p>100% de atención las investigaciones preliminares</p> | <p>Cantidad de investigaciones preliminares atendidas.</p> <p>Total de investigaciones preliminares asignadas / Total de</p>  | <p>Realizar la investigación preliminar respaldada con la documentación necesaria con la finalidad de determinar si existe mérito para iniciar el respectivo procedimiento administrativo.</p>   | <p>Al ser a petición del Jerarca, no se pueden programar, ya que son impredecibles</p> | CS                | <p>No se recibieron solicitudes para realizar investigaciones preliminares</p> | N/A                                 |





| Meta   | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador   | Actividades   | Cronograma<br>/ Tiempo  | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos      | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|--|---|---|---|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
|  | investigaciones<br>preliminares<br>atendidas.   |   |   |                   |                          |                                     |
| 100% de<br>Informaci<br>ón<br>publicada<br>en la<br>página<br>web<br>actualizad<br>a clara y<br>completa | Cantidad de la<br>Información<br>publicada en el<br>sitio web de<br>este Ministerio<br>referente a los<br>CECI revisada.<br><br>Total de la<br>información<br>publicada /<br>Total de la<br>información<br>revisada | Revisión de la información que<br>se publica en la página web del<br>Ministerio referente a los CECI. | Mensualme<br>nte realizar<br>la revisión<br>de la<br>información<br>publicada en<br>la Web,<br>referente a<br>los CECI. | CS                | Revisiones<br>realizadas | N/A                                 |



| Meta  | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador  | Actividades  | Cronograma<br>/ Tiempo   | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos      | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|---|--|--|--|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 100% de atención diaria de las gestiones de usuarios de CECI que presenten ante la CS | Cantidad de Gestiones presentadas por usuarios del CECI ante la CS atendidas<br><br>Total de gestiones presentadas diariamente/<br>Total de gestiones atendidas diariamente. | Atención de las gestiones diarias remitiendo a la Dirección que tiene a cargo los CECI, el día que ingresan además de brindar el acuse de recibo al usuario y los datos sobre la remisión de su gestión y el plazo máximos de respuesta establecido por ley<br><br>Mediante un formulario de google a través de la página web del ministerio en el sitio de la CS se realiza una encuesta de satisfacción de los servicios que brinda el MICITT, las respuestas de la encuesta se filtran y si hay referentes a los CECI, se procede de la siguiente forma, aquellas respuestas que sean:<br>1- De insatisfacción y que sean anónimas, se tomarán como | Diariamente realizar la revisión de correspondencia remitida por la recepción, el Correo electrónico de la CS y atención de las llamadas telefónicas al número de la CS.<br><br>Semanalmente se revisan las estadísticas sobre la encuesta de satisfacción de servicios. | CS                | 100% gestiones atendidas | N/A                                 |



| Meta  | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador   | Actividades  | Cronograma<br>/ Tiempo  | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos      | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|---|---|--|---|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
|   |   | <p>una alerta para mejorar el servicio que brinda el Ministerio y se emitirá un reporte para el encargado.</p> <p>2-De insatisfacción e incluye los datos completos necesarios se procederá como una denuncia formal y se iniciará la investigación del caso.</p> <p>3- De satisfacción o felicitación se emitirá un reporte al encargado.</p> |   |                   |                          |                                     |
| 100% de las gestiones presentadas por las personas usuarias del CECI registradas y actualizadas | <p>Cantidad de las gestiones presentadas por las personas usuarias del CECI registradas y actualizada.</p> <p>Total de gestiones presentadas /Total de Gestiones registradas en el registro</p> | <p>Registrar en la Base de datos la CS las gestiones presentadas por las personas usuarias de CECI que ingresan a la CS.</p> <p>Realizar la actualización en el registro de las acciones realizadas para atender la gestión presentada por usuarios de CECI.</p>   | <p>Diariamente se Registra en la Base de datos la CS.</p> <p>Diariamente se realizar la actualización en el registro de las acciones realizadas por la organización</p> | CS                | 100% gestiones atendidas | N/A                                 |



| Meta   | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador   | Actividades  | Cronograma<br>/ Tiempo  | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos      | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|--|---|--|---|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
|  | correspondient<br>e.  |  |   |                   |                          |                                     |
| 100% de<br>Informaci<br>ón<br>publicada<br>en la<br>página<br>web<br>actualizad<br>a clara y<br>completa | Cantidad de la<br>Información<br>referente a<br>Firma Digital<br>revisada.<br><br>Total de la<br>información<br>publicada /<br>Total de la<br>información<br>revisada | Revisión de la información que<br>se publica en la página web del<br>Ministerio referente a Firma<br>Digital | Mensualme<br>nte realizar<br>la revisión<br>de la<br>información<br>publicada en<br>la Web,<br>referente a<br>Firma<br>Digital. | CS                | Informació<br>n revisada | N/A                                 |



| Meta   | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador   | Actividades   | Cronograma<br>/ Tiempo   | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos      | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|--|---|---|--|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 100% de atención diaria de las gestiones de usuarios de Firma Digital que presenten ante la CS | Cantidad de gestiones presentadas por usuarios de Firma Digital ante la CS atendidas.<br><br>Total de gestiones presentadas diariamente/<br>Total de gestiones atendidas diariamente. | Atención de las gestiones diarias remitiendo a la Dirección que tiene a cargo le tema de Firma Digital, el mismo día que ingresan además de brindar el acuse de recibo al usuario y los datos sobre la remisión de su gestión y el plazo máximos de respuesta establecido por ley<br><br>Mediante un formulario de google a través de la página web del ministerio en el sitio de la CS, se realiza una encuesta de satisfacción de los servicios que brinda el MICITT, las respuestas de la encuesta se filtran y si hay referentes al Firma Digital, se procede de la siguiente forma, aquellas | Diariamente realizar la revisión de correspondencia remitida por la recepción, el Correo electrónico de la CS y atención de las llamadas telefónicas al número de la CS.<br><br>Semanalmente se revisan las estadísticas sobre la encuesta de satisfacción de servicios. | CS                | 100% gestiones atendidas | N/A                                 |



