

**2018**

# **Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional**

06/03/2018



## Tabla de contenido

1.	Introducción	2
2.	Detalle de las acciones ejecutadas en la institución	2
2.1	Unidades Staff	2
2.1.1	Contraloría de Servicios	2
2.1.2	Comunicación Institucional	7
2.1.3	Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (UPIS)	9
2.1.5	Asuntos Jurídicos	26
2.1.6	Cooperación Internacional	28
2.1.7	Unidad de Servicios Tecnológicos	33
2.2	Viceministerio de Ciencia y Tecnología	38
2.2.1	Secretaría Técnica de Incentivos para la Ciencia y la Tecnología	38
2.2.2	Apropiación Social del Conocimiento	39
2.2.2.1	Departamento de Fortalecimiento de las Capacidades en Ciencia y Tecnología	44
2.2.3	Dirección de Innovación	49
2.2.4	Dirección Investigación y Desarrollo Tecnológico	54
2.2.6	Dirección Administración Financiera	61
2.2.7	Programa de Innovación y Capital Humano para la Competitividad	67
2.3	Viceministerio de Telecomunicaciones	71
2.4	Dirección Gobernanza Digital	92
2.4.1	Departamento Certificadores de Firma Digital	93
2.3	Conclusiones	98
2.4	Recomendaciones	99



## 1. Introducción

El presente informe se realiza con el fin de visualizar las acciones o medidas de control interno que han realizado las diferentes áreas funcionales de la institución, que sirva como instrumento de diagnóstico del estado actual del Ministerio para cumplir con lo establecido en la Ley General y las Normas de Control Interno.

Dado lo anterior, de seguido se detallarán las acciones que se han venido ejecutando en pro de mantener y mejorar el control interno institucional, para cada área:

## 2. Detalle de las acciones ejecutadas en la institución

Se hará un desglose de las medidas o acciones, limitaciones y recomendaciones inicialmente por Unidades Staff, seguido del Viceministerio de Ciencia y Tecnología y finalmente del Viceministerio de Telecomunicaciones.

### 2.1 Unidades Staff

#### 2.1.1 Contraloría de Servicios

Las acciones que se han realizado para la consecución del mejoramiento continuo en la prestación de los Servicios que brinda el MICITT son:

- Formular el programa de trabajo de la Contraloría de Servicios orientado en los usuarios y el mejoramiento del servicio que se les brinda.
- Modificar el formulario en línea que se encuentra en el sitio oficial del MICITT, en el apartado de la Contraloría de Servicios para que sea un mecanismo de comunicación con los usuarios, en aspectos tales como evaluación del servicio, inconformidades, reclamos, consultas, denuncias, sugerencias o felicitaciones, en lo referente a la forma y/o el contenido con el que se brinda un servicio, además se encuentra a disposición de los usuarios y de la ciudadanía en general, siendo a su vez una herramienta de fácil acceso ágil, segura y confiable para la institución y para el usuario.



- Controlar por medio de una base de datos denominada “Registro de las Gestiones Presentadas por usuarios del MICITT” las diferentes gestiones presentadas por los usuarios, con el siguiente detalle:
  - Número de gestión asignado.
  - Nombre del usuario.
  - Clasificación de usuario.
  - Tipo de gestión.
  - Correo electrónico para notificaciones.
  - Medio por el cual ingresó la gestión.
  - Fecha de ingreso.
  - Detalle de la gestión.
  - Hipervínculo del expediente digital.
  - Detalle de las acciones realizadas.
  - Fecha de resolución y cierre del caso.
  - Cantidad total de días hábiles en proceso.
- Orientar a los usuarios vía presencial y telefónica, sobre sus derechos de acuerdo con la Ley N° 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, además de la Ley N° 9097 de Regulación del Derecho de Petición, asimismo sobre la ubicación tanto física como en el sitio web, de las diferentes dependencias y de los requisitos de los diferentes trámites.
- Asesorar a los niveles superiores de la Institución, en cuanto al mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT y proporcionarles información, análisis, apreciaciones y recomendaciones relacionadas con las obligaciones y objetivos de su gestión.
- Atender oportunamente las denuncias y sugerencias que presenten los usuarios sobre los servicios institucionales y procurar una solución inmediata a los problemas que se planteen; comprobar que se tomen las medidas que correspondan. Dar seguimiento a los casos que así lo ameriten.
- Desarrollar en conjunto con la Comisión de Mejora Regulatoria como Oficial de Acceso a la Información, los programas, planes y proyectos necesarios para mejorar la percepción que tienen los clientes externos y la ciudadanía en general, sobre los servicios brindados por el MICITT.
- Determinar la calidad de los servicios brindados por el Ministerio de Hacienda, a través de la aplicación y análisis de encuesta, con el fin de recomendar los cambios y necesarios para superar los errores, deficiencias y fallas detectadas.



## Valoración del Riesgo

Considerando la definición de riesgo como un evento que perjudica el cumplimiento del objetivo de la Contraloría de Servicios, podemos identificar riesgos que, en caso de presentarse, dan como consecuencia el detrimento en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.

### La Identificación

La Identificación de riesgos se realizó mediante el reconocimiento y definición de los factores de riesgo tanto internos o externos:

- ✓ Dificultad para que el usuario pueda presentar gestiones relacionadas con la atención brindada por funcionarios del MICITT

Posibles causas:

- Problemas técnicos con la encuesta en el sitio web lo que impida la recepción y/o registro de las gestiones presentadas por los usuarios de servicios que brinda el MICITT.
- Interrupción del Servicio telefónico, saturación de la central telefónica o ausencia de la recepcionista que impida la labor de atención de los usuarios o la recepción de documentación.
- Problemas técnicos con los servidores del MICITT, de las gestiones presentadas por los usuarios de servicios que brinda el MICITT.

Posibles Consecuencias:

- Cientes insatisfechos, daño a la imagen institucional.
  - Resultados sesgados y poco confiables producto de las encuestas sobre la percepción del usuario sobre los servicios brindados por el MICITT

Posibles Causas:

- Poca o insuficiente respuesta de los usuarios.
- Error en la recolección, análisis, interpretación o revisión de los datos.
- Posibles Consecuencias:
- Escasa detección de oportunidades de mejora resultado de la perspectiva del usuario.



### La valoración

Una vez identificados los riesgos se procedió a realizar la valoración relacionando la probabilidad de ocurrencia con el impacto, de acuerdo con las tablas infra.

**Tabla N° 1  
Probabilidad**

Nivel	Descripción	Descripción detallada
A	Casi certeza	Casi en la totalidad de los casos
B	Muy probable	En la mayoría de los casos
C	Posible	En algunos casos
D	Improbable	Casi en ningún caso
E	Raramente	Solo por excepción

Fuente: Contraloría de Servicios.

**Tabla N° 2  
Impacto**

Nivel	Descripción	Descripción detallada
1	Insignificante	Efectos exiguos
2	Menor	Efectos mínimos
3	Moderado	Efectos considerables
4	Mayor	Efectos extensivos
5	Catástrofe	Efectos no reparables o muy complejos

Fuente: Contraloría de Servicios.

### Valoración de los riesgos identificados para la Contraloría de Servicios del MICITT

Para el riesgo N° 1 “Dificultad para que el usuario pueda presentar gestiones relacionadas con la atención brindada por funcionarios del MICITT” de acuerdo con las posibles causas, se determinó que este riesgo tiene una probabilidad de ocurrencia de “Nivel D” Casi en ningún caso, ya que es muy poco probable que simultáneamente se presente las tres posibles causas, en cuanto al impacto para el objetivo de la Contraloría de Servicios sería



de un “Nivel 3” Moderado, ya que las gestiones de los usuarios son un insumo importante para que esta Contraloría pueda promover el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios.

En cuanto al riesgo N° 2 “Resultados sesgados y poco confiables producto de las encuestas sobre la percepción del usuario sobre los servicios brindados por el MICITT”, de acuerdo con las posibles causas, se determinó que este riesgo tiene una probabilidad de ocurrencia de “Nivel C” debido a que es posible que se presente en algunos casos, en cuanto al impacto se clasifica en “Nivel 2” Menor, ya que es una fuente complementaria para promover al mejoramiento en la prestación de los servicios.

Dentro de las limitaciones que se presentan para el tema de Control Interno en la Contraloría de Servicios se puede destacar: la ausencia de antecedentes referentes a las acciones realizadas por el anterior Contralor con respecto al mejoramiento del Control Interno y la Valoración de Riesgos, en años anteriores. La insuficiente “Curva de aprendizaje” en cuanto a la Contraloría de Servicios del MICITT, producto de que la titular del cargo tiene tres meses, lo que ocasiona que precise un lapso mayor al promedio, para poder cumplir con los requerimientos de la mejor forma.

Se concluye en relación con acciones que ha realizado la Contraloría de Servicios relacionadas con el mejoramiento del Control Interno y la Valoración de Riesgos:

- ✓ Que las acciones de mejoramiento del Control Interno que está realizando la Contraloría de Servicios, están orientadas en fomentar la participación de los usuarios en aras de retroalimentar el servicio brindado, buscando una confluencia que las necesidades de los usuarios y servicios que brinda el MICITT, lo que representa un avance sustantivo de materia de control interno, ya que nos acerca al cumplimiento del objetivo.
- ✓ Que la base de datos diseñada para el control y registro de las gestiones facilita la identificación del seguimiento y cumplimiento de los plazos de respuesta establecido por ley.
- ✓ Que las acciones de orientación, asesoramiento, así como los estudios de percepción de los usuarios, realizados por esta Contraloría están direccionadas en el mejoramiento continuo e innovación de la prestación de los servicios que brinda el MICITT.
- ✓ Se identificaron dos riesgos, que una vez analizadas las posibles causas y las consecuencias en caso de que estos riesgos se materialicen, por sus características son de riesgo bajo por lo que se pueden administrar mediante procedimientos de rutina.

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
	<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
	<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
	<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

Se recomienda mantener el enfoque hacia el usuario en las gestiones realizadas por la Contraloría de Servicios, con la finalidad de que se cumpla el objetivo de esta, por lo que se debe de:

- Mantener una constante revisión del formulario en línea para que los resultados sean oportunamente comunicados a los encargados de los procesos.
- Realizar los respaldos respectivos de las estadísticas de las encuestas y las bases de datos, para minimizar la posibilidad de la pérdida de la información.
- Realizar las coordinaciones necesarias con la finalidad de que el formulario en línea tenga un acceso directo en la página principal de MICITT y en los diferentes portales de la página web del MICITT, como un recordatorio constante a los usuarios sobre la posibilidad de evaluar los servicios brinda el MICITT.
- Registrar e informar a la Unidad de Servicios Tecnológicos anomalías o funcionamiento irregular de la página web, servidores, líneas telefónicas y recursos de apoyo que se presenten con la finalidad que realicen el mantenimiento preventivo que requiera para evitar un mal funcionamiento.

### 2.1.2 Comunicación Institucional

En la Unidad de Comunicación Institucional (CMI) del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) desde enero del año 2017, se cuenta con documentos de verificación que permiten contar con herramientas para medir indicadores de Comunicación Interna como Externa.

Estos indicadores (elaborados en una hoja de cálculo de Google Drive, en formato Excel) permiten tener acceso a cada uno de los indicadores, a saber:

Comunicación Interna:

- Informes de Noticias.
- Noticias del MICITT.
- Noticias de otros temas institucionales (que no mencionen al MICITT, pero si sean de interés institucional).
- Atención de reuniones.
- Apoyos fotográficos.
- Informaciones a Lista Global.
- Alertas de redes sociales.
- Oficios, Memos y Circulares.

Comunicación Externa:



- Diseños.
- Atención de usuarios.
- Consultas en redes sociales.
- Publicaciones en redes sociales.
- Comunicados de Prensa.
- Invitaciones de Prensa.
- Notas de Interés.
- Publicaciones en el sitio web.
- Gestiones de atención correo institucional (micitt@micit.go.cr).
- Consultas de Periodistas.

Adicionalmente, la Unidad cuenta desde el año 2015, con una herramienta que se remite a todos los funcionarios mediante correo electrónico, al menos una vez al mes (en formato Word), en la cual se les solicita informar de las gestiones que requieren apoyo de la unidad y de distintas gestiones de Comunicación que sean necesarias en la institución. Mediante este recurso se puede informar y a la vez dar seguimiento a lo requerido.

También se cuenta con un documento para el préstamo de equipo y activos a cargo de la Unidad.

En cuanto a la ejecución presupuestaria, se rinden informes en reuniones presenciales (al menos una vez al año) con la Dirección Administrativa Financiera y esta designa los recursos no ejecutados a actividades o necesidades institucionales que sean de atención prioritaria. Los recursos que se ejecutan desde esa Unidad son canalizados mediante los mecanismos oficiales, a través de Oficinas de seguimiento para la contratación administrativa correcta y realizados en los formatos estipulados para este propósito, ya sea el SYGA o bien por Reserva Presupuestaria, como es el caso de las suscripciones de periódicos.

Las principales limitaciones que enfrenta esa Unidad son el faltante de respuestas de los funcionarios para reportar actividades en las que se requiera apoyo de la Unidad.

Sobre la ejecución presupuestaria ha sido una limitante el no contar con procesos definidos para el trámite, por ejemplo, en lo relacionado a suscripciones en el año 2017, se hicieron 3 procesos distintos, tanto en SICOP, como en SYGA y además los trámites necesarios para Reserva Presupuestaria, lo anterior genera una doble tramitología.



Una limitación adicional es la falta de personal en la Unidad que no permite dar el seguimiento adecuado y finiquitar adicionales que resulten en comunicaciones y apoyos en las distintas gestiones.

A partir del año 2017, la Unidad de Comunicación y la institución en sí, cuentan con herramientas de Comunicación Interna las cuales permiten medir e indicar sobre qué temas se apoya, tanto en reuniones como en apoyos fotográficos, además de redes sociales, podemos informar a los funcionarios sobre sus quehaceres y reaccionar ante los mismos.

En Comunicación Externa, al contar con elementos cuantitativos se pueden elaborar diseños de acuerdo con las comunicaciones emitidas, lo que permite canalizar de manera más adecuada los mensajes. Por otro lado, se puede generar estadísticas y reportes de atención de usuarios, consultas en redes sociales, publicaciones en éstas, comunicados de prensa, además del seguimiento a consultas de usuarios y de medios de comunicación, aspectos con los que antes no se contaba.

La Unidad recomienda que se gestionen mediante los canales adecuados y a través del Departamento o Unidad requerida capacitaciones relacionadas con los temas de Control Interno y Valoración del Riesgo, ya que sería muy valioso contar con herramientas adecuadas en tiempo para atender necesidades institucionales, y no sólo para atender requerimientos que en la mayoría de los casos tienen límite de tiempo.

Adicionalmente, recomiendan que se gestione más apoyo a la Unidad, ya sea al atender los requerimientos que son solicitados en la mayoría de los casos una vez al mes, o bien se pueda gestionar apoyo adicional a la Unidad con el aporte de los Despachos Ministeriales y se cuente con recurso humano atinente a la Comunicación para distintos apoyos de actividades institucionales, ya que la funcionaria de la Unidad tiene recargos de gestiones administrativas y de las labores propias de la Unidad.

### 2.1.3 Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (UPIS)

Desde años atrás la UPIS ha venido realizando esfuerzos a nivel institucional para crear una cultura e instrumentos de Valoración y Administración de Riesgos, a continuación, se resumen las principales:

- En el año 2014 la Dirección de Planificación remitió un informe sobre las acciones realizadas en el tema de Control Interno, con el fin de que la Comisión de Control Interno (considerando el cambio de administración), tuviera bases para la



continuidad al trabajo realizado. En este informe se presentaron las siguientes conclusiones y recomendaciones:

- ✓ La acción formativa ha sido valiosa, como instrumento para mandar la señal clara a toda la institución, de que se está haciendo un esfuerzo serio y bien respaldado, para implementar el SEVRI en el MICITT; pero dicha acción no es suficiente por sí misma.
- ✓ Se ha logrado realizar una identificación, valoración, análisis y evaluación del riesgo por cada una de las áreas del MICITT, trabajo al cual es imperativo brindarle seguimiento y control, lo que se puede simplificar y afianzar significativamente si se integran las acciones identificadas en las *fichas de identificación del riesgo*, específicamente en el apartado 3 *Análisis del Riesgo*, al proceso de Reprogramación Anual 2014 y en los siguientes Planes Operativos de la Institución.
- ✓ Se deduce que el MICITT tiene un largo camino por recorrer en materia de control interno y que, para caminarlo, es indispensable un respaldo fuerte y decidido de la alta jerarquía, el compromiso real de los mandos medios y la permeabilidad de toda la organización.
- ✓ La revisión de las diversas matrices remitidas por las áreas permite identificar importantes lagunas conceptuales, por lo que, para garantizar un crecimiento sólido en la cultura institucional de control interno, se considera analizar posibles estrategias de reiteración, posicionamiento o afianzamiento del conocimiento de mayor efectividad.
- ✓ Los resultados obtenidos en el *“Taller de fundamentos de Control Interno – Implementación del SEVRI”*, de la medición piloto del Modelo de Madurez Institucional, evidenciaron que las mínimas de, *“incipiente”* que, según los criterios del Ente Contralor, significan que *“Existe evidencia de que la institución ha emprendido esfuerzos aislados para el establecimiento del sistema de control interno; sin embargo, aún no se ha reconocido su importancia. El enfoque general en relación con el control interno es desorganizado”*. Una vez analizada esta situación otorgada por los comentarios de los colaboradores, podemos evidenciar que es parte de la cultura institucional existente, debido a que el Ministerio ha venido realizando grandes esfuerzos para que los colaboradores se identifiquen y se haga una buena gestión de control interno.
- ✓ Es importante hacer ver a los colaboradores que el Control Interno no es solo responsabilidad de los jefes, sino que cada funcionario público debe realizar los esfuerzos necesarios para lograrlo. Las acciones por seguir deben enfocarse para mejorar la cultura organizacional y así hacer que entre todos se logre mejorar el resultado del instrumento de Modelo de Madurez Institucional, el MICITT donde



se indica “Atención máxima” a todos los aspectos relacionados con el desarrollo de su sistema de control interno.