| Meta  | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador   | Actividades   | Cronograma<br>/ Tiempo  | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos        | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|---|---|---|---|-------------------|----------------------------|-------------------------------------|
|   |   | respuestas que sean:<br>1- De insatisfacción y que sean anónimas, se tomarán como una alerta para mejorar el servicio que brinda el Ministerio y se emitirá un reporte para el encargado.<br>2-De insatisfacción e incluye los datos completos necesarios se procederá como una denuncia formal y se inicia la investigación del caso.<br>3- De satisfacción o felicitación se emitirá un reporte al encargado. |   |                   |                            |                                     |
| 100% de las gestiones presentadas por las personas usuarias de Firma Digital registradas y actualizadas | Cantidad de las gestiones presentadas por las personas usuarias de Firma Digital registradas y actualizada.<br><br>Total de gestiones presentadas /Total de | Registrar en la Base de datos la CS las gestiones presentadas por las personas usuarias de Firma Digital que ingresan a la CS.<br><br>Realizar la actualización en el registro de las acciones realizadas para atender la gestión presentada por usuarios de Firma Digital  | Diariamente se Registra en la Base de datos la CS.<br><br>Diariamente se realizar la actualización en el registro de las acciones realizadas por la | CS                | 100% gestiones registradas | N/A                                 |



| Meta  | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador  | Actividades   | Cronograma<br>/ Tiempo                        | Respon-<br>-sable   | Logros<br>obtenidos      | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|---|--|---|---|---|--------------------------|-------------------------------------|
|   | Gestiones registradas en el registro correspondiente.  |   | organización                                  |   |                          |                                     |
| 100% de participación en las reuniones convocadas | Cantidad de reuniones con participación activa de la Comisión de Mejora Regulatoria y en los temas de Gobierno Abierto como Oficial de Acceso a la Información | Asistir a las reuniones para de forma conjunta dar seguimiento a los procedimientos e información que serán incorporados al Catálogo Nacional de Trámites e iniciar con las reuniones sobre el tema de Datos Abiertos en el MICITT. | Dependerá de la programación de las reuniones | CS / Oficial de Simplificación de Trámites / Comisión de Mejora Regulatoria | 100% reuniones asistidas | N/A                                 |



| Meta   | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador   | Actividades   | Cronograma<br>/ Tiempo   | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos      | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|--|---|---|--|-------------------|--------------------------|-------------------------------------|
| 100% de Información publicada en la página web actualizada clara y completa  | Cantidad de Información referente al Espectro Radioeléctrico revisada<br><br>Total de la información publicada / Total de la información revisada   | Revisión de la información que se publica en la página web del Ministerio referente al Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones  | Mensualmente realizar la revisión de la información publicada en la Web, referente al Espectro Radioeléctrico.   | CS                | Revisiones realizadas    | N/A                                 |
| 100% de atención diaria de las gestiones de usuarios de la Dirección de Espectro Radioeléctrico que presenten ante la CS | Cantidad de gestiones presentadas por usuarios de la Dirección de Espectro Radioeléctrico<br><br>Total de gestiones presentadas diariamente/<br>Total de gestiones atendidas diariamente. | Atención de las gestiones diarias remitiendo a la Dirección de Espectro Radioeléctrico, el día que ingresan, además de brindar el acuse de recibo al usuario y los datos sobre la remisión de su gestión y el plazo máximos de respuesta establecido por ley. | Diariamente realizar la revisión de correspondencia remitida por la recepción, el Correo electrónico de la CS y atención de las llamadas telefónicas al número de la CS. | CS                | 100% gestiones atendidas | N/A                                 |



| Meta | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador | Actividades   | Cronograma<br>/ Tiempo  | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|------|---|---|---|-------------------|---------------------|-------------------------------------|
|      |   | <p>Mediante un formulario de google a través de la página web del ministerio en el sitio de la CS, se realiza una encuesta de satisfacción de los servicios que brinda el MICITT, las respuestas de la encuesta se filtran y si hay referentes al Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones, se procede de la siguiente forma, aquellas respuestas que sean:</p> <p>1- De insatisfacción y que sean anónimas, se tomarán como una alerta para mejorar el servicio que brinda el Ministerio y se emitirá un reporte para el encargado.</p> <p>2-De insatisfacción e incluye los datos completos necesarios se procederá como una denuncia formal y se inicia la investigación del caso.</p> <p>3- De satisfacción o felicitación se emitirá un reporte al encargado.</p> | <p>Semanalmente se revisan las estadísticas sobre la encuesta de satisfacción de servicios.</p> |                   |                     |                                     |



| Meta  | Indicador y<br>Fórmula del<br>Indicador  | Actividades  | Cronograma<br>/ Tiempo   | Respon-<br>-sable | Logros<br>obtenidos  | Acciones de<br>mejora a<br>realizar |
|---|--|--|--|-------------------|--|-------------------------------------|
| 100% de las gestiones presentadas por las personas usuarias de la Dirección de Espectro Radioeléctrico registradas y actualizadas | Total de gestiones presentadas / Total de Gestiones registradas en el registro correspondiente.  | Registrar en la Base de datos la CS las gestiones presentadas por las personas usuarias de la Dirección de Espectro Radioeléctrico que ingresan a la CS.<br><br>Realizar la actualización en el registro de las acciones realizadas para atender la gestión presentada por usuarios de la Dirección de Espectro Radioeléctrico | Diariamente se Registra en la Base de datos la CS.<br><br>Diariamente se realizar la actualización en el registro de las acciones realizadas por la organización | CS                | 100% gestiones registradas                                 | N/A                                 |
| 100% de atención las investigaciones preliminares   | Cantidad de investigaciones preliminares atendidas.<br><br>Total de investigaciones preliminares | Realizar la investigación preliminar respaldada con la documentación necesaria con la finalidad de determinar si existe mérito para iniciar el respectivo procedimiento administrativo.  | Al ser a petición del Jerarca, no se pueden programar, ya que son impredecibles  | CS                | No se recibieron solicitudes para realizar investigaciones | N/A                                 |

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

| Meta | Indicador y Fórmula del Indicador                            | Actividades | Cronograma / Tiempo | Responsable | Logros obtenidos | Acciones de mejora a realizar |
|------|--|-------------|---------------------|-------------|------------------|-------------------------------|
|      | asignadas / Total de investigaciones preliminares atendidas. |             |                     |             | preliminares     |                               |

Fuente: Bases de datos y registros de la CS del MICITT



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: 1                       |

## 7. DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

La corta experiencia en el cargo de Contralor de Servicios (aproximadamente tres meses), no permite profundizar mucho en las deficiencias institucionales en la prestación de servicios, no obstante, se han podido identificar algunos aspectos que es importante dejar evidenciado:

### 7.1 Falta de visualizar (transparentemente) a las personas usuarias de los servicios en el marco estratégico institucional.

La participación del Contralor de Servicios en el Equipo encargado de llevar a cabo el Modelo para el mejoramiento de la Gestión Institucional (MMGI) permitió identificar la total ausencia del concepto de persona usuaria en el marco filosófico institucional, situación que se considera no es aceptable pues el usuario es sumamente importante como para que no se evidencie en la orientación del ministerio.

Por tal motivo, con oficio MICITT–CS-OF-021-2018, del 6 de diciembre de 2018 la Contraloría de Servicios hizo un planteamiento alternativo para que las personas usuarias fueran visibilizadas, sin embargo, en la presentación del primer borrador del Plan Estratégico Institucional realizada el 19 de diciembre del 2018, se mantiene dicha omisión. Si bien en algunos casos, el marco filosófico menciona palabras tales bienestar social, sociedad costarricense, progreso socioeconómico del país, ciudadanos, sin embargo, propiamente la persona usuaria no figura y se omite completamente en los objetivos específicos.



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

La insistencia en la visualización de las personas usuarias de los servicios es fundamental, pues toda la institución tiene su razón de ser en el servicio a dichas personas, por lo que no es aceptable que los mismos se pretendan dar por “implícitos” en juegos semánticos que no permiten verlos transparentemente.

### **7.2 Carencia de un registro uniforme de personas usuarias de servicios**

La experiencia de realizar una encuesta de percepción y satisfacción de servicios permitió identificar la necesidad de establecer, en cada área, un registro uniforme de usuarios de los servicios que brinda la institución, de manera que se facilite el realizar revisiones y aplicar instrumentos de evaluación de los mismos.

### **7.3 Limitaciones en el sitio web**

Al inicio de la gestión se identificó que el formulario colocado por la CS en la página de Internet de la institución no funcionaba, por lo cual se optó por eliminarlo hasta tanto se hacían las correcciones pertinentes. Al momento del presente informe esta tarea esta pendiente, por lo que se tiene la necesidad de mejorar significativamente el sitio web de este Ministerio, para presentar gestiones ante la CS, incluyendo la reinstalación, activación y mantenimiento de un formulario para presentar planteamientos ante la CS, además de coordinar para que en los diferentes portales de la página oficial del MICITT se incorpore un enlace del formulario de la CS y así el usuario tenga fácil acceso a una herramienta ágil, segura y confiable para evaluar los servicios que se le brindan

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

## 8. PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS

En éste apartado se hace una excepción, para reiterar lo indicado en el Informe Anual de Gestión de la Contraloría de Servicios Año 2017:

Aprobación del Reglamento de funcionamiento de la CS del MICITT.

Aprobación de la Política Interna en materia de Discapacidad en el MICITT.

Creación o asignación de nuevas plazas, con la finalidad de aumentar la cantidad de personal de la Unidad de CS para poder brindar continuidad de los proyectos y aumentar el impacto de la CS en el mejoramiento y la innovación de los Servicios que brinda el MICITT, al usuario externo.