- ✓ Se recomienda hacer la autoevaluación en el mes de noviembre del 2014, cuando cada unidad haya estado implementando lo planteado para mitigar los riesgos.

Acta No. 9-2014. Sesión del 05 de setiembre del 2014, se acuerda:  
(Director Administrativo Financiero Alejandro Barahona Kruger)

**Acuerdo No. 1:** La señora Paola Loría realizará una presentación en la próxima sesión de la Comisión sobre la evaluación que se realizó del primer semestre 2014, en donde todas las áreas de la institución indican el avance que han realizado en la programación de Control Interno.

**Acuerdo No. 2:** La Unidad de Planificación Institucional llevara a cabo en el primer cuatrimestre del año 2015 una revisión de la programación realizada por las áreas de la institución, con el propósito de que se revise según lo que habían planteado y según lo que corresponde después de un cambio de gobierno.

**Acuerdo No. 3:** Que la señora Marjorie Romero presente en la próxima sesión de la comisión el listado de los funcionarios que concluyeron y aprobaron el pasado curso de control Interno.

Que los compañeros de Comisión Alejandro Barahona, Marjorie Romero y José Luis Orozco, analicen el curso virtual sobre Control Interno que tiene la Contraloría General de la República en la WEB, con el objetivo de determinar si el mismo logra llenar las expectativas de capacitación en este campo, que le falta a la mayoría de los funcionarios del MICITT.

Que la señora Marjorie Romero, presente una propuesta que promueva que los funcionarios sin capacitación lleven el curso virtual sobre Control Interno.

**Acuerdo No. 4:** Replantear la conformación de la Comisión de Control Interno creada según el artículo No 1 de la Directriz MICIT-OM-CIR-002-2011 del 13 de enero del 2011, tomando en consideración eventos recientes; la incorporación del Viceministerio de Telecomunicaciones al MICITT, el cambio de gobierno que implicó cambios en las direcciones y la implementación de la nueva estructura Ministerial aprobada por MIDEPLAN. Al respecto se encargarán los señores José Luis Orozco y Alejandro Barahona de presentar la nueva propuesta de estructura.



**Acuerdo No. 5:** La Unidad de Planificación Institucional enviará a las áreas del ministerio la herramienta correspondiente para el levantamiento de información referida a la reprogramación de riesgos en el primer cuatrimestre del año 2015.

**Acuerdo No. 6:** Todas las áreas del ministerio enviarán la información solicitada sobre los avances logrados a la Unidad de Planificación Institucional. La Unidad de Planificación hará el requerimiento correspondiente.

*Acta No.10-2014.* Sesión del 03 de octubre del 2014, se acuerda:

**Acuerdo No. 1:** Dar por conocido el I Informe que presentó el Departamento de Planificación y se espera complementarlo con los resultados del segundo semestre, para valorar los logros alcanzados durante el presente año y determinar los puntos sobre los que habría que enfocar los esfuerzos en el año 2015.

**Acuerdo No. 2:** Se acuerda esperar aplicar las herramientas de la Comisión de Control Interno, durante el primer trimestre del 2015, una vez aprobado el nuevo Plan Nacional de Desarrollo.

**Acuerdo No. 3 y 4:** Invitar mediante lista global a todos los funcionarios para que se inscriban el día de hoy (03/10/14) en el curso que ofrece el Servicio Civil o en su defecto en el de la Contraloría General de la República. Se instará a los jefes y directores para que garanticen el tiempo requerido para que sus colaboradores concluyan el curso e informen a Recursos Humanos.

**Acuerdo No. 5:** Retomar en las sesiones programadas para este año, la definición del cuestionario de riesgos.

El 09 agosto 2014 el señor Alejandro Barahona en su informe de gestión indicó lo siguiente: *“Se organizaron y realizaron dos sesiones de la Comisión de Control Interno en las que se conoció el informe del I semestre, se informó a los nuevos miembros sobre el proceso seguido hasta ahora a nivel institucional y las medidas de control interno que tienen a su cargo. Además, se identificaron dos opciones de capacitación para el personal del MICITT que permita ampliar la importancia del tema a partir de su adecuada comprensión general. Es necesario elaborar un Código de Ética de Trabajo Institucional como parte de los asuntos de Control Interno que tiene a cargo esta dirección.”*

### **Acciones realizadas 2015:**

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
	<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
	<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
	<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

(Director Administrativo Financiero Rafael Marín)

Acta No.01-2015. Sesión del 03 de marzo del 2015, se acuerda:

**Acuerdo No. 1:** Se modifica el acuerdo número dos de la sesión anterior, se decide cambiar el nombramiento de la Asistente como la persona que ocupa el puesto de secretaria administrativa financiera.

**Acuerdo No. 2:** Incorporar a las sesiones de Control Interno a un miembro de la Unidad de Tecnologías de Información y Comunicación, uno de la Comisión de Incentivos y otro del Viceministerio de Telecomunicaciones, los cuales se detallan a continuación: • Adelita Arce Rodríguez, Secretaría Técnica de Incentivos • Malou Guzmán Quesada, Jefe Servicios Tecnológicos • Francisco Troyo, Gerente de Administración del Espectro Radioeléctrico.

**Acuerdo No. 3:** Apegarse a la Normativa de Órganos Colegiados de Administración Pública.

**Acuerdo No.4:** Incluir en la Directriz de la Comisión a los Directores y Jefes.

**Acuerdo No. 5:** Nombrar un propietario y un suplente, para que asistan a las reuniones de la Comisión Interno. Crear una carpeta compartida para los miembros de la Comisión, además realizar un correo electrónico para la Comisión.

**Acuerdo No. 6:** Digitalizar el cuestionario de Control Interno.

**Acuerdo No. 7:** Revisión del Formulario de Control Interno, para ver temas de presupuesto

**Acuerdo No. 8:** Hacer una capacitación con las jefaturas sobre el cuestionario.

**Acuerdo No. 9:** Hacer un Call Center de atención a los funcionarios para atender las dudas de los funcionarios, cuando este llenando el formulario de Control Interno.

**Acuerdo No. 10:** Subir la Directriz de Control Interno a la página del MICITT.

**Acuerdo No. 11:** Realizar presentación Manual de ética.



29 abril 2015. Se remite a Rafael Marín de parte de la UPI la documentación elaborada mediante oficio MICITT-OF-PI-035-2015, para que sirva de referencia para dar continuidad a las acciones realizadas.

Acta No.002-2015. Sesión del 06 de mayo del 2015, se acuerda:

**Acuerdo No.1:** Modificar y actualizar la lista de Control Interno, para integrar a los nuevos miembros.

**Acuerdo No. 2:** Coordinar con el Viceministro respectivo, cuando haya una plaza vacante que integre la Comisión, para que este nombre una persona temporalmente en la Comisión.

**Acuerdo No. 3:** Consultar y valorar con el señor Marcelo Jenkins, el tema de nombrar ya sea a un representante o a un suplente de cada uno de los miembros de la Comisión, con las diferencias que esto implica.

**Acuerdo No. 4:** Presentar al señor Jenkins, un borrador de la Directriz de Control Interno para su respectivo aval.

**Acuerdo No. 5:** Enviar a los jefes y directores el cuestionario de Control Interno, para que emitan observaciones o sugerencias y enviarlas antes del 15 de mayo al correo de Elidier Moya para que consolide.

**Acuerdo No.6:** Agregar al formulario, un ítem para la selección del departamento perteneciente.

Convocatoria a reunión extraordinaria el día 29 de mayo del 2015 de 9:00 am a 10:00 am, para discutir las observaciones que se hicieron al formulario.

**Acuerdo No. 7:** La próxima convocatoria a la Comisión es el 02 de junio del 2015, de 08:30 am a 12:00 pm, donde se realizará la capacitación con la señora Ruth Obregón, dicha capacitación se realizará en la sala de incentivos.

En mayo del año 2015 la señora Ministra Gisella Kooper expresó en su Informe de Gestión: *“Existe una clara mejoría en el control interno y se visualizó la importancia de que cada funcionario público conozca las implicaciones de su accionar para que valore los mecanismos necesarios para evitar procesos indebidos y poner así en riesgo la buena marcha de la Organización y principalmente para que exista un uso responsable de los recursos para optimizar los mismos y obtener mejores resultados.”*



En el mes de junio del 2015 se solicitó a la DAF que remitiera la programación de la Comisión de Control Interno durante la Gestión del señor Marín, en el mes de agosto se recibió la Herramienta HIPI donde se planteaba:

- a) Coordinar el proceso de autoevaluación del Sistema Institucional de Control Interno
- b) Desarrollar una cultura institucional de control interno
- c) Impulsar el tema de la ética en el MICITT

En octubre del año 2015 el señor Rafael Marín indica en su Informe de Gestión: *“En cuanto al Control Interno del Ministerio, se encuentra muy poco avance ya que la comisión designada se reúne con poca regularidad. No existe una directriz clara sobre los miembros y sus roles.”*

#### **Acciones realizadas 2016:**

*(Directora Administrativa Financiera Keilin Molina)*

El 01 de abril del año 2016, la Directora Administrativa Financiera Keilin Molina, remite al señor ministro Marcelo Jenkins Coronas y la señora Viceministra de Ciencia y Tecnología la directriz de Control Interno para su respectiva revisión.

El 28 de abril del año 2016, desde el correo del Despacho Ministerial se le envía al personal la solicitud de Aplicación de la herramienta para el diagnóstico sobre el Sistema de control interno en el MICITT. Con el objetivo de identificar el estado de situación y poder plantear oportunidades de mejora y generar los planes de acción.

El día 26 de julio del 2016, la señora Molina Directora Administrativa Financiera emite en el Informe “Diagnóstico Control Interno 2015” las siguientes recomendaciones:

- ✓ Utilizar un Sistema de valoración de riesgos para diagnosticar la situación real de control interno del Ministerio que sea aplicable a todo el Ministerio, no obstante que cuya aplicación sea responsabilidad de cada área al menos una vez cada semestre.
- ✓ Este sistema se puede crear de manera sencilla en una matriz de Excel que permita a través del uso de colores y asignación de probabilidades la determinación de los riesgos inmediatos para un área en específico. Actualmente muchas otras instituciones cuentan con estas herramientas y se puede hacer un benchmarking para construir la del Ministerio.
- ✓ Es necesario buscar los recursos para que exista un encargado del tema de control interno, que pueda verificar que la información suministrada por las diferentes



unidades sea veraz, oportuna y confiable, así como pueda disponer del tiempo necesario para hacer la verificación de la implementación de las acciones de mejora propuestas por cada área de la organización para mejorar el control interno.

- ✓ En el caso de necesitar o querer hacer nuevamente una encuesta para determinar la situación del Control Interno en el Ministerio, utilizar un proveedor de encuestas que permita cerrar un cuestionario y posteriormente poder abrirlo y seguir llenando el mismo cuestionario, sin tener que comenzar uno nuevo.
- ✓ Diseñar la encuesta con preguntas de filtros y pases de modo que permita estructurar la misma en bloques de análisis, además de que permita la identificación de los usuarios.
- ✓ Muy importante es incluir algunas instrucciones básicas en la elaboración de los cuestionarios que le permita al usuario identificarse de una manera fácil y eficiente con la unidad organizacional en la que labora.

Aunado a lo anterior, dentro de las acciones que ha venido realizando la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial durante el 2017 y 2018, para mejorar el control interno, se encuentran:

#### **Actividades Realizadas 2017:**

El 20 de junio del 2017, mediante el oficio MICITT-DM-OF-525-2017 se solicita a la SPIS las acciones ejecutadas y el plan de trabajo a seguir en el proceso de ejecución en relación con el Sistema de Control en todos sus componentes. El día 30 de junio del 2017 la SPIS remite el Informe solicitado al Despacho Ministerial mediante el oficio MICITT-SP-OF-029-2017, mismo que sirve de insumo y análisis a la Unidad para continuar con el trabajo que se realizó en el año 2017.

La SPIS a partir de la solicitud del Despacho Ministerial realizó las siguientes actividades:

- 1. Revisión del Archivo de Gestión.**
- 2. Recolección de insumos.**
- 3. Incorporar en el Proceso de Gestión (Control Interno) en la Reorganización:**  
Para el proceso de Reorganización del MICITT se remitió al señor Ministro el 31 de enero 2017 la propuesta de la reorganización de la UPI, donde se incorpora el proceso de Gestión Interna que tendría entre sus productos el Control Interno, la cual fue aprobada mediante el oficio DM-253-17. Donde se establece que en la Unidad de Planificación Institucional se encuentra el proceso de Gestión Interna que tiene como objetivo apoyar a las o los jerarcas institucionales en las actividades de rendición de cuentas de la gestión realizada.
- 4. Elaboración de la Herramienta** Institucional de Control Interno.



5. **Elaboración del Marco Orientador e Instructivo de Control Interno (SEVRI).**
6. **Elaboración “Programa Institucional de Ética, Valores y Conducta del MICITT”:** se elaboró el documento que contiene lo siguiente: Programa de ética, plan de trabajo del proceso de gestión de la ética, plan de trabajo para la auditoría de la ética y los instrumentos para su aplicación, directrices y políticas éticas del funcionario (a) del MICITT.

### **Actividades Realizadas 2018:**

Las acciones realizadas a la fecha en este año 2018 han sido:

1. **Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento de Control Interno.**
2. **Charla de Capacitación Control Interno:** el 12 de febrero 2018 se realizó la charla “Importancia e Implementación del Control Interno” impartida por funcionarias de la Unidad de Control Interno del Instituto Nacional de Aprendizaje, dirigida a los Directores, Gerentes, Jefes y enlaces de planificación de las áreas del MICITT, capacitando un total de 42 colaboradores.
3. **SEVRI:** “Marco orientador e Instructivo de Control Interno SEVRI” para aplicar el proceso de Control Interno para la Herramienta Institucional de Planificación para el Control Interno (HIPCI).
4. **Apoyo Despacho Ministerial:** se elaboró el oficio para que el Despacho Ministerial enviará a las áreas del MICITT como apoyo a la SPIS para dar inicio de implementación, el cual fue enviado el 16 de febrero del 2018 MICITT-DM-OF-150-2018, donde se *indica la Secretaria de Planificación Institucional y Sectorial asume la coordinación y referencia consolidada de las acciones que se ejecutan en el MICITT, con el propósito de asesorar y de conducir ciertos procesos que fortalezcan las acciones que se emprendan en cada área, sin perder de vista que la responsabilidad por las acciones y herramientas que se ejecuten o utilicen en las áreas es responsabilidad directa de las jefaturas y titulares subordinados, según lo dispuesto en la Ley N°8292, Ley General de Control Interno y a las Normas de Control Interno para el sector público, artículo N° 10 de la ley.*
5. **En el Módulo de Planificación se incorpora un apartado de Control Interno:** En este mismo módulo se pretende incorporar el SEVRI para que las áreas puedan realizar la Valoración de sus Riesgos y los respectivos planes de acción, con el propósito de que los informes se generen de forma digital y de una manera más eficiente, se pretende que para el año 2019 se pueda implementar en su totalidad.

Los principales productos que se van a elaborar a partir del periodo 2018-2019 son los siguientes:



- ✓ Informes de Autoevaluación de Control.
- ✓ Informe de Valoración de Riesgos SEVRI.
- ✓ Informe de los Planes de Acción del Sistema de Control Interno.
- ✓ Informe Seguimiento a las acciones que desarrollen las áreas en respuesta a los hallazgos de la Auditoría Interna.
- ✓ Implementación del Programa de ética, plan de trabajo del proceso de gestión de la ética, plan de trabajo para la auditoría de la ética y los instrumentos para su aplicación.

Aunado a lo anterior, se cuenta con estas medidas de control interno:

- Utilización de carpetas compartidas donde se respalda la información por procesos y temáticas.
- Control de asistencia de sus colaboradores mediante firma digital.
- Elaboración y/o mejoras a los instructivos de llenado de las herramientas de planificación institucional.
- Elaboración de las Memorias Institucionales.
- Informes de labores mensuales por cada funcionario que labora en la SPIS.
- Informes de gestión anual de las labores ejecutadas en la SPIS.
- Cronograma de trabajo anual de la SPIS.
- Se elaboró propuesta de instructivo y herramientas del Plan de Mejora del IGI.
- Control de bienes asignados por funcionario por medio de actas de bienes elaboradas por el Departamento de Proveduría.
- Evaluaciones de Desempeño anuales mediante sistema institucional denominado SED.
- Incorporación del uso de listas de registro de participación cuando se realizan capacitaciones con funcionarios internos y con funcionarios de otras instituciones y organizaciones.
- Utilización de minutas de reuniones cuando se realizan sesiones de trabajo con funcionarios del ministerio, así como con representantes de otras instituciones y organizaciones.
- Elaboración de los procedimientos de la Unidad de Planificación Sectorial referentes a los procesos de: Indicadores de Actividades Científicas y Tecnológicas (ACT) e Innovación, Plan Nacional de Desarrollo, Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, contrataciones administrativas, así como otras funciones que se desarrollan en la unidad
- Utilización de calendarios de trabajo compartidos mediante el uso del correo electrónico institucional.