Capacitación:

- ✓ Legislación atinente a los servicios y responsabilidades de las instituciones públicas para Contralorías de Servicios y su misión de servicio al cliente.
- ✓ Servicio al Cliente
- ✓ ¿Cómo Evaluar los Servicios?
- ✓ Negociación de conflictos

|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y<br/>TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                                   | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                                   | Versión: 1                       |

## 9. RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

En general se requiere de las autoridades superiores un respaldo fuerte y evidente a la gestión de la CS, mismo que podría evidenciarse en múltiples acciones concretas tales como las siguientes:

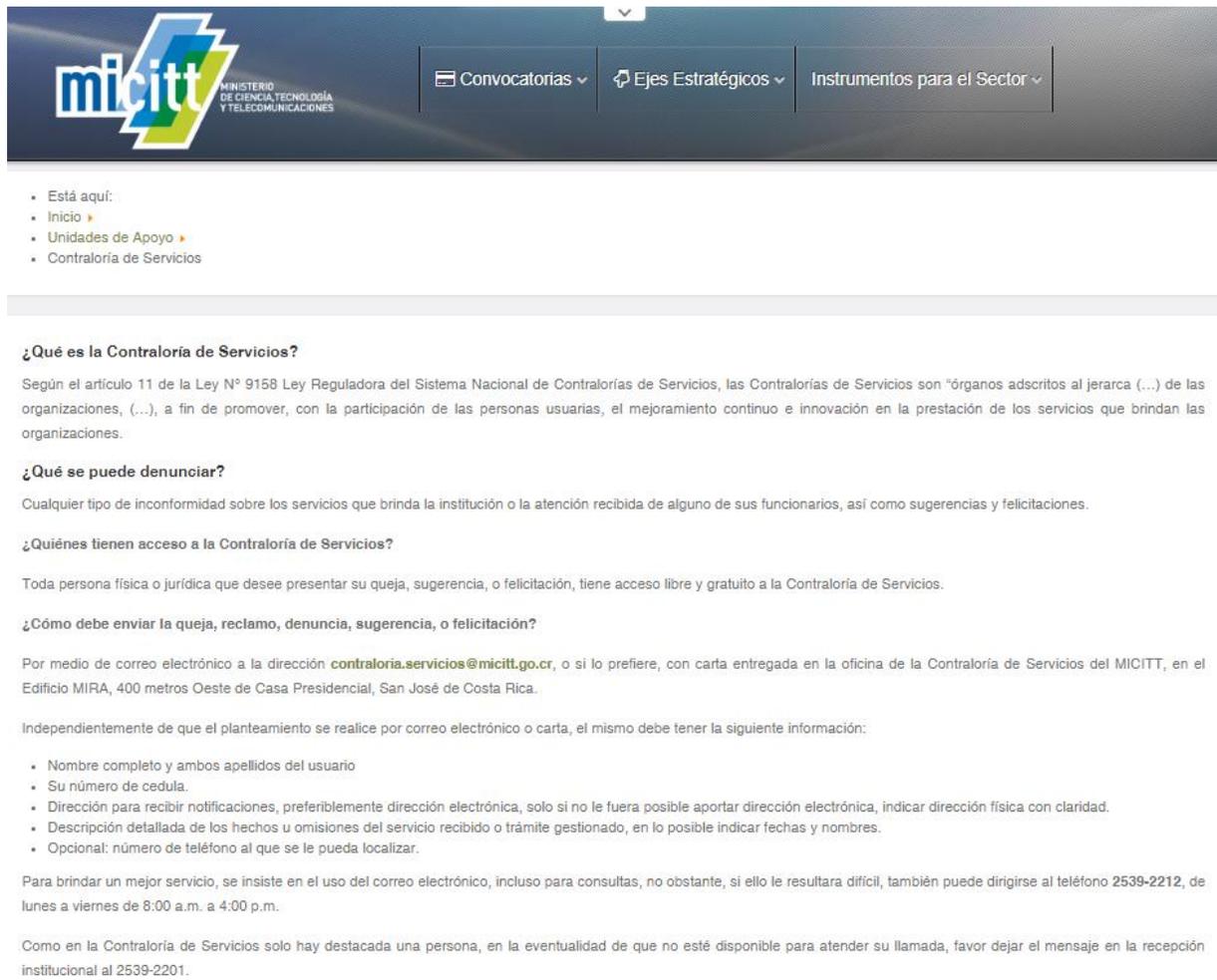
- Participación del Contralor de Servicios en las reuniones de Directores.
- Instrucción para que se visualice, transparentemente, a las personas usuarias en el marco filosófico institucional.
- Darle mayor protagonismo a la CS en la mejora regulatoria y simplificación de trámites.
- Iniciar un proyecto de gestión de calidad, en el cual se participe a la CS.
- Velar porque el nombramiento de los contralores de servicios recaiga sobre funcionarios, que aparte de la competencia técnica, tengan la convicción personal de impulsar con entusiasmo la labor de la CS, en pro de la mejora de los servicios para bien de los usuarios de los mismos.



|  |   |                                  |
|--|---|----------------------------------|
|  | <b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b> | MICITT-CS-INF-001-2019           |
|  | <b>CONTRALORÍA DE SERVICIOS</b>                               | Fecha Emisión: <b>15/01/2019</b> |
|  | <b>INFORME</b>  |                                  |
|  | <b>Alberto Delgado Paniagua</b>                               | Versión: <b>1</b>                |

## 10. ANEXOS

### Anexo 1: Apartado de CS en el sitio web MICITT



The screenshot shows the MICITT website interface. At the top, there is a navigation bar with the MICITT logo and the text 'MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES'. Below the logo, there are three menu items: 'Convocatorias', 'Ejes Estratégicos', and 'Instrumentos para el Sector'. A breadcrumb trail is visible: 'Está aquí: Inicio > Unidades de Apoyo > Contraloría de Servicios'. The main content area is titled '¿Qué es la Contraloría de Servicios?' and contains the following text:

Según el artículo 11 de la Ley N° 9158 Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, las Contralorías de Servicios son "órganos adscritos al jérfarca (...) de las organizaciones, (...), a fin de promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brindan las organizaciones.

**¿Qué se puede denunciar?**  
Cualquier tipo de inconformidad sobre los servicios que brinda la institución o la atención recibida de alguno de sus funcionarios, así como sugerencias y felicitaciones.

**¿Quiénes tienen acceso a la Contraloría de Servicios?**  
Toda persona física o jurídica que desee presentar su queja, sugerencia, o felicitación, tiene acceso libre y gratuito a la Contraloría de Servicios.

**¿Cómo debe enviar la queja, reclamo, denuncia, sugerencia, o felicitación?**  
Por medio de correo electrónico a la dirección [contraloria.servicios@micitt.go.cr](mailto:contraloria.servicios@micitt.go.cr), o si lo prefiere, con carta entregada en la oficina de la Contraloría de Servicios del MICITT, en el Edificio MIRA, 400 metros Oeste de Casa Presidencial, San José de Costa Rica.

Independientemente de que el planteamiento se realice por correo electrónico o carta, el mismo debe tener la siguiente información:

- Nombre completo y ambos apellidos del usuario
- Su número de cédula.
- Dirección para recibir notificaciones, preferiblemente dirección electrónica, solo si no le fuera posible aportar dirección electrónica, indicar dirección física con claridad.
- Descripción detallada de los hechos u omisiones del servicio recibido o trámite gestionado, en lo posible indicar fechas y nombres.
- Opcional: número de teléfono al que se le pueda localizar.

Para brindar un mejor servicio, se insiste en el uso del correo electrónico, incluso para consultas, no obstante, si ello le resultara difícil, también puede dirigirse al teléfono 2539-2212, de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Como en la Contraloría de Servicios solo hay destacada una persona, en la eventualidad de que no esté disponible para atender su llamada, favor dejar el mensaje en la recepción institucional al 2539-2201.

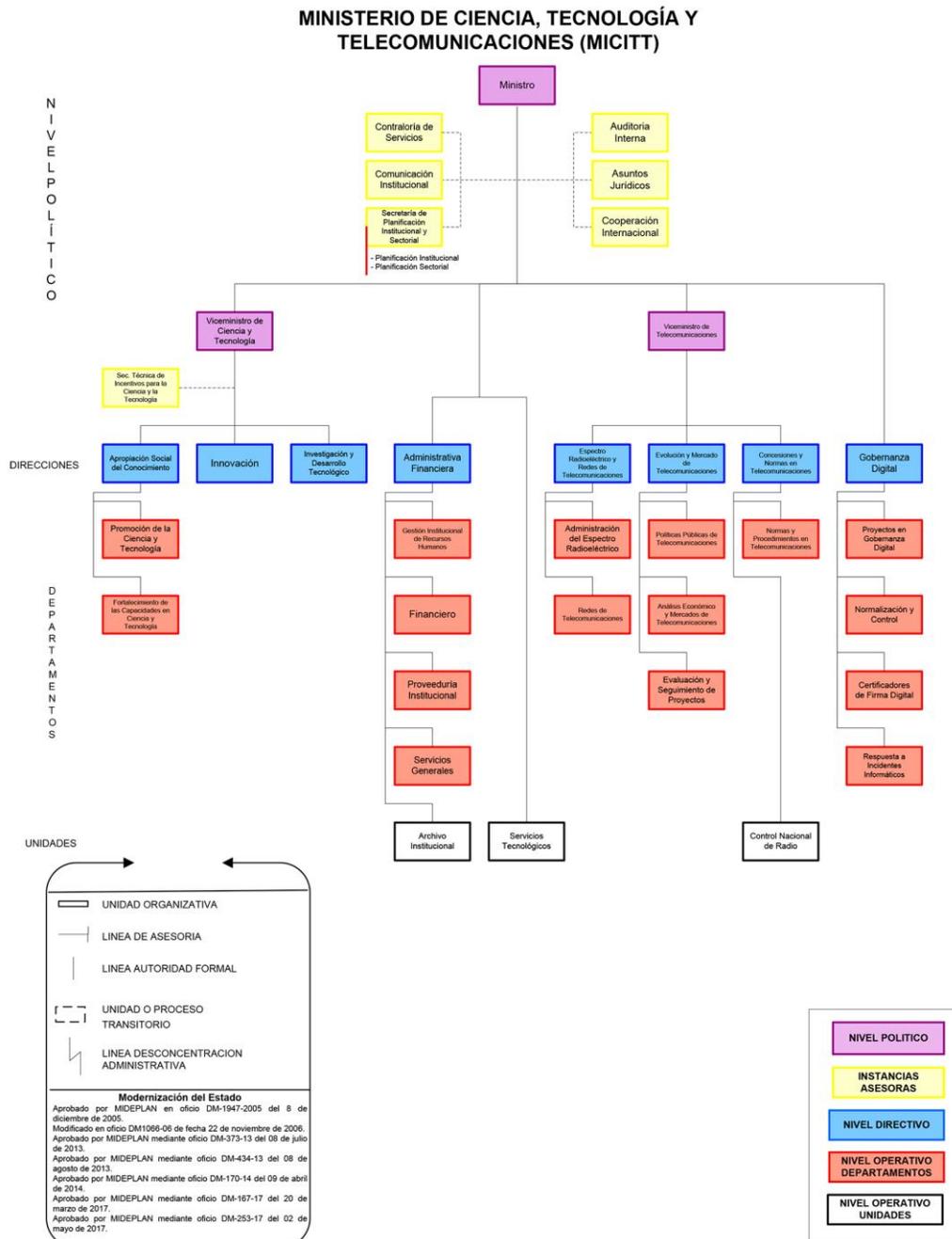
Fuente:

[https://www.micit.go.cr/index.php?option=com\\_content&view=article&id=548&Itemid=7](https://www.micit.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=548&Itemid=7)

42



## Anexo 2: Organigrama del MICITT



### Anexo 3: Matriz de Control de Gestión

| Número de gestión asignado | Nombre del Usuario | Clasificación de Usuario | Correo electrónico para notificaciones | Tipo de Gestión | Medio de ingreso o la gestión | Fecha de Ingreso | Detalle de la Gestión | Detalle genérico para agrupar | Dimensión y subdimensión | Dependencia | Hipervínculo del expediente digital | Detalle de las Acciones Realizadas | Fecha de Resolución y cierre del caso | Cantidad de días hábiles para resolver |
|----------------------------|--------------------|--------------------------|--|-----------------|-------------------------------|------------------|-----------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------|-------------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|--|
|                            |                    |                          |  |                 |                               |                  |                       |                               |                          |             |                                     |                                    |                                       |  |
|                            |                    |                          |  |                 |                               |                  |                       |                               |                          |             |                                     |                                    |                                       |  |
|                            |                    |                          |  |                 |                               |                  |                       |                               |                          |             |                                     |                                    |                                       |  |
|                            |                    |                          |  |                 |                               |                  |                       |                               |                          |             |                                     |                                    |                                       |  |
|                            |                    |                          |  |                 |                               |                  |                       |                               |                          |             |                                     |                                    |                                       |  |
|                            |                    |                          |  |                 |                               |                  |                       |                               |                          |             |                                     |                                    |                                       |  |
|                            |                    |                          |  |                 |                               |                  |                       |                               |                          |             |                                     |                                    |                                       |  |



**Anexo 4: Oficio DM-170-14, de MIDEPLAN, del 09 de abril del 2014, se autoriza la creación de la CS del MICITT**



*Ministerio de Planificación Nacional  
y Política Económica  
República de Costa Rica*



San José, 09 de abril de 2014  
DM-170-14

Señor  
Alejandro Cruz Molina  
Ministro  
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

*Original y Copia*  
10ABR2014 PM 01:12:22  
MICITT *Nando Viquez*

Estimado señor:

Me refiero a sus oficios DM-606-MICITT-2013 y DM-116-MICITT-2014, mediante los cuales remite para análisis y aprobación de este Ministerio una propuesta de reorganización administrativa parcial correspondiente a las unidades organizacionales dependientes del Viceministerio de Ciencia y Tecnología y las unidades asesoras del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

La información suministrada incluye el estudio técnico que justifica la propuesta de reorganización denominado "Reorganización Staff y Viceministerio de Ciencia y Tecnología", el oficio MICITT-PI-OP-050-2014 mediante el cual la Unidad de Planificación Institucional da el respectivo pronunciamiento sobre el cumplimiento de los Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas, así como el aval del Ministro Rector del Sector Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

La propuesta tiene como fin actualizar la estructura organizacional del MICITT en aras de alcanzar los objetivos institucionales propuestos, cumplir con las tareas que se le han encomendado al Ministerio y ejercer como es debido su rol tanto del Sector Ciencia, Tecnología, Innovación y Telecomunicaciones. Las modificaciones propuestas están enfocadas en las unidades asesoras (staff) del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), así como en las unidades organizacionales de índole administrativa y sustantiva que dependen del actual Viceministro de Ciencia y Tecnología. Los cambios propuestos consisten en:

- Modificar la nomenclatura de las siguientes unidades organizacionales: a) Ministro de Ciencia y Tecnología por Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, b) Viceministerio de Ciencia y Tecnología por Viceministerio de Conocimiento e Innovación, c) Unidad de Asesoría Jurídica por Unidad de Asesoría Legal, d) Unidad de Información y Comunicación por Unidad de Comunicación Institucional, e) Dirección de Fomento de la Ciencia y la Tecnología por Dirección de Capital Humano en Ciencia y Tecnología, f) Dirección de Tecnologías de la Información y la Comunicación por Unidad de Servicios Tecnológicos, dependiendo del Despacho Ministerial.
- Crear las siguientes unidades organizacionales: a) Secretaría Técnica de Incentivos para la Ciencia y la Tecnología como unidad asesora (staff) dependiendo jerárquicamente del Viceministerio de Conocimiento e Innovación, b) Unidad de Cooperación Internacional y Unidad de Contraloría de Servicios como unidades asesoras (staff) dependiendo del despacho del Ministro, c) Dirección de Innovación y Dirección de Investigación y Desarrollo Tecnológico dependiendo del Viceministerio de



0000321



*Ministerio de Planificación Nacional  
y Política Económica  
República de Costa Rica*

DM-170-14  
Pág.-2-

Conocimiento e Innovación, d) Departamentos de Gestión Institucional de Recursos Humanos, Financiero, Proveduría Institucional, Servicios Generales y la Unidad de Archivo Institucional dependiendo jerárquicamente de la Dirección Administrativa - Financiera.

De acuerdo con el análisis técnico realizado por funcionarios del Área de Modernización del Estado de este Ministerio, se determina lo siguiente:

a) Viceministerio de Ciencia y Tecnología:

En cuanto al cambio de nombre del Viceministerio de Ciencia y Tecnología por Viceministerio de Conocimiento e Innovación, técnicamente no se encuentra ningún inconveniente. Sin embargo, en teoría, debe respetarse la denominación que le otorgó la señora Presidenta de la República a la hora de emitir el respectivo decreto de nombramiento, siendo que cualquier modificación debería tramitarse por la misma vía.

b) Unidad de Asesoría Legal:

Con respecto al cambio de nombre de Asesoría Jurídica por Asesoría Legal, se indica que lo Jurídico es más omnicompreensivo que lo puramente legal. Este último adjetivo strictu sensu hace alusión solo a las normas emitidas por ley dejando por fuera todas las demás normas y fuentes de derecho incluidas la jurisprudencia y la doctrina.