- Cronogramas de trabajo compartidos de cada uno de los funcionarios de la SPIS.
- Reuniones mensuales de equipo de trabajo para brindar avances del quehacer en el que se ha venido trabajando durante cada mes.
- Establecimiento de un Plan de Trabajo de la SPIS mediante Memorando MICITT-SPIS-MEMO-001-2018.

Dentro de las conclusiones y limitaciones presentadas se pueden citar:

- ✓ El MICITT ha desarrollado a lo largo de estos años importantes esfuerzos en el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno, sin embargo, este tema resulta siempre un desafío para las administraciones, en donde es primordial contar con el total respaldo de los Jerarcas y con el compromiso serio de los Titulares subordinados de la institución y de los funcionarios en general.
- ✓ Es significativo mencionar que el 19 de setiembre 2016 mediante oficio MICITT-PI-OF-051-2016, se solicitó a la administración realizar las gestiones pertinentes para poder tener un puesto para cubrir este tema y otros temas de relevancia en el Informe de Necesidad de Plazas enviado el 31 de mayo 2017 al Despacho Ministerial, se indica la necesidad de contar con al menos un funcionario por cada proceso. A la vez, debe considerarse que la Unidad de Planificación Institucional logro recuperar dos de las plazas que fueron asignadas a otras áreas por decisiones de la administración, pero con esta gestión se quedó con la misma cantidad de personal y no se ha asignado nuevo recurso. En este momento estos colaboradores tienen múltiples funciones de programación, reprogramación, seguimiento plan presupuesto, memoria institucional, índice de gestión, control interno, ética y todos los temas a nivel institucional, que algunas de ellas las realizaban otras áreas, pero debido al poco avance se ha decidido que sean parte de las funciones de la SPIS. Por lo que se hace necesario seguir gestionando la solicitud de personal para poder desarrollar mayores avances, que las actividades se realicen con mayor análisis, se puedan realizar mayores propuestas de mejora a las ejecutadas a la fecha.
- ✓ Pese a lo mencionado anteriormente se ha venido realizando esfuerzos importantes para ir avanzando en los productos y se continuará efectuando acciones con el propósito de lograr un buen proceso de implementación en este tema tan importante para la institución.
- ✓ Se debe contar con el compromiso de las áreas de la institución, para que no solo se presenten los insumos requeridos en tiempo y forma, sino que se ejecuten estudios a profundidad -debido a que se tiene que realizar en la Unidad de



Planificación Institucional muchos esfuerzos para que los informes institucionales consolidados presenten un mejor nivel de calidad y de análisis, para así propiciar una mejora constante en cada uno de los temas relacionados a la gestión pública, para lograr un proceso exitoso en Control Interno.

Dentro de las principales recomendaciones que se pueden visualizar en los procesos ejecutados, se encuentran:

- ✓ Se debe brindar un mayor seguimiento a la valoración de riesgos por parte de las autoridades responsables del tema en el MICITT.
- ✓ Se recomienda brindar mayor capacitación en los temas ya que ha ingresado nuevo personal con necesidad de obtener mayores conocimientos en el tema.
- ✓ Se recomienda que el MICITT cuente con una herramienta centralizada para la gestión de documentos electrónicos.

#### 2.1.4 Auditoría Interna

Las principales actividades ejecutadas por la Auditoría Interna relacionadas con el mejoramiento del control interno y la valoración del riesgo son:

- **Estudios de auditoría**

La forma en como la Auditoría Interna colabora con el mejoramiento del Control Interno y Valoración de Riesgo de la institución es mediante la elaboración de estudios o revisiones de auditoría, producto de los cuales se emiten informes que incluyen recomendaciones giradas a la Administración Activa, con el propósito de concretar oportunidades de mejora en la gestión de los procesos operativos, administrativos y financieros de la institución del Ministerio.

Los estudios de auditoría se realizan con base en el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna, el cual es registrado cada año en el Sistema de Planes de Trabajo de la Auditoría Interna (PAI). Para el periodo 2017 se programaron y realizaron los siguientes estudios y actividades:



**Tabla N° 3**  
**Estudios y actividades programadas para el 2017**

DESCRIPCIÓN DEL ESTUDIO DE AUDITORÍA	CANTIDAD	% DEL TOTAL DE ESTUDIOS Y ACTIVIDADES
Revisión del proceso de compras de la institución	1	8.33%
Evaluación del programa de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI)	1	8.33%
Revisión del Procedimiento de administración del Fondo de Caja Chica	1	8.33%
Seguimiento a disposiciones y recomendaciones.	1	8.33%
Legalización de libros legales – Actas	1	8.33%
Estudio de inventario de bienes	1	8.33%
Estudio de vacaciones	1	8.33%
Evaluación del Programa del Fondo de Incentivos	1	8.33%
Revisión del Proceso de Acreditaciones que No Corresponden	1	8.33%
Estudios especiales, atención de denuncias, servicios preventivos de advertencia.	1	8.33%
Participación en actividades de capacitación y congresos nacionales e internacionales	1	8.33%
Otras actividades	1	8.33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100.00%</b>

**Fuente:** Auditoría Interna.

- **Seguimiento de la implantación de las recomendaciones de la Auditoría Interna**

De conformidad con lo establecido en las Normas para el ejercicio de la Auditoría en el sector público (2.11), “*El auditor interno debe establecer, mantener y velar porque se aplique un proceso de seguimiento de las recomendaciones, observaciones y demás resultados derivados de los servicios de la auditoría interna, para asegurarse de que las acciones establecidas por las instancias competentes se hayan implementado eficazmente y dentro de los plazos definidos por la administración. Ese proceso también debe contemplar los resultados conocidos por la auditoría interna, de estudios de auditores externos, la Contraloría General de la República y demás instituciones de control y fiscalización que correspondan*”.



Con base en lo indicado en el párrafo anterior, y como reforzamiento y apoyo al Sistema de Control Interno de la institución, la Auditoría Interna mantiene un constante seguimiento a la implantación de las recomendaciones remitidas mediante los informes de Auditoría Interna a los jefes y resto de la Administrativa Activa. Dicho seguimiento requiere de un monitoreo constante de los informes realizados y la validación de la evidencia de la implantación de las recomendaciones emitidas.

El seguimiento de la implantación de las recomendaciones de la Auditoría Interna permite determinar el grado de cumplimiento de estas, ejerciendo una labor de control con el objetivo de que los jefes y la Administración Activa cumplan con las acciones acordadas en el tiempo establecido, buscando con esto una mejora en la operación integral de los procesos auditados.

- **Elaboración de la Matriz de Cumplimiento de recomendaciones de Auditoría Interna (MACU)**

En diciembre del 2015, el Presidente de la República de Costa Rica, Luis Guillermo Solís Rivera, presentó a la ciudadanía la Estrategia Nacional de Gobierno Abierto (ENGA) siendo su tercer eje de gobierno y promesa de asegurar un gobierno transparente y en lucha frontal contra la corrupción.

La ENGA se basa en tres ejes: participación ciudadana, lucha contra la corrupción y acceso a la información. Desde el eje de lucha contra la corrupción se considera que la labor que cumplen las auditorías internas debería ser conocida por dos razones principales: Los procesos bajo fiscalización son públicos y una herramienta de gestión que deben ser de acceso a todas las áreas de la organización<sup>1</sup>.

Los procesos de auditoría interna se realizan en muchos casos sobre procesos que implican fondos públicos, por lo tanto, son de interés de todo ciudadano. Desde hace muchos años la Contraloría General de la República a través de las auditorías internas define elementos a atender por parte de la administración, como parte de su acción contralora. Sin embargo, el compromiso “Acciones de cumplimiento de las Auditorías Internas” promueve una acción proactiva desde el Poder Ejecutivo.

Este compromiso parte de la proactividad que debe caracterizar las acciones del Sector Público hacia la transparencia y la rendición de cuentas. Con la creación y publicación de las Matrices de Cumplimiento (MACU) el sector público costarricense pone a disposición de los ciudadanos los resultados de los informes que realizan sus Auditorías Internas y

<sup>1</sup> Guía de construcción de Matrices de Cumplimiento (MACU)



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

las acciones que cada institución realiza para mejorar y dar respuesta a los elementos que se les indican, en las diversas áreas del quehacer organizativo.

La MACU es una herramienta de gestión de fácil comprensión y acceso para todas las personas y organizaciones interesadas en conocer y apoyar en la mejora de nuestro sector público.

Poner a disposición de la ciudadanía el cumplimiento de los informes de auditoría tiene su base en el Decreto Ejecutivo número 39372-MP-MC del 7 diciembre de 2015, donde se declaró de interés público la Estrategia Nacional por un Gobierno Abierto 2015-2018, lo cual se da como parte del compromiso de abrir espacios para que se promuevan iniciativas entre el Estado y diversos sectores de la sociedad civil destinados a fortalecer y modernizar los niveles de transparencia, acceso a la información pública y participación ciudadana.

El decreto es congruente con el derecho fundamental de acceso a la información pública establecido en el artículo 30 de la Constitución Política de la siguiente manera: “Se garantiza el libre acceso a los departamentos administrativos con propósitos de información sobre asuntos de interés público. Quedan a salvo los secretos de Estado”. De la misma forma se encuentra constitucionalmente establecido el deber de crear un sistema de fiscalización de la hacienda pública que garantice un control transparente y objetivo de toda la Administración Pública, consignado en artículo 183 de la Constitución Política de sobre el compromiso de la Estrategia Nacional de Gobierno Abierto denominado “*Publicación de Informes sobre el cumplimiento de las recomendaciones de Auditoría Interna*”.

Las instituciones sujetas a este Decreto, como el MICITT, tienen el deber de publicar de forma oficiosa sus informes de desempeño en el sitio Web oficial o la plataforma electrónica análoga, para que las personas puedan acceder a estos sin necesidad de solicitud previa. En dichos informes deben considerarse las recomendaciones giradas por la Auditoría Interna y las acciones de implementación de estas. Para cumplir con este deber, las autoridades competentes deberán asegurar la confidencialidad de la información, según el ordinal 6º de la Ley General de Control Interno.

La MACU es preparada en la Auditoría Interna y enviada a Casa Presidencial por parte del Despacho Ministerial de forma periódica, de manera que sea publicada en la página Web: [datosabiertos.presidencia.go.cr](http://datosabiertos.presidencia.go.cr).

Como parte de las limitaciones enfrentadas al desarrollar las acciones, se reporta el aplazamiento en los plazos establecidos para implementar las acciones correctivas





sugeridas. Entre otros, esta situación ha sido justificada por la Administración Activa, debido a la falta de personal, ya que no pueden atender toda la operación de sus áreas e implantar las recomendaciones de la Auditoría Interna.

Dentro de los informes que contienen recomendaciones que no están implementadas, se encuentran: Revisión del procedimiento de acreditaciones que no corresponden (MICITT-AI-ICI-003-2016), del 21 de diciembre de 2016, Toma física parcial de bienes de la institución (MICITT-AI-ICI-001-2017), del 28 de abril del 2017, Revisión del proceso de compras de la institución (MICITT-AI-ICI-002-2017, del 28 de setiembre de 2017 y MICITT-AI-ICI-004-2017, del 09 de octubre de 2017), Verificación de la validez y suficiencia del control interno establecido por la administración activa para el proceso de solicitud, otorgamiento y registro de vacaciones a funcionarios, vía sistema informático y manual (MICITT-AI-ICI-003-2017), del 25 de octubre de 2017.

El no implantar las recomendaciones de la Auditoría Interna, que normalmente versan sobre debilidades en el Sistema de Control Interno, expone a la institución a ser impactada por acciones que no solo afecten la operación, sino también el erario, y no cumplimiento de normativa en las diferentes áreas, como por ejemplo en la realización de compras, manejo y custodia de bienes, registro y control de vacaciones, acreditaciones que no corresponden, entre otros. A su vez también la expone al riesgo de no alcanzar sus objetivos institucionales.

Señalados los aspectos anteriores, se presenta a continuación las conclusiones sobre la labor que realiza la Auditoría Interna en el tema de control interno y valoración de riesgo.

1. La labor de la Auditoría Interna en la institución consiste en realizar un proceso sistemático, independiente y profesional para obtener y evaluar objetivamente evidencia en relación con hechos y eventos de diversa naturaleza, comprobar su grado de correspondencia con un marco de referencia de criterios aplicables y comunicar los asuntos determinados, así como las conclusiones y disposiciones o recomendaciones a la respectiva Administración, con el fin de mejorar la gestión y la toma de decisiones y fortalecer el marco de responsabilidades. El examen o estudio se realiza usualmente con posterioridad a la gestión de la hacienda pública, con el propósito de determinar la razonabilidad de la información financiera, los niveles de economía, eficacia, eficiencia y transparencia en el uso de dichos recursos, así como el cumplimiento del ordenamiento jurídico aplicable.
2. La Auditoría Interna colabora con el mejoramiento del Control Interno y Valoración de Riesgo de la institución mediante la elaboración de estudios o revisiones de auditoría, producto de los cuales se emiten informes que incluyen recomendaciones giradas a la



Administración Activa, con el propósito de concretar oportunidades de mejora en la gestión de los procesos operativos, administrativos y financieros de la institución del Ministerio. Los estudios de auditoría se realizan con base en el Plan de Trabajo Anual de la Auditoría Interna, el cual es registrado cada año en el Sistema de Planes de Trabajo de la Auditoría Interna (PAI).

3. Como reforzamiento y apoyo al Sistema de Control Interno de la institución, la Auditoría Interna mantiene un constante seguimiento a la implantación de las recomendaciones remitidas mediante los informes de Auditoría Interna a los jefes y resto de la Administración Activa. Dicho seguimiento requiere de un monitoreo constante de los informes realizados y la validación de la evidencia de la implantación de las recomendaciones emitidas. El seguimiento de la implantación de las recomendaciones de la Auditoría Interna permite determinar el grado de cumplimiento de estas, ejerciendo una labor de control con el objetivo que los jefes y la Administración Activa cumplan con las acciones acordadas en el tiempo establecido, buscando con esto una mejora en la operación integral de los procesos auditados.
4. La Auditoría Interna prepara la MACU (Matriz de cumplimiento de recomendaciones de la Auditoría Interna), la misma es enviada a Casa Presidencial por parte del Despacho Ministerial de forma periódica, de manera que sea publicada en la página Web: [datosabiertos.presidencia.go.cr](http://datosabiertos.presidencia.go.cr). Con la creación y publicación de las Matrices de Cumplimiento (MACU), el sector público costarricense pone a disposición de los ciudadanos los resultados de los informes que realizan sus Auditorías Internas y las acciones que cada institución realiza para mejorar y dar respuesta a los elementos que se les indican, en las diversas áreas del quehacer organizativo.

El MICITT tiene el deber de publicar de forma oficiosa sus informes de desempeño en el sitio Web oficial o la plataforma electrónica análoga, para que las personas puedan acceder a estos sin necesidad de solicitud previa. En dichos informes deben considerarse las recomendaciones giradas por la Auditoría Interna y las acciones de implementación de estas. Para cumplir con este deber, las autoridades competentes deberán asegurar la confidencialidad de la información, según el ordinal 6º de la Ley General de Control Interno.

Con base en lo presentado en los puntos anteriores y relacionado con la implantación de las recomendaciones de la Auditoría Interna, y con el objetivo de mejorar el Sistema de Control Interno y Valoración de Riesgo, la Administración Activa debe de velar por cumplir, en tiempo y forma, con los plazos establecidos en los informes de auditoría para la implantación de las acciones correspondientes para subsanar los hallazgos presentados, de forma que se mejoren las operaciones en el Ministerio y se blinde a la misma contra



actos que pueden atentar el logro de los objetivos institucionales, la ética y la transparencia, y de esta forma ser garante de los fondos públicos que se administran.

### 2.1.5 Asuntos Jurídicos

La Unidad de Asuntos Jurídicos (UAJ) señala el desarrollo de las siguientes acciones como parte del Control Interno de la Unidad:

- **Para proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad o acto ilegal**
  1. Control de solicitud y uso de suministros.
  2. Cada funcionario (a) de la UAJ debe controlar los activos que les han sido asignados y los de uso común, salvo que cuenten con autorización de la jefatura ninguno (a) tiene autorización de sacarlos de la oficina o prestarlos. Asimismo, cada uno (a) sabe que debe reportar al guarda la salida de equipo de cómputo previo llenado de la boleta confeccionada por la Proveeduría Institucional.
  3. Se ha solicitado a los funcionarios de la Unidad estudiar y aplicar el nuevo Reglamento de registro y control de bienes de la administración central, así como cumplir sus obligaciones que sobre este tema están establecidas en el Reglamento Autónomo de MICITT.
  
- **Para exigir confiabilidad y oportunidad de la información**
  1. Diseño de carpetas e impresión en color crema y rojo según la prioridad de la atención de las solicitudes recibidas.
  2. Registro de solicitudes de servicio recibidas y control de su atención hasta la obtención del resultado esperado.
  3. Uso de cuenta departamental para recepción de solicitudes, con la finalidad de que toda comunicación que sea recibida y enviada tenga carácter oficial y esté disponible permanentemente.
  4. Control de correspondencia recibida y enviada.
  5. Capacitación constante con la finalidad de que los criterios emitidos sean de calidad e incluyan información confiable y oportuna.
  6. Periódico respaldo de la información disponible en la carpeta compartida.
  7. Uso del drive para guardar información que deben utilizar todos los funcionarios de la UAJ.
  8. Control de entrega de certificaciones y de la gestión documental.
  9. Archivo de carpetas de solicitudes por año y según su numeración.