Por lo tanto, no se aprueba el cambio de nomenclatura y se mantiene como Unidad de Asesoría Jurídica; en cuanto al objetivo y las funciones establecidas en la propuesta de reorganización administrativa estas son atinentes a dicha unidad organizacional y se aprueban las modificaciones en estos aspectos; más no en el cambio de nombre.

c) Dirección de Certificadores de Firma Digital:

La fundamentación legal para la conformación de dicha unidad organizacional se encuentra establecida en la *Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos*, No. 8454 y el *Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos*, DE-33018; los cuales citan respectivamente lo siguiente:

*"Artículo 23. - Dirección. La Dirección de Certificadores de Firma Digital, perteneciente al Ministerio de Ciencia y Tecnología, será el órgano administrador y supervisor del Sistema de Certificación."* (Ley No. 8454)

*"Artículo 23. - Responsabilidad. La Dirección de Certificadores de Firma Digital -perteneciente al Ministerio de Ciencia y Tecnología- será el órgano administrador y supervisor del sistema nacional de certificación digital. Tendrá el carácter de órgano de desconcentración máxima y las resoluciones dictadas en los asuntos de su competencia agotarán la vía administrativa."*



*Ministro de Planificación Nacional  
y Política Económica  
República de Costa Rica*

DM-170-14  
Pág. -3-

La DCFD tendrá, de pleno derecho, el carácter de certificador raíz. No obstante, para garantizar una óptima efectividad en el cumplimiento de esta función, podrá gestionar el apoyo de otro órgano, entidad o empresa del Estado, a los efectos de que supla la infraestructura material y el personal idóneo necesarios para operar la raíz, debiendo acreditar la operación técnica de la misma ante el ECA, para lo cual tendrá un plazo de un año a partir de que la misma entre en operación completa." (DE-33018)

A su vez, mediante informe DFOE-IFR-IP-5-2012 de fecha 21 de junio del 2012 titulado "Informe sobre las iniciativas que impulsan el desarrollo del gobierno digital y de una sociedad basada en la información y el conocimiento en Costa Rica", la Contraloría General de la República expresa lo siguiente:

"En lo que a este tema concierne, considera este órgano contralor que si bien existen algunos esfuerzos para implementar ese uso en algunas instituciones, no existe un uso relativamente amplio de la firma digital en el soporte de ciertos procesos en los que se relacionan gobierno, ciudadano y empresas. Principalmente como parte del desarrollo del GD." (pág. 41)

"... es necesario que en el país se implemente y se potencie la firma digital, la cual debe ser involucrada en los procesos de planificación, desarrollo de proyectos y en la formulación de políticas públicas en materia de Gobierno Digital; que se promueva la debida coordinación entre las diferentes entidades públicas involucradas con esta temática, a fin de que se haga el máximo aprovechamiento de los recursos públicos; y que ello contribuya a que el ciudadano no se vea en la necesidad de desplazarse a un sitio físico para efectuar por completo el servicio requerido." (pág. 42)

"a. Designar a una única instancia con la autoridad y competencia necesaria, como la responsable de la promulgación, integración, coordinación y vigilancia tanto de las políticas públicas como de los esfuerzos que en general realice el Estado en pro del desarrollo de la SIC y del GD; e instruir a los demás actores relacionados con ese desarrollo que deben sujetarse a esa política." (pág. 56)

Por otra parte, se trae a acotación la reorganización administrativa del Viceministerio de Telecomunicaciones, específicamente lo referente a la Dirección de Tecnologías Digitales, ya que durante la revisión de dicho proceso, la Unidad de Reforma Institucional hizo una serie de consultas dentro de las cuales se cita "Si esta Dirección se encargará de absorber la temática de tecnologías digitales del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones en su totalidad, es decir firma digital, CECL, entre otros ..."

En respuesta a lo expresado anteriormente, el Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, mediante oficio DM-374-MICITT-2012 indica sobre las funciones de la Dirección de Tecnologías Digitales que "Una vez concluida la fase de cambio en telecomunicaciones, procederemos con el análisis de las funciones en ciencia y tecnología, lo que incluye que todos aquellos temas relacionados con tecnologías digitales serán asumidos por la nueva Dirección de Tecnologías Digitales, lo que incluye áreas como firma digital o proyecto CECL. Esto nos permitirá concentrar en una sola unidad las temáticas atinentes."

Finalmente, se hace mención al hecho de que la Ley No. 8454 fue publicada desde octubre del 2005 y a la fecha la Dirección de Certificadores de Firma Digital cuenta únicamente con 2 funcionarios (1 Director y 1 Profesional IB), considerándose que no se le ha dado la debida atención a este tema, lo cual es evidenciado en la propuesta de reorganización administrativa presentada al referirse "(...) en contraste --



0000323



Ministro de Planificación Nacional  
y Política Económica  
República de Costa Rica