10. Desecho de la papelería cuando corresponda usando la trituradora de papel para proteger la confidencialidad de la información, firmas en documentos, etc.
  11. Se ha instruido al personal para realizar las acciones necesarias para proteger los datos a los que tenemos acceso en virtud del tipo de servicio que brindamos.
- **Para garantizar eficiencia y eficacia de las operaciones**
    1. Establecimiento de procedimientos para atender solicitudes de decretos, acuerdos en sus diversas modalidades, cesiones de factura, resoluciones, etc.
    2. Plazos de atención definidos según la prioridad de los asuntos asignados.
    3. Uso eficiente de los recursos públicos.
    4. Cada funcionario tiene el deber de mantener actualizados sus conocimientos.
    5. Realizamos reuniones periódicas en las que exponemos temas de actualidad que tienen incidencia en nuestro quehacer diario.
    6. Control de los períodos de descanso.
    7. Registro y control de asistencia.
    8. Revisión y corrección de los resultados que los funcionarios presentan a la jefatura.
  - **Para cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico**
    1. Revisión diaria del Diario Oficial La Gaceta y comunicación de su resultado a lo interno de la Unidad y a la lista global o a determinada dependencia cuando corresponda, a fin de mantenernos actualizados y que ninguno pueda alegar ignorancia a la Ley.
    2. Estudio de la normativa vigente y de la jurisprudencia administrativa y judicial.
    3. Aplicación de la normativa, directrices, jurisprudencia, dictámenes de la Procuraduría General de la República y de la Contraloría General de la República, etc., en la atención de las solicitudes recibidas.
    4. Se han elaborado propuestas de mejora regulatoria que han sido sometidas a valoración del Despacho Ministerial para su firma.
    5. En los asuntos sometidos a conocimiento de esta Unidad por parte del Despacho Ministerial se han indicado puntualmente los aspectos de legalidad que deben cumplirse de previo a la emisión de actos administrativos, se ha brindado el servicio de asesoría jurídica a todo aquel que lo ha solicitado, también de manera preventiva cuando por alguna razón advertimos que el proceder institucional no es conforme al ordenamiento jurídico.

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
	<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
	<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
	<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

Dentro de las limitaciones enumeradas por la Unidad se encuentran:

- La Unidad de Asuntos Jurídicos ha realizado muchos esfuerzos por garantizar el control interno en los asuntos de su competencia, sin embargo, la mayor dificultad enfrentada es el hecho de que muchas de nuestras funciones se realizan con insumos que producen otras dependencias y en la mayoría de los casos se observan incumplimientos de la normativa vigente, mismos que son advertidos para su corrección con resultado negativo en algunos casos, por cuanto los destinatarios consideran innecesario proceder conforme a la recomendación de esta Unidad por no ser vinculante nuestro criterio, en consecuencia, no acatan las disposiciones que le son remitidas, situación conocida por el Despacho Ministerial mas no corregida.
- Se han hecho propuestas al Despacho Ministerial con resultado negativo para propiciar espacios de trabajo con todos los abogados del ministerio, a fin de unificar criterios en la medida de lo posible, compartir buenas prácticas, y propiciar que en la dependencia en la que están destacados sean garantes de la legalidad de los actos que se pretende emita la señora ministra y el Poder Ejecutivo.
- Se ha propuesto al Despacho Ministerial entrenar un funcionario de cada dependencia en materia de procedimiento administrativo disciplinario e investigación preliminar, pero no hemos obtenido respuesta. Por otra parte, en la reorganización anterior se intentó crear una Unidad dedicada a este tema exclusivamente, pero MIDEPLAN no lo aprobó, por ende, MICITT enfrenta dificultades para atender adecuadamente este tipo de asuntos por cuanto en esta Unidad hay muy poco personal y no podemos asumir todos los procedimientos que han instaurado, ni participar en todas las comisiones de investigación preliminar.

Como conclusión, la Unidad indica que ha procurado ajustar su quehacer al ordenamiento jurídico y garantizar el control interno dentro de esta dependencia, sin embargo, considera que se requiere que el MICITT establezca un adecuado sistema de gestión que permita realizar y controlar las acciones institucionales realizadas en garantía del sistema de control interno.

### 2.1.6 Cooperación Internacional

La Unidad de Cooperación Internacional de acuerdo con los 4 elementos fundamentales que se deben cumplir según lo establece la Ley N° 8292 de Control Interno, ha realizado las siguientes acciones:



- **Protección del Patrimonio Público**

Cada funcionario de esta Unidad ha revisado en conjunto con los compañeros de la Unidad de Proveeduría los bienes asignados, y se cuenta por cada funcionario con un acta debidamente firmada y revisada de los bienes asignados a cada cual.

Recientemente la compañera Jazmín dejó de laborar en esta Unidad y realizó la debida devolución ante proveeduría, para lo cual existe oficio de respaldo. Momentáneamente los bienes serán asignados a la jefatura mientras ingresa el remplazo de Jazmín Fonseca.

Adicionalmente la Jefatura tiene asignado los bienes que se utilizan para el apoyo con los pasantes, siempre que ingresa un nuevo pasante se le consigna bajo su responsabilidad y se le indica que debe de devolverlo integro tal cual se entrega.

Además, cuando alguno de los funcionarios de la Unidad, debe sacar de las oficinas la computadora asignada a ellos, se completa el formulario para tal fin, al igual que cuando el funcionario va a salir del país por cuestiones labores y requiere llevar la computadora.

- **Confiabilidad de la Información**

Se procedió a respaldar la información de los archivos de la Unidad de Cooperación (UCI) en Digital, por lo que se tienen archivos espejo de manera digital, compartidos y en la nube.

Todos los productos finales son revisados por la jefatura y firmados con firma digital. Se mantiene un inventario de los convenios, o memorandos internacionales en digital, los originales son trasladados a la asesoría legal por medio de oficio desde la Unidad cuando así es entregado el instrumento legal, si no se entrega a esta Unidad, se hace la recomendación de entregarlo oficialmente a la asesoría legal, pero reenviar una copia escaneada a esta Unidad.

Se definió un respaldo, compartido en la nube, de los números consignados a todos los documentos que se producen en esta Unidad (Oficios, informes, memorandos, minutas), para darle orden y transparencia. En dicho documento se consigna, el número asignado, la fecha de emisión, el asunto a tratar, quién realizó dicho documento y en qué proceso se encuentra.



- **Eficiencia y Eficacia de las Operaciones**

Con el fin de que las operaciones que se realizan en la Unidad de Cooperación Internacional respondan a la eficiencia y eficacia requeridas, esta Unidad ha realizado las siguientes acciones:

Se elabora un Plan de trabajo anual que responde a las metas previamente establecidas el año anterior a la hora de la formulación del presupuesto y seguimiento de dicha programación, en dicho plan de trabajo se consigna por funcionario las tareas que le corresponde realizar, el tiempo para el mismo, los actores involucrados, así como un apartado que refleja el avance de la tarea y si se ha presentado un obstáculo o no al respecto. Este Plan es revisado semestralmente.

Se lleva un control de asistencia de los funcionarios de la UCI.

Para cada una de las reuniones, talleres u otros eventos que se organizan, se establece una agenda, se toma asistencia, y en algunos casos se desarrolla una minuta al final de esta.

Cada una de las actividades realizadas cuenta con un informe de ejecución, en donde se indica si se dio un cumplimiento de los objetivos cuando se contratan servicios.

Se cuenta con un documento de Excel compartido en donde desde el año 2014, se han venido consignando la participación en eventos internacionales tanto de los Ministros y Viceministros, como del resto de funcionarios, en dicha tabla se consigna; el funcionario que participó, el lugar donde fue, las fechas, el objetivo de su participación, el N° de acuerdo de viaje, quién cubrió los costos y a cuanto ascendió el monto, este documento se comparte con los despachos y las jefaturas, con el fin de que actualicen la información cuando vayan a participar en alguna actividad internacional. Asimismo, dicha tabla sirve para que la Unidad de Cooperación internacional realice una proyección según el presupuesto asignado a estos rubros, y pueda asesorar al despacho ministerial respecto a la participación en las distintas actividades.

Se estableció un procedimiento para la gestión y los trámites de participación en eventos internacionales, dicho procedimiento está en revisión, para mejoras, y se quiere plantear ante la oficialía mayor generar un formulario digital compartido para mayor eficiencia y eficacia.

Se elaboró en conjunto con la Asesoría Jurídica un Manual Normas y Procedimientos “Elaboración, Aprobación y Suscripción de Instrumentos Jurídicos Internacionales”, esta





Unidad ya dio el aval por su parte falta que la asesoría Jurídica este de acuerdo, para remitirlo a todos los funcionarios vía memorando.

Se remitieron los perfiles de proyectos realizados con cooperación Internacional a MIDEPLAN de acuerdo con como lo establece la normativa, y se tratan de mantener actualizados.

Nos encontramos en proceso de revisión de los convenios y memorandos internacionales para valorar su vigencia y pertinencia con el fin de dar por finalizados oficialmente aquellos que se les haya vencido su plazo y no exista interés de renovar y por renovar los que así lo requieran.

Se da un seguimiento a los compromisos con organismos internacionales, y se mantiene actualizado el pago de las cuotas correspondientes.

- **Cumplimiento de normativa**

Todas las tareas realizadas por la Unidad de Cooperación Internacional son bajo cumplimiento de la normativa vigente, y en seguimiento de las metas e indicadores asignados a dicha Unidad en el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación, y el Plan y Programación Interno.

Es así como con el cumplimiento de las acciones antes mencionadas y otras correspondientes a las metas establecidas para esta Unidad, en el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2015-2021, durante los últimos 4 años ha cumplido casi en su totalidad las metas propuestas. Únicamente la meta de cantidad de cuotas pagadas a organismos internacionales, no se ha logrado, debido a que no fue autorizada la apertura de la subpartida para pagar la cuota del Organismo CYTED el cuál se ha solicitado de hace más de un año, se hicieron todos los trámites correspondientes, no obstante, no fue posible por asuntos legales y de gestión. Se continúan realizando trámites con financiero, legal y cancillería para ver si se puede hacer efectivo este pago durante el 2018.

Toda la información respaldo para la información anterior las pueden encontrar en el siguiente link:

[https://drive.google.com/drive/folders/1hOqAMatKNpua\\_6c6Tr\\_PjEa9JJSO9fmm](https://drive.google.com/drive/folders/1hOqAMatKNpua_6c6Tr_PjEa9JJSO9fmm)

En cuanto a los riesgos materiales, por el tipo de actividades que realiza la UCI no hay riesgos materiales que afecten la industria o zonas geográficas, los riesgos radican en:



#### Externos:

- ✓ Riesgos Políticos: Cambio de Gobierno y de autoridades, puede ser que las nuevas autoridades vengan con ideas totalmente distintas a las establecidas lo que genere un cambio en los proyectos que se están desarrollando.
- ✓ Legales o reglamentarios: pueden generarse desde otras instancias directrices, o normas en algún momento dado del año que interfieran en las contrataciones, y ejecución de las actividades que se realizan.
- ✓ Económicos: solicitud por parte de los despachos de organización de actividades que no estaban presupuestadas y haya que cambiar las metas que si estaban programadas. Que se den cambios bruscos en el presupuesto.

#### Internos:

- ✓ Políticas institucionales: que haya una inadecuada definición por parte de los superiores de la organización de las tareas y funciones de cooperación, por lo que deleguen en otras instancias dichas funciones y esto genere información dispersa, confusa, sin un canal adecuado.
- ✓ Recursos Humanos: que el recurso humano por contratar no cumpla con las competencias, actitudes y aptitudes requeridas para el puesto.

La principal limitación que se enfrenta se refiere a que cada vez hay más actividades que realizar y asignaciones nuevas, no obstante, se mantiene el mismo personal, eso es un limitante muy fuerte, ya que con todas las ideas y alianzas que se han generado lo ideal sería tener más personal para poder ejecutarlo.

Dentro de los retos que se presentan se pueden citar: Crecimiento de la Unidad, incorporar más proyectos, generar más alianzas y oportunidades de trabajo internacional, lograr establecer un mecanismo para que todos los temas relacionados con Cooperación Internacional sean informados a esta Unidad, para que como unidad staff de asesoría al despacho y enlace con las instituciones como MIDEPLAN y Cancillería pueda brindarse la información de manera ordenada y coordinada.

La Unidad de Cooperación Internacional al ser una Unidad relativamente nueva, creada en el 2014, y contar con tan poco personal, ha tratado de ir ordenando todas sus acciones y funciones para ordenar y gestionar de la mejor manera los recursos y bienes disponibles, se requiere continuar trabajando en ese ordenamiento.

Finalmente se recomienda en primera instancia hacer conciencia en las demás direcciones y departamentos de la importancia de brindar la información en el caso de la



participación en eventos internacionales para siempre tener la información actualizada, establecer una visión estratégica de lo que se está trabajando en el ámbito internacional para mostrar al nuevo gobierno, y que se puedan seguir desarrollando las tareas planeadas al mediano y largo plazo, dar seguimiento a la condición de los bienes asignados, mantener actualizados los expedientes y generar agendas, asistencia y minutas en todas las reuniones en que se participe.

### 2.1.7 Unidad de Servicios Tecnológicos

Por parte de la UST se realizan las siguientes acciones para mejorar el Control Interno en la Gestión de las TICs:

- **Gestión**

Como parte de la gestión de procesos se realiza una serie de tareas de control en la ejecución del Plan de Compras, las cuales llevan un orden para la adquisición de bienes y servicios entre ellos se enumeran los siguientes:

- ✓ La UST solicita a los Centros de Costo que informen mediante memo u oficio la justificación y descripción del bien o servicio requeridos para los Planes de Compra anuales en TICs, el documento debe describir, necesidad, justificación, cantidad, destino y fecha en la que se requiere, dicha justificación se les solicita a todos, aunque algunos lo hacen mediante correo electrónico y no con memorando u oficio.
- ✓ Por transparencia dicho proceso continúa y la UST realiza estudios de mercado con 2 o 3 empresas vendedoras de tecnologías, con el objetivo de monitorear el valor en el mercado de los bienes y servicios que los centros de costo requieren para el desempeño de sus funciones, dicho estudio permite crear una Base de Datos de conocimiento e históricos sobre futuras compras y proveedores.
- ✓ Con el objeto de iniciar una compra, se solicita la certificación de presupuesto al Departamento Financiero el cual valida los recursos disponibles de la partida por el cual el bien o servicio va a ser adquirido y de acuerdo con el centro de costo.
- ✓ En concordancia con lo anterior se realiza una resolución de inicio, que justifica la compra, se describe, se validan los recursos y se autoriza para que la Proveduría Institucional inicie el proceso de contratación.
- ✓ Además, se realiza la solicitud de pedido en el sistema Interno de Gestión (SYGA), el cual descarga del presupuesto los recursos de nuestro centro de costo, en el mismo se realiza una solicitud, hay una aprobación por el encargado de centro costo, otra por la Proveduría Institucional y finalmente por el Encargado del Programa.



- ✓ Aunado a lo anterior, la UST realiza la búsqueda de los códigos de clasificación, de producto y mercancía de acuerdo con el Sistema de Compras del Estado (SICOP), con el objeto de registrar las Solicitudes de Pedido con los requisitos anteriormente citados y así la Proveduría tiene el Visto Bueno para iniciar el proceso de apertura y concurso de proveedores.
- ✓ Realizado el proceso anterior, se reciben las ofertas que concursaron y se estudian las condiciones y requisitos técnicos en una tabla comparativa, aplicando metodología de evaluación por igual a todas las ofertas, obteniendo las calificaciones de 1 a 100.
- ✓ Posteriormente se realiza una recomendación técnica vía memorando dirigida a la Proveduría, misma que se sube al sistema SICOP, donde la Proveduría Institucional realiza las evaluaciones propias del concurso y no técnicas.
- ✓ Durante el proceso de entrega de bienes y servicios, se evalúa la entrega del producto que cumpla con los requerimientos y requisitos de factura, para luego hacer memorando de autorización de trámite de factura, el mismo lleva el visto bueno del encargado del contrato y del encargado del centro de costo, firmado y sellado, para proceder con el pago del bien o servicio.
- ✓ A los bienes adquiridos se les identifica con número de activo antes de ser entregados por la Proveduría Institucional, a los mismos se les realiza un memorando de asignación de acuerdo con el Plan de Compras.
- ✓ Se gestiona un repositorio de las compras por partida presupuestal y bien o servicio en Google Drive, que permita consultar el histórico de cada proceso por año.
- ✓ A modo de control de asistencia y hora de entrada, se utiliza un formulario que registra mediante firma digital la marca de entrada y salida del funcionario, dicha hora es validada en línea por el banco central, no por el equipo.

#### • **Servicios y Soporte**

Las acciones de servicios implican la atención de usuarios y servicios de colaboración, apoyo, préstamo, mantenimiento y reparación, consultas o asesoría, dentro de las que podemos mencionar:

- Los equipos que administra la UST de uso común dentro del Departamento y fuera de él y que son asignados al encargado del centro de costo, se lleva control mediante boleta de préstamo llamada: MICITT-UST-FR-06.
- Las salidas de equipo al exterior son reportadas a la UST, mediante boleta por parte de la Proveduría y a su vez la UST, lo reporta al INS, para efectos de que se cubierta por las Pólizas de Seguros de Equipo Electrónico Móvil.



- La UST lleva inventario de los equipos que se han adquirido en los últimos 4 años y que están cubiertos por las Pólizas de Equipo electrónico fijo, móvil e incendio, mediante hoja de Excel.
- Con el objeto de control, la UST estableció un formulario de control de solicitud de cuentas MICITT-UST-FR-01, la misma es utilizada para que nos informe los datos generales del funcionario, servicios requeridos, equipos y accesos que se deben habilitar al mismo, dicha boleta se hace llegar vía correo electrónico.
- Con el objeto de llevar control y atención de incidentes relacionados al Sistema de Gestión Interna, se diseñó un módulo de reporte de averías o incidentes a corregir, el cual llega las aprobaciones de jefatura y TICs, con el objeto de que sea resuelto y mantener un histórico centralizado como control y seguimiento.
- Se dispone de un sistema web con el objeto de que los usuarios realicen reportes de incidentes, problemas o solicitudes de servicios y de esta forma asignar al personal y controlar los tiempos de respuesta, solución y recurso empleados llamado soporte.micit.go.cr
- La UST dispone de diferentes medios u herramientas, para facilitar que los funcionarios mantengan respaldos de información tales como: Google Drive, One Drive, Discos Externos y Servidores de Respaldo, clasificado por área y usuario (en el caso de los servidores).
- Se mantiene un servicio de correo electrónico en Nube con disponibilidad del 99.9% como SLA del proveedor, con protección AntiSpam, Antivirus, Auditoria y administración por parte de la UST, vía web.
- Con el objeto de aprovechar los recursos y llevar control de las impresiones, suministros y consumibles, estos son administrados por software para una parte de los equipos de impresión, llevando estadísticas de estos, se establecen políticas de impresión por cuota, color, tipo de documento, cantidad o usuario, entre otros.
- Los componentes, accesorios o suministros de TICS, son resguardados en la UST bajo llave en la bodega u oficina de la Jefatura.
- La administración de licenciamiento se controla bajo el portal de Microsoft llamado VLSC, bajo una cuenta de correo y los portales oficiales de licencias por suscripción, además se dispone de repositorio en un servidor para la gestión de descargas o instaladores.

- **Seguridad y Control**

Las acciones de control van relacionadas a diseñar, instalar, operar, supervisar, mantener y fiscalizar la Infraestructura Física de la Red de Voz y Datos del MICITT (cableado, equipos de red, equipos de protección, seguridad y redes WIFI, etc.) y los diferentes



enlaces de comunicación con los proveedores de Internet, dentro de los cuales se establecen los siguientes controles:

- ✓ A nivel de redes se dispone de sistema de protección de red y control de Filtro de Contenido Web con el propósito de maximizar el uso de este y evitar acceso a temáticas no relacionadas al trabajo de los funcionarios, para ello se tiene un listado de categorías por temas permitidos y bloqueados a través del Firewall Institucional Política: MICITT-UST-PS-04-Política de Uso del Servicio de Internet, la política es aplicada a todos los funcionarios institucionales.
- ✓ Con el objeto de proteger el espacio físico de los cuartos de servidores, redes y cuarto eléctrico, se mantiene restringido su acceso mediante tarjeta que sólo el personal de la UST y CSIRT posee, por lo tanto, el ingreso a terceros es limitado y sólo en compañía de dicho personal, dicho control es administrado sólo por la UST vía IP.
- ✓ Dentro de los controles y minimizar los riesgos dichos cuartos poseen sensores de temperatura, humedad, humo e incendio, así como sistema de protección por agente limpio u agua, con el objeto de evitar o minimizar conatos de incendio.
- ✓ A nivel de antivirus se administra mediante Software corporativo que actualiza los equipos diariamente y donde el funcionario no tiene acceso al cliente, dado que el administrador de TICs lo tiene bloqueado.
- ✓ Los sistemas de gestión de sitio web son administrados bajo contraseña y actualizado por su encargado o encargados.
- ✓ Los aires acondicionados trabajan en forma redundante, lo que significa que, si un aire detecta que hay una baja en la temperatura, este entra en operación como sustituto, los mismos son controlados desde el cuarto de TICS, el cual está bajo acceso por tarjeta.
- ✓ Las redes de datos y telefonía trabajan en forma independiente y con software de seguridad de acceso por IP.
- ✓ A nivel de alimentación eléctrica, la red de datos y telefonía trabaja respaldada mediante una UPS de 60 KVA de capacidad y a nivel del edificio se mantiene 2 Plantas Eléctricas, todo el equipo de los cuartos de TICS, así como de los usuarios está respaldado por la UPS de 60 KVA, donde el último registro de medición estaba trabajando con una capacidad cubierta de 9 KVA.

Las tareas de control interno y valoración del riesgo muchas veces van ligadas en primera instancia a capacitación u guías sobre cómo realizar la identificación de dichos procesos y a una serie de factores dentro de los cuales podemos citar:



- ✓ Algunos usuarios omiten realizar los reportes de incidentes bajo los sistemas establecidos, tales como soporte@micit.go.cr, o Help Desk SYGA, por tanto, los indicadores de gestión relacionados a estos reportes no son exactos.
- ✓ La información sobre políticas, procedimientos, controles, entre otros, no ha sido oficializada, publicada y dada a conocer a los usuarios, la falta de una comisión de TICs hace que los esfuerzos sean aislados.
- ✓ Falta capacitación a personal de TICS, para aprovechar o actuar en la implementación efectiva de los controles y herramientas que posee, aunque se tenga las herramientas algunas veces no se explotan sus recursos por desconocimiento.
- ✓ El exceso de tareas impide que se mantenga una disciplina y se de negligencia en el cumplimiento de los controles establecidos, esto va también relacionado a la actitud y orden que el funcionario tenga en sus tareas.
- ✓ Los recursos económicos no están disponibles en el momento oportuno o no han sido liberados para ejecutarlos en tiempo y forma, algunas tareas pueden sufrir atrasos por situaciones externas que impiden el cumplimiento de objetivos o metas por el largo proceso que esta conlleva.
- ✓ La falta de comunicación oportuna entre los participantes de los procesos provoca mal entendidos que atrasan tareas u actividades.
- ✓ La falta de actitud o aptitud provoca que las actividades lleven más tiempo del esperado o procesos mal ejecutados o errores en el mismo.
- ✓ Se crea dependencia en proveedores de sistemas o soluciones desarrolladas por terceros debido a recurso humano escaso, no capacitado o con cualidades no aptas para la demanda y puesto.
- ✓ La falta de apoyo de la administración provoca que procesos no sean ejecutados, no comprendidos o se tomen decisiones incorrectas, debido a la falta de participación desde su conceptualización
- ✓ La poca participación de usuario o compromiso, impiden que se desarrollen soluciones completas, aptas y claras por parte de los proveedores y que algunas veces fracasan, porque los requerimientos no están bien definidos.

Las recomendaciones que plantea la UST son:

- ✓ La administración debe trabajar en la identificación y mapeo de los procesos que las áreas deben ejecutar en el marco de sus responsabilidades, con el objetivo de implementar el sistema de control interno, dado que bajo este esquema es más fácil identificar las tareas, actividades e indicadores que estas áreas deben cumplir y así establecer medidas de identificación de riesgos, controles y seguimiento.



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

- ✓ No ha habido guías para la implementación del sistema de control interno que se hallan emitido, básicamente por falta de una adecuada instrucción de la administración que permitan una efectiva promoción, facilitación y sensibilización a los funcionarios para su debida aplicación.

## 2.2 Viceministerio de Ciencia y Tecnología

### 2.2.1 Secretaría Técnica de Incentivos para la Ciencia y la Tecnología

En la Secretaría Técnica de Incentivos (STI) se han venido desarrollando y gestando nuevas actividades, mecanismos, técnicas, modificaciones, procedimientos, que permiten mejorar la eficiencia y transparencia en el cumplimiento de los objetivos de la unidad.

Se enlistan a continuación los cambios y aportes señalados:

- **Funciones delimitadas:** Se delimitaron las funciones a cada una de las funcionarias de la STI, permitiendo la distribución de estas, de acuerdo con las capacidades y formación de cada persona.
- **Procedimiento para la elaboración, presentación y publicación de convocatorias:** Este documento describe las actividades a realizar por los colaboradores responsables del proceso de elaboración, revisión y publicación de convocatorias, con el fin de que cualquier convocatoria desde su creación hasta su publicación siga el debido proceso para lograr el entendimiento total de parte de los interesados, el seguimiento correcto de las convocatorias planificadas y una evaluación eficiente.
- **Procedimiento para archivo digital:** Este procedimiento determina el mecanismo para archivar la documentación de las solicitudes gestionadas en la STI. La finalidad es que las solicitudes, correspondencia y todos los documentos requeridos sean administrados mediante un archivo digital con la finalidad de disminuir costos y agilizar procesos.
- **Documentación instalada en la nube:** La documentación generada en la STI se ha ubicado y se sigue ubicando en la nube para seguridad y protección.
- **Nueva funcionaria para la STI:** Se designó otra plaza para la STI, mejorando la distribución de funciones y rapidez de respuesta a los interesados en hacer uso de los Fondos de Incentivos y PROPYME.

### Valoración de riesgo

Se ha destacado el peligro que ante el no desembolso por parte de Hacienda de los



recursos aprobados por presupuesto nacional para los fondos de incentivos y PROPYME, a las solicitudes consignadas como favorables no se les pueda desembolsar los montos designados. Ante este caso los beneficiados, sean empresas o personas, no podrán financiar su actividad o proyecto, obstaculizando el objetivo principal de las ayudas complementarias: “financiar las acciones y actividades dirigidas a promover y mejorar la capacidad de gestión y competitividad de las pequeñas y medianas empresas costarricenses, mediante el desarrollo tecnológico como instrumento para contribuir al desarrollo económico y social de las diversas regiones del país”, “otorgar contenido financiero a los planes, programas y proyectos que se desarrollan en virtud del cumplimiento de los objetivos y políticas científicas, tecnológicas y de innovación planteadas en el Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación”.

En el 2017 no se realizaron los desembolsos de los dos últimos trimestres, situación que no se ha presentado desde la conformación de los fondos.

La STI indica como limitación la falta de capacitación para todos los colaboradores en el tema de control interno y valoración de riesgos, por lo que recomiendan una capacitación en forma sostenida de su personal.

Por otro lado, indica que han realizado muchos esfuerzos para mejorar el servicio que se ofrecen tanto al cliente externo como interno y los procedimientos que tienen han permitido ordenar y controlar las acciones que se realizan, buscando siempre el cumplimiento de los objetivos.

### 2.2.2. Apropiación Social del Conocimiento

En cumplimiento de sus objetivos, la Dirección de Apropiación Social del Conocimiento (DASC) tiene a su cargo una serie de proyectos dentro de los planes estratégicos institucionales: PNCTI y PNDT y programas permanentes respaldados por Leyes, Decretos y/o compromisos interinstitucionales. Estos proyectos/ programas se listan en el siguiente cuadro:



**Tabla N° 4**  
**Proyectos/ programadas incluidos en los planes institucionales**

Programas/ Proyecto PNCTI	Actividad	Ley, Decreto o Indicador Institucional
<b>Programa de Atracción de Talentos y Vocaciones en Ciencia y Tecnología</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Campamento Científico</li><li>2. Actividades Regionales del Mes de la Ciencia</li><li>3. Premio Clodomiro Picado Twilight (convocatoria, juzgamiento, charlas y ceremonia de entrega)</li></ol>	Ley N° 7169. Promoción para el Desarrollo Científico y Tecnológico Ley N° 8760 Creación del Día Nacional de la Ciencia y Tecnología del 01 de agosto Decreto N° 39731-Micitt Premios Clodomiro Picado Twilight
<b>Estrategia sectorial de fomento de las vocaciones científicas y tecnológicas multisectorial de escala país</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ferias de Ciencia y Tecnología Feria Regional de CYT Comité de Juzgamiento Feria Nacional de CYT</li><li>2. Olimpiadas Nacionales (Biología, Química, Física y Matemáticas)</li><li>3. Biociencia</li><li>4. ExpoINGENIERÍA</li><li>5. Costa Rica ISEF CHALLENGE</li><li>6. ISEF</li><li>7. Feria Latinoamericana de CYT</li><li>8. Olimpiada Nacional de Robótica</li></ol>	PRONAFECYT Decreto N° 39853-MEP-MICITT Programa Nacional de Ferias de Ciencia y Tecnología (PRONAFECYT)  Ley N° 23059-Micitt Olimpiada Costarricense de Matemática
<b>Programa Ciencia y Género</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Encuentro de Mujeres de CYT</li><li>2. Programa TEACH HER</li><li>3. Reconocimiento a la Científica Destacada</li><li>4. Celebraciones y conmemoraciones del rol de la mujer en la Ciencia y Tecnología</li></ol>	Responde a la Política para la Igualdad y Equidad de Género
<b>Política Nacional de Género en CTI</b>	Planes de trabajo para la Política para la Igualdad entre Mujeres y Hombres en la formación, empleo, y disfrute de los productos de la Ciencia, Tecnología, Innovación y Telecomunicaciones	Decreto en construcción



<b>Programa de Prospección en Capital Humano para la Competitividad</b>	°	Ley N° 7169 Promoción para el Desarrollo Científico y Tecnológico. Ley N° 9218 Aprobación del Contrato de Préstamo para financiar el Programa de Innovación y Capital Humano para la Competitividad Decreto N° 36581 Creación de la Red de Comunicación de la Ciencia, la Tecnología, y la Innovación de Costa Rica (REDCYTEC) y declaratoria de interés nacional de su funcionamiento y sus actividades Decreto N° 36993 Creación y declaratoria de interés público del Premio: Reducción de la Vulnerabilidad
<b>Participaciones comisiones interinstitucionales</b>	en	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Consejo Directivo del IDP</li><li>2. Consejo Directivo del CONICIT</li><li>3. Consejo Nacional de Colegios Científicos.</li><li>4. Coordinación de la comisión de PRONAFECYT</li><li>5. Comisión de OLCOMA</li><li>6. Comisión de OLCOFI</li><li>7. Comisión de OLICOCIBI</li><li>8. Comisión de OLCOQUIM</li><li>9. Comisión de Cientec</li><li>10. Comisión de la Feria Nacional de Ciencia y Tecnología</li><li>11. Comisión ISEF-Costa Rica</li><li>12. Comisión RED POP</li><li>13. Comisión TEACH HER</li><li>14. Comisión Encuentros de Mujeres</li></ol>

**Fuente:** Dirección de Apropiación Social del Conocimiento.





Cada uno de estos proyectos se ejecuta a lo largo del año y requiere tiempo para su planeación, elaboración de convocatorias, elaboración de carteles de contratación de compras públicas, seguimiento administrativo, atención a consultas, actividades de cara al público, elaboración de informes e indicadores.

Cabe destacar que la DASC es una Dirección del Viceministerio de Ciencia y Tecnología y para este año 2018, cuenta con un presupuesto ₡120.305.000 para todos los proyectos de la Dirección, para cada proyecto se genera una contratación a las cuales se les debe de dar el respectivo seguimiento durante el trámite de este y hasta su ejecución y cancelación de la factura.

Los dos principales indicadores institucionales están asociados a la ejecución de los proyectos de la DASC quien tiene la responsabilidad de garantizar su cumplimiento y reportarlos en la planificación institucional que alimenta los reportes dirigidos a otras instituciones.

Actualmente la DASC cuenta con dos plazas: Director y secretaria, dentro del departamento Promoción de la Ciencia y Tecnología se cuenta con cinco plazas profesionales y una jefatura, sin embargo, actualmente no se ha nombrado la jefatura y dos de esas plazas profesionales por directriz del despacho ministerial se encuentran destacadas en el Departamento de Recursos Humanos y en la Asamblea Legislativa. De esta forma, todas las actividades descritas en el apartado anterior están recargadas en las tres funcionarias y la dirección, además constantemente, como parte de sus labores como funcionarias en propiedad, se les asigna como recargo la representación en comisiones preliminares de investigación y órganos directores.

Dentro de las acciones de control interno que se realizan en la Dirección se encuentran:

- *Evaluación del desempeño:* Es un instrumento institucional que se completa mediante entrevista entre la jefatura y el colaborador. Esta entrevista se lleva a cabo el mes de febrero.
- *Calendario compartido:* Las colaboradoras de la Dirección comparten el calendario de actividades de forma que en todo momento se sabe en qué actividad o reunión se encuentra cada una.
- *Control de asistencia:* Este control se envía al departamento de RRHH mensualmente.
- *Uso del SYGA:* Para realizar solicitudes de viáticos, transporte y compras de materiales mediante el sistema interno del Ministerio.

Como limitantes que reporta esta Dirección se enmarcan:



- *Recurso Humano:* Dada la situación actual de la DASC, obliga a que varios proyectos sean llevados por una persona, quien se convierte en la responsable de todas las actividades asociadas al proyecto, generando una alta probabilidad de riesgo de fallo de los proyectos, dado que, si esta persona se enferma o ausenta por razón de fuerza mayor, los proyectos quedan sin atender.
- *Apoyo logístico para las actividades (transporte):* A pesar de la buena voluntad de los compañeros choferes del Departamento de Servicios Generales, anualmente se dan recortes de la partida de viáticos que imposibilitan el buen desarrollo de las actividades programadas, esto porque la dirección cuenta con un presupuesto para sus funcionarias no así para viáticos de los choferes.
- *Apoyo logístico para las actividades (bodega):* Para las actividades que se desarrollan desde la DASC, se ejecutan diversas contrataciones de materiales que requieren revisión y almacenamiento mientras llegan las fechas calendario de estas, actualmente el MICITT tiene serios problemas de espacio para almacenar, aún de forma temporal, estos materiales.