DM-170-14  
Pág. -4-

con el crecimiento en las necesidades de adopción de mecanismos de firma digital en nuestro país, hoy la DCFD cuenta con menos funcionarios en relación con los que históricamente ha contado desde su creación a partir de la entrada en vigencia de la Ley 8454. Por esta razón, la DCFD ha tenido que rechazar la participación en gran cantidad de actividades, charlas, reuniones y equipos de trabajo que podrían fomentar un mayor volumen de usuarios y sistemas al no contar con el personal suficiente y necesario para poder hacerlo. De igual manera, la escasez de personal especializado en la materia ha generado que no sean suficientes la cantidad de auditorías y seguimientos que se realizan para el monitoreo de la operación de los certificadores registrados, lo que podría poner en riesgo la operación de todo el SNCD. Finalmente, existe un gran vacío en el país con respecto al desarrollo e implementación de tecnologías neutras que permitan facilitar la adopción y garantizar la seguridad y la calidad de las soluciones que utilizan mecanismos de firma digital en nuestras instituciones públicas y privadas. La información y el conocimiento necesario para lograr una mayor y mejor adopción se maneja en la DCFD, sin embargo, no se cuenta tampoco con el personal suficiente para realizar los desarrollos, la implementación y el acompañamiento en la adopción de una solución nacional estandarizada en todas las instituciones que así lo requieran.”<sup>1</sup>

De acuerdo con lo indicado anteriormente, se concluye que a pesar de que existe una norma que define la denominación y rango de esta unidad organizacional, técnicamente no se considera conveniente separar a esta “Dirección” de la Dirección de Tecnologías Digitales del Viceministerio de Telecomunicaciones; por cuanto el tema de certificados, firma digital y gobierno digital deben estar inmersos dentro de las Tecnologías Digitales; y no tendría sentido que dentro de la misma institución existiese una división organizacional con temáticas afines.

Por lo tanto, este Ministerio indica que la Dirección de Certificadores de Firma Digital pase a ser un departamento de la Dirección de Tecnologías Digitales, manteniendo las atribuciones dadas por ley y teniendo en consideración la necesidad de asignarle más personal para la ejecución de dichas funciones. A este respecto cabe añadir que, en los términos del numeral 4 de la Ley General de la Administración Pública que expresa el principio de adaptabilidad de la actividad de los entes públicos, las funciones y servicio que estos prestan deben acondicionarse de la mejor forma para garantizar su eficiencia, lo que incluye el acatamiento de principios técnicos relativos a la sana administración pública.

d) Nivel de las Direcciones:

En el caso de las áreas de Capital Humano en Ciencia y Tecnología, Innovación e Investigación y Desarrollo Tecnológico, se considera que las temáticas son diferentes, en cuanto a los programas que se ejecutan en cada una de ellas, por lo que se determina conveniente la creación de las mismas separadamente.

Por otra parte, con el fin de mantener la estandarización que presenta el organigrama del MICITT, en su parte de Ciencia, Tecnología e Innovación; que se está aplicando una estructura plana y flexible, que están claramente delimitadas sus competencias y relación con los procesos de trabajo y teniendo en cuenta que éstas constituyen “áreas estratégicas, parte sustantiva y manejan un presupuesto aproximado de —

<sup>1</sup> Propuesta de reorganización administrativa “Reorganización Staff y Viceministerio de Ciencia y Tecnología”, pág. 85.



Ministro de Planificación Nacional  
y Política Económica  
República de Costa Rica

DM-170-14  
Pág. -5-

728.093.709 millones de colones por Dirección, para el cumplimiento de programas<sup>2</sup>, es que se ha permitido la denominación de Dirección a estas unidades organizacionales.

Asimismo, se hace la aclaración que "La determinación del nivel asignado a una unidad organizacional no debe guardar relación con el cargo o puesto de la persona que ocupe la jefatura. La determinación del cargo de la jefatura es competencia de la Dirección General de Servicio Civil y la Autoridad Presupuestaria, bajo los procedimientos y métodos debidamente establecidos por dichas instancias."<sup>3</sup>

e) Asignación de recurso humano:

Con respecto al recurso humano se indica que "La estructura propuesta será atendida con las plazas que se tienen actualmente (...). En una segunda fase se hará el planteamiento a la Autoridad Presupuestaria para la aprobación de las nuevas 09 plazas que tienen un costo aproximado de 172 millones de colones por año. Para lograr un fortalecimiento y dar mayor apoyo y asesoría es importante contar con más colaboradores."

Actualmente la planilla del MICTT (unidades asesoras y Viceministerio Ciencia y Tecnología) está conformada por 78 funcionarios, de los cuales 18 pertenecen a las dependencias sustantivas (Certificadores de Firma Digital, Capital Humano, Investigación y Desarrollo Tecnológico, e Innovación).

Por lo tanto, es de suma importancia que se dé prioridad a la asignación del recurso humano en las dependencias sustantivas de la institución, por cuanto constituyen su razón de ser, son el contacto directo con la ciudadanía, así como el hecho de que favorecen la labor de rectoría que debe ejercer el Ministerio.

f) Redacción de funciones:

Antes de proceder con la publicación del respectivo reglamento interno de organización, se solicita al MICTT proceder con la revisión de las funciones detalladas en el documento anexo.

En virtud de lo señalado anteriormente, y con algunas modificaciones a la propuesta original, se aprueba la estructura organizacional del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, la cual queda conformada como se detalla a continuación:

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones

- Unidad de Auditoría Interna (asesora)
- Unidad de Asesoría Jurídica (asesora)
- Unidad de Planificación Institucional (asesora)
- Unidad de Comunicación Institucional (asesora)
- Unidad de Cooperación Internacional (asesora)

<sup>2</sup> Oficio MICITT-PI-DF-050-2014

<sup>3</sup> Lineamientos Generales para Reorganizaciones Administrativas. Componente de Estructura. Inciso 11. d)