La situación actual de la DASC genera una serie de riesgos de alto impacto a la institución, en caso de no cumplir con los compromisos que por Ley, normativa o planes estratégicos están definidos, tales como:

- ✓ Riesgos operativos.
- ✓ Riesgos asociados al limitado recurso humano.
- ✓ Riesgos económicos por incumplimiento en ejecución de presupuesto.
- ✓ Riesgos legales por incumplimiento de normativas, decretos o leyes asociados a los programas o proyectos a cargo.
- ✓ Riesgos a nivel de los beneficiarios por incumplimiento de las expectativas de las poblaciones beneficiarias.
- ✓ Riesgos de imagen por deterioro de la imagen institucional ante beneficiarios o instituciones con las que se trabaja o colabora, al no poder garantizar el cumplimiento de los compromisos de coordinación, representación, asesoría o financiamiento.
- ✓ Riesgo de cierre técnico del área al contar con tan pocos funcionarios.

La Dirección recomienda contratar la Jefatura del Departamento Promoción de la Ciencia y la Tecnología a corto plazo, reforzar el Departamento Promoción de la Ciencia y la Tecnología de la DASC con al menos dos plazas profesionales y dos técnicas que apoyen en los proyectos, revalorar los perfiles de los puestos (pendientes de contratación o nuevos) de manera que respondan a perfiles asociados a las temáticas sustantivas (áreas de la Ciencia, Matemática, Ingeniería y Tecnología) para la ejecución de los programas y



<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

proyectos de este departamento, revalorar el presupuesto que se asigna a la partida de viáticos, tanto de la DASC como de Servicios Generales para los siguientes periodos y buscar opciones para ampliar el espacio de almacenaje de materiales.

### 2.2.2.1 Departamento de Fortalecimiento de las Capacidades en Ciencia y Tecnología

Los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) son una red nacional de laboratorios cuyo objetivo es reducir la brecha digital, están bajo la tutela del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), esta red consta de aproximadamente 190 laboratorios equipados ubicados en todas las provincias de Costa Rica, dónde se ofrecen diversos servicios gratuitos a la comunidad.

Los logros del Programa CECI se encuentran vinculados totalmente con la meta establecida en el PND, misma que se cumplió de acuerdo con lo programado, según el último informe con relación al alcance de metas. Dentro de las últimas estadísticas con relación a dichos Centros, se puede destacar que se logró la renovación del equipo de última tecnología a 130 Centros Comunitarios, esta modernización permitió brindar una mejor atención a los usuarios, mayor capacitación, y generó mayor afluencia de estos, produciendo grandes beneficios en todas las regiones. Y se tiene planeado en los próximos meses actualizar los equipos de los restantes CECI.

Entre algunas actividades que se planearon ejecutar en los próximos meses se encuentra la realización de capacitación a encargados de CECI, se brinda una capacitación continua a los funcionarios y administradores de los CECI en la implementación y administración de las nuevas herramientas que se utilizarán en estos y la implementación de la estrategia de divulgación de los servicios ofrecidos en los centros. También la implementación de alianzas que permitan el aprovechamiento de contenidos ya existentes en el país, el seguimiento constante de personas capacitadas por zona y se brinda mantenimiento, instalación y renovación de equipo.

Con la finalidad de mantener un adecuado Control Interno de los Centros Comunitarios Inteligentes, se cuenta con un sistema el cual contiene la información de todos los Centros, donde se puede visualizar información relevante, sobre todo en cuanto a los activos se refiere. Asimismo, se han confeccionado una serie de procedimientos que buscan el control de los activos, dicho control consiste en determinar el estado del bien, su ubicación y su tratamiento. Aunado a lo anterior, la información de los CECI se resguarda en expedientes físicos separados, y mucha de la información digital se encuentra archivada en la nube.





Los siguientes procedimientos están relacionados con la actualización del inventario de los activos del Sistema CECI:

- ✓ MICITT-CECI-PR-17-Procedimiento para el control de inventario CECI.
- ✓ MICITT-CECI-PR-1-Procedimiento para solicitud e instalación de CECI.
- ✓ MICITT-CECI-PR-4-Procedimiento para brindar mantenimiento a los CECI.
- ✓ MICITT-CECI-PR-5-Procedimiento para cambiar repuestos en los equipos de los CECI.
- ✓ MICITT-CECI-PR-6-Procedimiento para aplicar garantía de los equipos de CECI.
- ✓ MICITT-CECI-PR-8-Procedimiento para dar respuesta a desastres CECI.
- ✓ MICITT-CECI-PR-9-Procedimiento para sancionar el retirar un CECI.
- ✓ MICITT-CECI-PR-15-Procedimiento para desecho.

Existe comunicación de manera formal con la Proveduría Institucional en caso de requerir excluir o incluir un activo en el Sibinet. Los casos en que se realiza inclusión de bienes son por compra de activos y donación o convenios institucionales al MICITT. La exclusión de bienes se realiza por motivo de desecho, donación o por causa de incidentes como desastres naturales, robos, inundaciones, hurtos, entre otros. Para la correspondiente exclusión de bienes se ejecuta el procedimiento de dar de baja bienes, realizado por la Proveduría llamado “Proceso de devolución de activos a la Proveduría”, realizado conforme a lo que indica el respectivo Reglamento.

Para la revisión y depuración de los equipos dañados y su proceso a seguir en caso de continuar su vida útil o no, se utilizan los siguientes procedimientos: MICITT-CECI-PR-15-Procedimiento para desecho, MICITT-CECI-PR-5-Procedimiento para cambiar repuestos en los equipos de los CECI, MICITT-CECI-PR-6-Procedimiento para aplicar garantía equipos CECI. Como parte de los pasos incluidos en el procedimiento correspondiente, se encuentra el etiquetar cada equipo como Listo, Desecho o Donación.

Con la finalidad de realizar inventarios a todos los CECI alrededor del país, el Departamento realiza programaciones de visitas ocasionalmente, distribuyéndose en varios equipos de trabajo con el fin de poder cubrir la mayor cantidad de centros en un tiempo determinado.

En cada visita se realizan las actividades de instalación y configuración de software en todos los equipos o reemplazo de los equipos, verificación de los equipos de cómputo para confirmar que funcionen correctamente, así como revisar la funcionalidad del script de inicio de sesión, se efectúa inventario de bienes, se capacita en el uso del sistema en caso de que lo requieran y si se dan las condiciones adecuadas (Internet habilitado y



velocidad del internet requerido para la capacitación), de no ser así se coordina la capacitación en el MICITT lo más pronto posible, se colocan reglas de uso, se hace entrega de los documentos requeridos, se obtiene la firma de vista y mantenimiento realizado a satisfacción por parte del encargado del CECI, se retiran los equipos que se encuentren en mal estado o hayan sido reemplazados, los mismos deben de ser anotados en la lista de activos cuando se toma el inventario correspondiente.

Posterior a la visita se realizan las siguientes labores: se actualiza el sistema de información CECI, se actualiza los activos, contactos, ubicación, entre otros datos que hayan sido modificados, y se actualiza el gestor de incidentes, en el caso que haya sido un mantenimiento solicitado en dicho gestor.

Por tanto y con base en lo detallado, es que se describirá en los siguientes apartados las limitaciones, conclusiones y recomendaciones efectuadas en el proyecto Centros Comunitarios Inteligentes, como parte del Control Interno y la Valoración del Riesgo.

Dentro de las limitaciones con las cuales se enfrenta el Departamento y que podrían afectar el buen funcionamiento de los Centros Comunitarios existentes en el país, se pueden mencionar la conectividad en los CECI de las zonas rurales, esto debido a que muchos CECI cuentan con una conectividad limitada que les dificulta dar un adecuado servicio. Cada CECI se ha encargado de gestionar lo pertinente ante las empresas respectivas que ofrecen Internet en sus zonas, sin embargo, es un tema que escapa a las atribuciones de este departamento, generando una desventaja en la calidad del servicio que podría brindar un determinado CECI.

El mantenimiento y renovación de equipo, constituye otra limitación, esto por cuanto existe dificultad de mantenimiento y equipo viejo que requiere ser reparado o cambiado, y por la escasez de personal se dificulta realizar dicho mantenimiento.

Muchos laboratorios son administrados por organizaciones con poco conocimiento en el área administrativa, y de computación, lo que afecta la sostenibilidad del proyecto, por lo que otra limitación es la administración y la sostenibilidad en general de los CECI.

Otra dificultad que se presenta en cuanto a los CECI alrededor del país, es el seguimiento del proyecto por cuanto a pesar de que se cuenta con un rol de mantenimiento, en algunas ocasiones no se puede visitar tantas veces sea necesario un determinado CECI, esto ocasiona problemas en el correcto funcionamiento de laboratorios, a pesar de que se capacita a los encargados o interesados para el manejo del sistema, no todos acuden a recibir dicha capacitación afectando los resultados sobre el funcionamiento del Centro, por cuanto no se visualiza su uso real.



Fortalecimiento de control de activos, esta debilidad está estrechamente relacionada a la anterior, por cuanto a pesar de que se cuenta con un sistema donde se visualiza la información de activos de los CECl, la información que suministra es general y no se actualiza con frecuencia, en vista de que las visitas a cada centro son limitadas.

Si bien es cierto se tiene convenios con instituciones tanto públicas como privadas, tal como el Instituto Nacional de Aprendizaje y Universidades privadas, quienes facilitan profesores, en el primer caso, que imparten cursos a los usuarios de los CECl, y en el caso de las Universidades privadas, los estudiantes que deben realizar el Trabajo Comunal Universitario colaboran en el mismo sentido; es necesario ampliar la currícula de cursos que se imparten dado esto a que la tecnología avanza aceleradamente y se requiere de nuevos temas de aprendizaje con la finalidad de que se estreche la brecha digital y se brinde un currículum educativo actualizado para los usuarios, esto en respuesta a que muchos usuarios de los CECl solicitan cursos más especializados.

Muchos CECl cuentan con una conectividad limitada, sobre todo en zonas rurales, que les dificulta dar un adecuado servicio, en la actualidad se trata de establecer convenios con operadoras para poder mejorar el servicio en esas zonas.

Existe dificultad de mantenimiento y equipo viejo que requiere ser reparado o cambiado, lo cual afecta el buen desempeño de algunos CECl, actualmente se está iniciando con la segunda etapa de FONATEL, que busca beneficiar con la actualización de los equipos a los restantes CECl cuyos equipos no pudieron ser renovados en la primera etapa realizada el año pasado.

Muchos laboratorios son administrados por organizaciones con poco conocimiento en el área administrativa, y de computación, lo que afecta la sostenibilidad del proyecto, esto se atiende al realizar las visitas, sin embargo se sabe que la actualización es permanente, además de que existe el inconveniente, en algunos CECl conformados por Asociaciones de Desarrollo, que se renuevan cada cierto tiempo, por lo que la capacitación recibida por algunas personas se pierde, teniendo la necesidad de capacitar a nuevas personas constantemente.

La falta de personal del Departamento ha influido negativamente en el reforzamiento de los procesos de seguimiento de cada uno de los laboratorios, así como en el control de activos más estricto y detallado, aunado a esto existen inconvenientes presupuestarios dado que, en algunas épocas del año, como a principios, los viáticos no están disponibles para que el personal realice giras.

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
	<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
	<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
	<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

Dentro de las recomendaciones que se pueden enumerar se encuentran:

- Se requiere realizar capacitaciones regionales, dando seguimiento y formación constante en el uso del sistema web de los CECl, asimismo es necesario elaborar el diseño de estrategia de divulgación del sistema y de las posibles capacitaciones.
- Es necesaria la actualización constante de los cursos que se imparten, por lo que existe la necesidad de instructores en algunos temas específicos, en virtud de que muchos usuarios de CECl solicitan cursos más especializados.
- Realizar reuniones con las instituciones para generar alianzas con instituciones que cuenten con contenidos adaptables a la población que visita los CECl, y por ende realizar la divulgación de las alianzas y los nuevos contenidos.
- Extraer del sistema informes según los meses establecidos, esto para brindar seguimiento a los CECl que no están ofreciendo los datos respectivos y solicitar su actualización.
- Se requiere el constante mantenimiento preventivo y correctivo de equipo, así como la renovación de equipo e instalación de nuevos CECl, que fortalezca el proyecto y colabore con la disminución de la brecha digital a nivel nacional.
- Es necesario que se trabaje en un convenio con proveedoras del servicio de internet, tal como Claro, Telefónica y el ICE para dar conectividad a los CECl, y así contribuir a que brinden un servicio de calidad.
- Se requiere fortalecer los acuerdos de mantenimiento a nivel local, además realizar pruebas para disminuir los tiempos de respuesta, en este punto, la sustitución de equipo por FONATEL, es estratégica para el mejoramiento del rendimiento de los equipos instalados en los CECl.
- El retiro de laboratorios que no cuentan con una administración adecuada es fundamental para poder llegar a la población que así lo requiera y que no se desperdicie tanto el equipo como los esfuerzos que realizan los funcionarios del Departamento CECl, ni tanto dinero al ser destinado cierto monto en la formación de los encargados de CECl.



- Es necesario conocer los hallazgos y recomendaciones de la evaluación que realiza en la actualidad MIDEPLAN, con la finalidad de fortalecer áreas que se encuentren debilitadas en los CECl, así como reforzar los elementos más débiles en el tema de la sostenibilidad.
- Se requiere de la capacitación a los encargados de los CECl en el tema del sistema de control y seguimiento, lo que permitirá una mejor aplicación del Control Interno en los CECl que contribuirá al crecimiento y reforzamiento del Proyecto.
- Por último, se considera necesario seguir trabajando con la Proveduría Institucional con el fin de fortalecer los procedimientos para el control de activos.

A pesar de lo antes descrito, es relevante hacer hincapié a que los CECl han sido muy beneficiosos en las zonas donde se encuentran instalados, a pesar de las limitaciones o problemas que han enfrentado, han logrado contribuir en alguna medida con la disminución de brecha digital que en algunos sectores de la población más vulnerables tal como el caso de personas adultas mayores, personas discapacitadas, comunidades distribuidas en las diferentes regiones, incluyendo tanto área urbana, como rural, zonas de riesgo social o bien de muy bajo y bajo desarrollo.

### 2.2.3 Dirección de Innovación

La Dirección de Innovación reporta la ejecución de las siguientes actividades para el mejoramiento del control interno y la valoración del riesgo, en los componentes:

- Ambiente de Control

**Tabla N° 5**  
**Ambiente de control**

Actividad	Propósito	Cuantitativa	Cualitativo	Alcance	Efectividad
<b>Innovación Joven: Cultura Emprendedora Ruta IN Sensibilización-Capacitación a estudiantes y</b>	Fomentar la creatividad e innovación en los jóvenes a través de herramientas de Innovación	Se cuenta con la participación de los 4 funcionarios de la dirección. Jóvenes de edades entre 15-20 años de todas	Talleres de formación y capacitación para jóvenes	Cultura Emprendedora a 78 Ruta IN 20 689 jóvenes y 39 docentes	100%



profesores de Colegios Técnicos Profesionales		las regiones del país			
<b>Innovación Base Tecnológica: Clic para Innovar PITs</b>	Propiciar espacios de colaboración y vinculación entre emprendedores, investigadores, empresarios y diseñadores con el fin de generar proyectos de innovación tecnológica	Se cuenta con la participación de los 4 funcionarios de la dirección. Emprendedores, investigadores, empresarios y diseñadores	Talleres con espacios de colaboración y gestión de proyectos	204 personas 250 personas	100%
<b>Innovación PYME Sensibilización.</b>	Apoyar a las PYMES a desarrollar proyectos de innovación que impulsen su productividad	Se cuenta con la participación de los 4 funcionarios de la dirección. emprendedores empresarios y diseñadores	Talleres, charlas sensibilización	378 personas	100%
<b>Actividades Transversales: Prisma Innovation Fest</b>	Mantener un rol de liderazgo que permita sentar las bases de una Costa Rica basada en el conocimiento y la transferencia de experiencias en las actuales y nuevas generaciones de emprendedores y empresarios.	Se cuenta con la participación de los 4 funcionarios de la dirección. emprendedores, investigadores, empresarios y diseñadores	El festival contó con áreas para la realización de reuniones privadas, entrevistas, talleres, conferencias, expertos de gran renombre internacional, mesas de diálogo y exhibiciones de proyectos de innovación además de	700 personas	100%



			espacios abiertos con presentaciones culturales, artísticas y una oferta gastronómica diferenciada		
--	--	--	--	--	--

Fuente: Dirección de Innovación.

- Valoración Riesgo

**Tabla N° 6**  
**Valoración del riesgo**

Identificación de Riesgos (eventos que podrían afectar de forma significativa el cumplimiento de los objetivos)	Análisis de Riesgos (su posibilidad de ocurrencia, la magnitud de su eventual consecuencia)
Atrasos en contrataciones	Posibilidad media de ocurrencia, que requeriría atrasar la actividad
Atraso en fechas por desastres naturales	Posibilidad baja, pero que podría requerir retrasar la actividad
Recortes de presupuestos	Posibilidad alta, que podría llevar a la cancelación de la actividad en otros años

Fuente: Dirección de Innovación.

- Actividades de Control



**Tabla N° 7**  
**Actividades de control**

Actividad	Propósito	Descripción cualitativa y cuantitativa	Alcance	Efectividad
Control de activos	Contabilidad de activos de la dirección	Se realiza según los lineamientos institucionales y en coordinación con Proveeduría	Articulación con proveeduría	Actualización de los bienes asignados al personal
Elaboración y entrega de Informes a diferentes departamentos	Informes de seguimiento y partida presupuestaria	Planificación HIPI, HIPS, HIPTNCTI, Memoria Institucional. Plan Compras	Cumplimiento con fecha de entrega	Se logra hacer la entrega en fecha y forma, el día correspondiente
Programación de reuniones semanales para dar monitoreo a las labores propias	Coordinación y supervisión de labores de funcionarios de la Dirección de Innovación	Reunión semanal con el equipo de Innovación	Seguimiento y cumplimiento meta	Seguimiento y cumplimiento meta.
Contratación Administrativa Directa	Realizar el proceso de contratación y elegir el oferente	Seguimiento del proceso de contratación administrativa	Ejecución del presupuesto	Cumplimiento de las metas Dirección
Listas de asistencias, fotografías Entregables o informes finales del proveedor	Evidencia de los trabajos realizados en la dirección	Nombres, numero de ID y fotos de los talleres de capacitación	Finalización exitosa de los talleres de capacitación	Finalizar satisfactoriamente con el plan de logística
Elaboración Informes sobre	Acatamiento en la elaboración y	Cumplimiento sobre rendición de cuentas a Despacho	Brindar información	Cumplimiento sobre rendición de cuentas



rendición de cuentas	entrega de informes a		precisa y concisa	
Traslado de edificio	Mejor calidad de instalaciones	Seguimiento de instrucciones del comité de traslado de edificio	Organización de la dirección para el debido traslado	Cumplimiento de instrucciones
Control de oficios, memos	Control de los documentos emitidos por la dirección	Elaboración de un Excel con toda la información referente	Orden de la información saliente	Control de la información saliente

**Fuente:** Dirección de Innovación.

Debido a la magnitud de los objetivos y la diversidad de actores con los que hay que trabajar para lograr esos objetivos, la Dirección establece como limitaciones, el faltante de profesionales en el equipo de funcionarios lo que ha generado un recargo de las funciones en las tres plazas actuales de la Dirección.

Por ende, el trabajo depende de la coordinación y el compromiso de una serie de aliados estratégicos como empresas, universidades y organizaciones que deben cumplir distintos roles para impulsar a la población económicamente activa a participar de manera competente en actividades de innovación.

Otro aspecto por considerar es el tema del presupuesto disponible ya que no es suficiente para ejecutar los proyectos, lo que obliga a negociar con socios estratégicos que aporten parte del costo de estos.

En cuanto al presupuesto asignado se dan circunstancias no previstas, como por ejemplo recortes presupuestarios, que obligan a posponer lo planeado para el año 2018 y a buscar nuevas formas de financiamiento para lograr los objetivos.

La Dirección concluye que ha cumplido a cabalidad con lo asignado en el PND y en el PNCTI, para lograr un mayor impacto y ejecutar de manera más eficiente los diversos proyectos se requiere dotar de más presupuesto y personal técnico y especializado.

Para lograr los resultados y metas es necesaria la articulación de los diferentes departamentos y un seguimiento muy detallado por parte de la Dirección de Innovación de lo contrario podría haber atrasos significativos o que los proyectos no se ejecuten.



Es recomendable continuar trabajando con aliados estratégicos (empresas, fundaciones, universidades, investigadores, emprendedores) mientras se logra una asignación mayor de personal y un aumento del presupuesto de la Dirección.

#### 2.2.4 Dirección Investigación y Desarrollo Tecnológico

Seguidamente se detallan las acciones que se han realizado en la Dirección de Investigación y Desarrollo Tecnológico, relacionadas con el mejoramiento del Control Interno y la Valoración del Riesgo. Las acciones se clasifican en los cuatro componentes del sistema de control interno:

- Ambiente de control.
- Valoración de riesgos.
- Actividades de control y seguimiento, y
- Sistemas de Información.

Se agrupan las actividades de control y seguimiento en una sola categoría por simplicidad.

### Ambiente control



**Tabla N° 8**  
**Ambiente de control**

Actividad	Propósito	Descripción cualitativa y cuantitativa	Alcance	Efectividad
<b>Capacitación de Inglés</b>	Que el personal de la Dirección pueda desarrollarse en otro idioma	Capacitación de inglés por el Servicio Civil, asisten 2 personas	Que los colaboradores de la Dirección puedan comunicarse, en diferentes actividades donde se necesite el idioma inglés, así como también cuando se reciban visitas, de otros países	Se han realizado 2 módulos completos
<b>Curso de experimentación animal</b>		Curso de la Universidad de Costa Rica y asiste 1 persona	Justificar la ley de experimentación animal	
<b>Talleres OCDE</b>	Trabajar en conjunto y aprender de países que han sido exitosos en diferentes áreas	Capacitación a los instrumentos legales y recomendaciones vigentes de la OCDE para Costa Rica asistimos los 4 funcionarios	Realizar talleres para dar a conocer el objetivo de adhesión a la OCDE	Se realizaron los talleres con éxito obteniendo respuesta del sector interesado

**Fuente:** Dirección Investigación y Desarrollo Tecnológico.

### **Valoración del riesgo**

Los proyectos de la Dirección poseen una matriz de identificación y análisis de riesgo como la siguiente:



## Tabla N° 9 Valoración del riesgo

Identificación de Riesgos: (eventos que podrían afectar de forma significativa el cumplimiento de los objetivos)	Análisis de Riesgos (su posibilidad de ocurrencia, la magnitud de su eventual consecuencia)
Falta de presupuesto para el desarrollo del SINCYT	Probabilidad: Media. Magnitud: Alta. Consecuencia: No ejecución del SINCYT
Incumplimiento de los entes contratados para las etapas del proyecto	Probabilidad: Media. Magnitud: Alta. Consecuencia: Atraso del proyecto
Cambio en la directrices superiores con respecto a la OCDE o al Sistema de Información.	Probabilidad: Baja. Magnitud: Muy alta. Consecuencia: Fracaso o atraso del proyecto.

**Fuente:** Dirección Investigación y Desarrollo Tecnológico.

## Actividades de control y seguimiento

### Tabla N° 10 Actividades de control y seguimiento



Actividad	Propósito	Descripción cualitativa y cuantitativa	Alcance	Efectividad
<b>Revisión de los decretos</b>	Revisar los decretos y leyes que aplican a nuestra Dirección	Se revisaron los decretos existentes y se estableció cuales debían ser modificados	Se generó un Excel donde están estos decretos	Se da un ordenamiento Jurídico
<b>Control de activos</b>	Llevar un control de todos los activos de la dirección	Se realiza según los lineamientos institucionales y en coordinación con Proveduría	Se lleva un control de los activos junto a la proveeduría	Se mantiene actualizado el inventario, que nos corresponde a enero 2018
<b>Entrega de informes</b>	Seguimiento de los planes y presupuestos	Cumplir con todos los informes solicitados por Planificación HIPI, HIPS, HIPTNCTI, Información para la Memoria Institucional, para presupuesto. Como también lo solicitado por Proveduría y la DAF	Cumplir con las fechas asignadas por Planificación para la entrega de las herramientas y seguimiento de estas	Se logra hacer la entrega en fecha y forma, el día correspondiente
<b>Reunión de la Dirección sobre lo que se ha hecho, los avances y actividades futuras</b>	Llevar un mejor control de las actividades que se le asignan a los colaboradores de la dirección	Reunión con la participación de todos los miembros de la dirección aproximadamente una vez al mes	Proponer las actividades del mes, y revisar que las del mes pasado se hayan cumplido	Se cumple con lo planificado
<b>Gestión de contratación</b>	Para cumplir con lo planificado se requiere realizar contrataciones	Gestión de contratación siguiendo el debido proceso y llevando	Aprovechar los recursos asignados	Se logra cumplir con las metas del programa



		todo en forma adecuada		
<b>Llevar control de todas las actividades que se realizan</b>	Controlar las actividades que se realizan por medio de la dirección o en conjunto con otra área	con listas de asistencia con los datos de cada uno de los participantes y debidamente firmada	Comprometerse a que las actividades tengan éxito	Se logra concluir con los objetivos de las actividades y eso queda plasmado en las hojas de asistencia
<b>Cumplir con los informes de seguimiento, solicitados por Despacho</b>	Cada vez que nos solicitan un informe se acude al llamado y se realiza	Se cumple con lo solicitado por Despacho	Cumplir en forma eficaz de la mejor manera con los informes solicitados	Se cumple a cabalidad, con lo solicitado
<b>Cumplir con el debido proceso de traslado</b>	Se nos solicita que acatemos las instrucciones del grupo asignado para el traslado	Cumplir con el debido proceso de traslado.	Realizar toda la preparación, empacar, etiquetar y verificar que todo llegara, acomodarnos en la nueva dirección	Se logra con éxito
<b>Control de oficios, memos, informes</b>	Poder llevar un orden y un consecutivo de los documentos salientes	Se puede verificar cuantos oficios, memos, informes, se realizan al año	Se realiza un cuadro para poder llevar el consecutivo de los documentos salientes	Se logra llevar el control de los documentos que se generan en esta Dirección
<b>Solicitamos capacitación de la parte de archivo, para llevar un adecuado</b>	Tener ordenado el archivo de la dirección	Se reciben dos inducciones	Se solicita una inducción por parte del Archivo Institucional	El encargado de la Unidad de Archivo da inducción de cómo llevar el archivo



orden en el archivo				
------------------------	--	--	--	--

Fuente: Dirección Investigación y Desarrollo Tecnológico.

## Sistema de información

**Tabla N° 11**  
**Sistemas de información**

Actividad	Propósito	Descripción cualitativa	Alcance lo que se propuso	Efectividad lo que se ha logrado
<b>Drive</b>	Herramienta en GOOGLE	Herramienta que se utiliza para llevar información compartida	Llegar a tener toda la información de la Dirección en un solo lugar	Se tiene la toda la información actualizada
<b>SYGA</b>	Herramienta Institucional	Control Institucional	Todo lo que se realice de la mano con la Institución se hace por medio de esta herramienta	Se logra trabajar en forma unánime
<b>SICOP</b>	Herramienta para realizar compras a nivel país		Se realiza con la DAF	Se ha logrado a cabalidad cumplir con lo propuesta

Fuente: Dirección Investigación y Desarrollo Tecnológico.

Además, existe una definición de los canales de comunicación que se resumen en la siguiente tabla:



**Tabla N° 12**  
**canales de comunicación existentes en el área**

<b>Función</b>	<b>Encargado de la comunicación con entes externos para cada función</b>
<b>Gestión Administrativa, presupuesto y planificación</b>	Leda Chaves
<b>Informática y sistemas de información</b>	María Celeste Brenes
<b>Ciencia y Tecnología, investigación</b>	Diana Montero y Federico Torres
<b>Comisiones y convocatorias</b>	Diana Montero y Federico Torres

**Fuente:** Dirección Investigación y Desarrollo Tecnológico.

Los informes y reportes a Despacho registran tres niveles de autorización para que queden bien fundamentados.

La documentación que se realiza en la Dirección se firma en forma digital y es almacenada en el drive.

Como una limitación se menciona que debido a la cantidad de objetivos y funciones que se deben de cumplir por parte de la Dirección se requiere de más profesionales en el equipo de trabajo, ya que existe un recargo de funciones en las plazas existentes de la Dirección. También se enfrentan restricciones presupuestales.

La Dirección ha cumplido con lo asignado en los procesos de planificación como el PND y en el PNCTI, se realizan diversas actividades de seguimiento y control para asegurar el cumplimiento, minimizar riesgos y proteger los activos según las directrices institucionales vigentes.

Se recomienda el desarrollo institucional de capacitación y documentos de apoyo y guía para el desarrollo y reporte de las acciones relacionadas con el Sistema de Control Interno y el Sistema de Valoración de Riesgos según lo establece la normativa vigente.



## 2.2.6 Dirección Administración Financiera

La información aportada por la Dirección Administrativa Financiera, para cada una de sus áreas es la siguiente:

**Tabla N° 13**  
**Identificación de riesgos de la Dirección Administrativa Financiera**

Dependencia	Proceso	Sub Proceso	Control Interno	Riesgo involucrado	Valoración del riesgo %	
Dirección Administrativa Financiera	Asesorar a los jefarcas en la definición de las acciones en materia administrativa, financiera y de información.	Asesoría.	El criterio técnico acorde en función de la normativa aplicable.	Asesoría y criterios con ausencia de la norma.	15%	
		Definición de acciones.		Acciones realizadas sin apego a la normativa y línea jerárquica.	5%	
	Supervisión y control de los departamentos a cargo.	Seguimiento y control de las dependencias y la norma aplicable.	Seguimiento, control de las dependencias a cargo.	Falta de recursos para el buen accionar del MICITT.	10%	
				Subejecución del presupuesto.		
				Desconocimiento de la realidad de cada dependencia.		
	Soporte administrativo y financiero a todas las dependencias del MICITT.	Jefatura de programa 893 "Coordinación desarrollo científico y tecnológico".	Aprobaciones ofrecidas en tiempo y forma.	Aprobaciones o desaprobaciones que no corresponden.	10%	
				Revisión de gestión mediante informes periódicos.	La toma de decisiones inadecuadas.	10%
				Priorización de necesidades de las dependencias del 893 para la atención oportuna.		10%
				Vigilancia permanente en el cumplimiento de la norma para cada gestión que realiza la DAF	Desconocimiento del quehacer general y las obligaciones de las dependencias a cargo.	10%
		Control de la formulación y ejecución presupuestaria.	Apego a la normativa que regula la formulación y ejecución del presupuesto del MICITT.	Presupuesto no aprobado.	20%	
Subejecución del presupuesto.	20%					
Modificaciones no aprobadas.	15%					

**Fuente:** Dirección Administrativa Financiera.



**Tabla N° 14**  
**Identificación de riesgos del Departamento de Proveeduría**

Dependencia	Proceso	Sub Proceso	Control Interno	Riesgo involucrado	Valoración del riesgo %
Departamento de Proveeduría Institucional	Gestión de Compras.	Requisitos previos	Capacitación en materia de compras públicas a los diferentes centros de costos y atención personalizada en la ejecución del procedimiento. Procedimientos de compra conforme a la normativa establecida. Acatamiento a las recomendaciones de la Auditoría Interna.	Carencia de personal técnicamente capacitado. Desacato a la norma.	20%
		Cartel y sus modificaciones			
		Gestión de apertura			
		Evaluación de ofertas			
		Contrato y sus modificaciones			
		Recursos			
	Plan de compras	Consolidación y publicación.	Apego a la normativa aplicable	Falta de transparencia en la gestión de compras	10%
		Seguimiento y modificaciones.	Evaluación al plan de compras en el primer y segundo semestre.	Mala ejecución del plan de compras	15%
	Gestión del registro y control de bienes.	Recepción y registro del bien	Apego a la normativa establecida	Carencia de personal técnicamente capacitado.	25%
		Asignación del bien y sus movimientos	Actas de entrega por responsable	Desacato a la norma.	25%
		Inventarios	Toma física anual.	Infraestructura inadecuada.	15%
		Informes	Apego a las normativas de la DGABCA.	Procesos administrativos para el funcionario y llamadas de atención al jerarca	15%
	Almacenamiento y custodia de bienes y suministros.	Control de bodega	Acomodo de suministros. Inventarios físicos permanentes.	Vencimiento de productos. Compras innecesarias.	20%
		Registro y tramitación de facturas	Existencia de un procedimiento para el recibo y registro de facturas	Facturas recibidas sin requisitos. Devoluciones y atrasos en los pagos.	10%
		Requisiciones	Formulario para control de salidas.	Entrega de suministros sin control	15%
		Informes	Cumplimiento de la NICSP12	Procesos administrativos para el funcionario y llamadas de atención al jerarca	20%

Fuente: Dirección Administrativa Financiera.



**Tabla N°15**  
**Identificación de riesgos del Departamento de Servicios Generales**

Dependencia	Proceso	Sub Proceso	Control Interno	Riesgo involucrado	Valoración del riesgo %
Departamento de Servicios Generales	Administración de contratos	Movimiento de los contratos	Apego a la normativa establecida, las condiciones del contrato y el cartel de la licitación	Incumplimiento de contratos	15%
		Trámite de pago	Tramitación de pagos conforme al pedido de compra o contrato establecido	Trámite de pagos incorrectos. Devoluciones	15%
		Vigilancia del servicio	Revisión continua a los términos contractuales	Servicios no acorde a lo contratado. Servicio ineficiente.	15%
	Gestión de vehículos.	Transporte y uso de vehículos	Garantizar el uso eficiente de la flotilla vehicular.	No exista rotación adecuada del uso de los vehículos y que no estén en condiciones óptimas. Falta de vigilancia sobre los reglamentos y documentos requeridos para la circulación de los vehículos.	10%
		Control de combustible	Uso de tarjetas institucionales para la compra del combustible. Conciliaciones mensuales de los estados de cuentas del banco vrs las salidas del vehículo.	La no revisión del consumo del combustible. No tener instrumentos de medición del consumo.	10%
		Viáticos y horas extras	Se ajusta al reglamento de viáticos de la CGR.	Estimación y pago de viáticos inadecuados de no hacerlos de acuerdo a la normativa vigente.	10%
		Vigilancia al control de GPS	Garantizar el uso eficiente y transparente de los vehículos de acuerdo con las rutas establecidas.	Que los dispositivos no estén calibrados al sistema utilizado y que no se lleve el monitoreo de las rutas.	15%
	Gestión de servicios generales.	Mantenimiento de instalaciones o Edificio y mobiliario arrendado.	Gestionar con la Administración del inmueble el cumplimiento del contrato de arriendo del edificio en los aspectos relacionados con el mantenimiento del edificio y el mobiliario arrendado.	Mantenimiento inadecuado en perjuicio de las condiciones de salud ocupacional del ministerio.	10%
		Gestión de Servicios públicos	Garantizar la continuidad de los servicios en forma y tiempos adecuados.	El pago excesivo del consumo.	15%
		Control de espacios de uso común (Parques, Salas , Auditorio y Comedor )	Mantener de manera electrónica las solicitudes de uso de las salas , auditorio y comedor . Y rifas trimestrales para los espacios de parqueo.	No atender necesidades reales de las dependencias por la falta de control.	15%
		Tramitación de facturas de los servicios y contratos.	Tramitación del pago en forma oportuna	Cobro de penalidades y procesos administrativos, mala ejecución del presupuesto. Ausencia del servicio.	5%
		Pólizas de seguro.	Coordinar con el ejecutivo de cuenta las modificaciones y pago de las pólizas existentes.	No se contaría con la cobertura en caso de una eventualidad.	10%
		Compras.	Gestionar las compras ante la proveeduría institucional conforme a la normativa vigente.	No contar con los servicios generales en forma oportuna. Sub ejecución del presupuesto asignado.	15%
		Correspondencia.	Mediante registro de control de correspondencia enviada a las instituciones externas.	No entrega en tiempo y forma de la correspondencia externa.	15%

Fuente: Dirección Administrativa Financiera.

**Tabla N° 16  
Identificación de riesgos del Departamento Gestión Institucional  
de Recursos Humanos**

Dependencia	Proceso	Sub Proceso	Control Interno	Riesgo involucrado	Valoración del riesgo %
Departamento de Gestión Institucional y Recursos Humanos	Gestión de la organización del trabajo	Análisis ocupacional	Apego al estatuto y reglamento de la DGSC . A la ley general de administración pública. Disposiciones del Ministerio de Hacienda.	Generación de demandas laborales, a nivel administrativo o al contencioso administrativo, recursos de amparos.	15%
		Clasificación de puestos		Bajo o inadecuado desempeño, procedimientos administrativos o demandas de terceros.	10%
		Valoración de puestos		Que la relación de puestos este desactualizada a nivel del sistema INTEGRA.	10%
		Reclutamiento y selección		Nombramientos inadecuados por falta o exceso de requisitos.	10%
		Capacitación y desarrollo		Desactualización del conocimiento y la no aplicación de la normativa vigente, tecnologías y subutilización de los recursos.	15%
	Gestión de empleo	Inducción	Asesoría y orientación al funcionario de nuevo ingreso.	Rotación de personal clave en las diferentes áreas.	5%
		Planes de sucesión	Diagnostico situacional sobre las posibilidades de carrera administrativa.		
		Desvinculación organizacional	Asistencia oportuna de los requerimientos para garantizar las desvinculación.	Demandas laborales, recursos de amparo, daño económico.	10%
		Período de Prueba	Coordinación y seguimiento para la evaluación oportuna del periodo de prueba.	Retención de personal no calificado	15%
		Movilidad o Promoción.	Difusión de las políticas de movilidad o con la promoción interna o externa de la institución.	Rotación de personal clave en las diferentes áreas.	15%

Continúa en la siguiente página



Dependencia	Proceso	Sub Proceso	Control Interno	Riesgo involucrado	Valoración del riesgo %	
Departamento de Gestión Institucional y Recursos Humanos	Gestión de servicios de personal y compensación	Cálculos salariales.	Garantizar el pago de los salarios acordados a todos los rubros correspondientes al puesto según la normativa.	Realizar pagos incorrectos. Generación de acreditaciones que no corresponden.	10%	
		Emisión de planilla	Pago de salarios de forma oportuna.	Reclamos y revisiones salariales, desmotivación.	10%	
		Conciliación de la planilla	Monitoreo del contenido presupuestario en las partidas.	Faltantes o sobrantes en el presupuesto del mes.	20%	
		Control de la relación de puestos	Monitoreo de la totalidad de los puestos y su correcta ubicación organizacional.	Dificultad para realizar movimientos de personal oportunos.	10%	
		Acreditaciones que no corresponden.	Control, registro, supervisión y recuperación de montos salariales pagados de más a funcionarios o exfuncionarios.	No recuperación de las sumas giradas de más.	15%	
				Emisión inadecuada de documentación (factor externo)		
				Conducta anti ética del servidor (Factor Externo)		
				Presentación tardía de la documentación. (factor externo)		
		Elaboración de presupuesto	Garantizar el contenido presupuestario para el compromiso de pago.	El no pago de salarios	5%	
				Atraso en la formulación del presupuesto institucional.		
	Gestión del desarrollo y relaciones humanas.	Concursos internos	Aplicación de la normativa de DGSC.	No maximización de los recursos.	15%	
				Personal desmotivado.	30%	
				Rotación de personal.	15%	
		Carrera administrativa		Personal desmotivado.	15%	
				Rotación de personal.	15%	
		Evaluación del desempeño		No obtención de rubros salariales (Añualidades y carrera profesional)	20%	
				Utilización de sistemas informáticos para la agilización del proceso.	Lentitud e incumplimiento de la norma.	15%
				Entrega tardía de los informes.	10%	
		Capacitación.		Aplicación de la normativa de DGSC.	Desempeño inadecuado.	10%
		Cultura organizacional.		Equidad y equiparamiento en las condiciones organizacionales.	Rotación de personal.	25%
Falta de empatía y identidad organizacional.						

Fuente: Dirección Administrativa Financiera.



**Tabla N° 17**  
**Identificación de riesgos Unidad de Archivo**

Dependencia	Proceso	Sub Proceso	Control Interno	Riesgo involucrado	Valoración del riesgo %
Unidad de Archivo Institucional	Gestión Documental.	Desarrollo de instrumentos	Acatamiento de las normativas del Archivo Nacional y a los procedimientos internos cuando corresponda.	Pérdida de información, Ausencia del principio de legalidad. Apertura de procesos administrativos y judiciales.	15%
		Asesoría técnica			10%
		Tratamiento archivístico			10%
		Atención a usuarios		Desatención del principio de legalidad. Deterioro de la imagen ministerial.	10%

Fuente: Dirección Administrativa Financiera.

**Tabla N° 18**  
**Identificación de riesgos del Departamento Financiero**

Dependencia	Proceso	Sub Proceso	Control Interno	Riesgo involucrado	Valoración del riesgo %
Departamento Financiero	Presupuesto	Formulación (anteproyecto)	Comisión de presupuesto institucional.	Incumplimiento de lineamientos y plazos establecidos	15%
			Herramienta informáticas.		
			Respaldos físicos y digitales.		
			Elaboración según las normativas del ente rector.		
		Ejecución y control (informes mensuales, modificaciones presupuestarias)	Herramienta informáticas.	Incumplimiento de lineamientos y plazos establecidos	10%
			Respaldos físicos y digitales.		
	Elaboración según las normativas del ente rector.				
	Seguimiento y Evaluación (informes de presupuesto).	Elaboración según las normativas del ente rector.	Incumplimiento de lineamientos y plazos establecidos	10%	
	Tesorería	Caja Chica ( custodia y conciliación)	Cumplimiento de lo estipulado en el Manual de Fondo General de caja chica	Omisión de normativa vigente	10%
			Conciliaciones bancarias.		
		Control y manejo de Garantías (custodia *artículo 17 inciso f)	Conciliaciones de cuentas	Retención de recursos ajenos. Desaprovechar el uso de los recursos en cuenta.	15%
	Anticipos y Liquidaciones de Viáticos	Seguimientos a los lineamientos internos y externos.	Anticipos incorrectos y liquidaciones no oportunas .	10%	
	Contabilidad	Pago de proveedores.	Cumplimiento de la normativa interna y externa.	Procesos disciplinarios.	10%
Devolución de facturas y no pago de las mismas.				20%	
Afectación de la imagen ministerial				20%	
Cobro de intereses moratorios por atrasos.				5%	
Transferencias.		Cumplimiento de la normativa según los roles y perfiles	Procesos disciplinarios.	10%	
			Afectación de la imagen ministerial Devolución de facturas y no pago de las mismas.	20% 10%	

Fuente: Dirección Administrativa Financiera.



## 2.2.7 Programa de Innovación y Capital Humano para la Competitividad

El Programa de Innovación y Capital Humano para la Competitividad (PINN) se dio a la tarea de crear un plan interno con el fin de identificar los principales riesgos a los que está expuesta la Unidad Ejecutora (UE) y establecer los principales controles de prevención.

Su objetivo es brindar un servicio de calidad y afectar en la menor medida posible, la asignación y entrega de beneficios no reembolsables, así como la imagen del Programa y en general la del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

Seguidamente se enumeran las acciones realizadas en aras de prevenir situaciones de riesgo, estandarizar y mejorar el desempeño del PINN.

- Se elaboraron los diagramas de flujo de proceso, iniciando con el proceso de otorgamiento de beneficios no reembolsables del PINN, el cual, junto con sus subprocesos asociados, funciona como el motor principal en el cumplimiento de los objetivos de la UE. De esta forma, se abarca desde el diseño de los términos de referencia de una convocatoria (primer paso para la implementación del proceso), hasta el cierre técnico de los proyectos, es decir, cuando se han girado, ejecutado y liquidado los recursos no reembolsables.
- Se graficaron los procesos de apoyo divididos en cuatro grandes grupos: los relacionados con el área administrativa, los relacionados con la asesoría legal, los relacionados con el área financiera, y los relacionados con las actividades de monitoreo y evaluación. En todos los diagramas de los dos puntos anteriores, las figuras marcadas en color naranja fuerte son los identificados como puntos de control, los cuales son imprescindibles y de ejecución obligatoria para poder avanzar en el proceso. En resumen, en la siguiente tabla se detalla el total de diagramas de flujo como resultado del levantamiento de procesos:

**Tabla N° 19**

### **Cantidad de diagramas de flujo creados por la Unidad Ejecutora del PINN**

Grupo por tema	Cantidad de diagramas elaborados
Proceso de otorgamiento de beneficios	14
Procesos administrativos	8
Procesos Legales	4
Procesos Financieros	7



Procesos de Monitoreo y evaluación	7
Otros	2
<b>Total</b>	<b>42</b>

Fuente: PINN.

- Una vez dibujados los diagramas de flujo del proceso, se crearon los procedimientos, los cuales definen los responsables y las funciones a realizar por cada funcionario de la UE, esto tanto para actividades de rutina como para las de control. La lista de procedimientos creados se especifica en la siguiente tabla:

**Tabla N° 20**  
**Listado de procedimientos elaborados para el PINN**

Código	Nombre de Procedimiento	Versión
MICITT-PINN-PRO-001	Manual para desarrollo de procedimientos	2
MICITT-PINN-PRO-002	Apertura de convocatoria	1
MICITT-PINN-PRO-003	Admisibilidad de solicitud	1
MICITT-PINN-PRO-004	Emitir recomendación por comisión de incentivos	1
MICITT-PINN-PRO-005	Solicitar no objeción del BID a la solicitud	1
MICITT-PINN-PRO-006	Solicitar la resolución del ministro y notificar al solicitante	1
MICITT-PINN-PRO-007	Formalización contractual	1
MICITT-PINN-PRO-008	Registros contables	1
MICITT-PINN-PRO-009	Ejecución financiera	1
MICITT-PINN-PRO-010	Tramitar cierre del proyecto	1
MICITT-PINN-PRO-011	Procedimientos administrativos	1
MICITT-PINN-PRO-012	Procedimientos legales	1
MICITT-PINN-PRO-013	Procedimientos financieros	1
MICITT-PINN-PRO-014	Procedimientos de monitoreo, evaluación y control	1

Fuente: PINN.

- Se capacitó al personal de la UE en temas relacionados con los diagramas de flujo del proceso elaborados, la estructura organizacional que permite identificar los niveles de autoridad y responsabilidad, además de la separación de las funciones que cada uno de los miembros de la UE deben realizar. La documentación (diagramas y procedimientos) se compartió con el personal en carpetas del Drive de libre acceso para todos. Además, se dejó evidencia de la asistencia de dichos funcionarios a las capacitaciones y de que fueron informados de las



responsabilidades que les corresponden. En total se hicieron 5 capacitaciones de procesos entre el 2017 e inicios del 2018.

- Como parte de las actividades de prevención, se creó un mapa de identificación del riesgo, el cual consiste en una matriz que analiza los principales riesgos de cada uno de los procesos del PINN, la cual se divide en tres aspectos principales:
  - a. Identificación del riesgo.
  - b. Análisis del riesgo.
  - c. Control y administración del riesgo.

Hasta el momento se han identificado 16 puntos riesgosos, los cuales tienen los controles ya definidos en los diagramas de flujo de procesos, o en su defecto, en la misma matriz de riesgo se describe el control propuesto. A la vez, cada control está en ejecución o en proceso de implementación.

Cabe mencionar que esta matriz está en constante cambio dado que aún pueden existir riesgos no identificados, por lo cual se estará revisando y actualizando periódicamente.

- Adicionalmente, se creó una matriz que resume los puntos de control más genéricos, dado que no están directamente relacionados con un riesgo de tanto peso como los del punto anterior, si no que se refieren a todos los puntos de control identificados en los diagramas de flujo del PINN, en caso de que se deban consultar por los funcionarios, o bien para utilizar como una lista de verificación, incluye aprobaciones escalables en jerarquía, vistos buenos, respaldo de información, cumplimiento de mandatos del MOP (Manual Operativo del Programa), los TDR (Términos de referencia de la convocatoria) y la ley de aprobación del préstamo, ley N°9218, entre otros. En esta matriz los controles se identifican por proceso, subproceso, el objetivo que tiene el control, la persona responsable de ejecutarlo, y si se hace ordinariamente (dentro del mismo flujo del proceso), o de forma extraordinaria (periódicamente y de manera preventiva).
- Para las convocatorias de los subcomponentes 2.1.3 y 2.1.4 que se publicaron a mediados y finales del 2017, se implementó un sistema de información automatizado para ejecutar el proceso de otorgamiento de beneficios. En este sistema se tomaron las previsiones necesarias para controlar la información que se recibió de los solicitantes y en general se implementó el flujo de proceso, reduciendo casi al 100% la posibilidad de errores humanos u otros que podrían ser de mala fe en cuanto al cumplimiento del procedimiento establecido. Los controles especificados en los puntos anteriores ya estaban previstos en esta automatización.



Como se mencionó anteriormente, las propuestas realizadas por el PINN en cuanto a temas de identificación de riesgo y controles abarcan el macroproceso de otorgamiento de beneficios y los subprocesos asociados a éste. También se consideraron los procesos de apoyo que tienen mayor relevancia y que pueden presentar mayores riesgos para la UE en caso de omisión o mala ejecución.

Dentro de las limitaciones se enumera el hecho de que la Unidad Ejecutora no tiene injerencia en los procesos ejecutados por otras entidades que participan en el macroproceso de asignación de beneficios, y en otros subsiguientes, como es el caso de las Direcciones Técnicas del MICITT, los Entes Técnicos Evaluadores (CONICIT y PROCOMER), el Departamento Financiero del MICITT, el Despacho Ministerial, los solicitantes de beneficios y propiamente los beneficiarios, lo que presupone una limitación en el ámbito de controlar estas actividades que se hacen a lo externo.

En ese sentido, cada funcionario de la UE se limita a la labor de ser receptor de las actividades del proceso donde estas otras entidades se involucran, lo cual no impide que, en caso de considerarlo necesario, solicite verificaciones o revisiones pertinentes, generando reprocesos en aras de la correcta asignación y liquidación de los beneficios.

Otra limitante es la alta rotación de personal que ocurre en la UE, sobre todo en el área legal, donde los funcionarios han rotado frecuentemente, siendo que se les capacita, se hacen las inducciones a los procedimientos y controles y en lapsos cortos se debe volver a contratar y repetir este ciclo.

Finalmente, una de las limitaciones más significativas que afectan a la UE es el hecho de que no contamos con sistemas automatizados para el control de los procesos internos del PINN, como todo lo relacionado con el área financiera, que es el área que genera y administra la información más sensible del Programa, razón por la cual todos los controles se siguen llevando en archivos de Excel.

La Unidad enumera las siguientes conclusiones:

- La UE ha generado acciones orientadas al mejoramiento del control interno y la valoración del riesgo.
- La implementación de estas acciones se inició el segundo semestre del año 2017 y se está realizando paulatinamente y de forma que se incluya a todo el personal de la UE.



- Los diagramas de flujo del proceso con que se contaba en ese momento fueron el punto de partida para la identificación de oportunidades de mejora a nivel de procesos y de controles, los cuales se fueron incorporando en los diagramas.
- Si bien quedan puntos en los cuales la UE no tiene injerencia, que son las actividades ejecutadas por entes externos a la UE, nos mantenemos atentos con el fin de solicitar las verificaciones o revisiones pertinentes, y hemos efectuado reuniones de coordinación para armonizar las expectativas y la calidad de los productos generados por dichos entes.

Para las actividades ejecutadas por los entes externos a la UE que son parte fundamental del proceso de otorgamiento de beneficios, la Unidad recomienda que se deberían crear puntos de control consensuados con cada ente para evitar los reprocesos, al menos una vez por año, realizar una revisión y actualización de los flujos y procedimientos.

Además, es importante considerar que, si bien los puntos de control en el área financiera están identificados, al ser del todo “manuales” aún existe latente la posibilidad de ocurrencia del error humano, así que se deberían encaminar los esfuerzos a la implementación de un software para el área financiera de la UE con el fin de reducir el riesgo.

### 2.3 Viceministerio de Telecomunicaciones

Con el propósito de cumplir con lo establecido en torno al control interno, en especial en lo relacionado con el ambiente de control, valoración del riesgo, actividades de control, sistemas de información y seguimiento; el Viceministerio de Telecomunicaciones, ha llevado a cabo una serie de acciones en el marco de sus competencias que garantizan la transparencia en los procesos que se ejecutan desde su constitución. No obstante, a partir del 2014 se ha venido reforzando acciones para atender los objetivos de esta administración de mejorar la transparencia, la rendición de cuentas y el uso eficiente de los recursos públicos, es por ello por lo que se han desarrollado nuevas medidas de control en varios de los procesos más significativos a cargo de la entidad, así como mejoras en procesos dirigidos a los administrados. Entre las acciones implementadas se destacan las siguientes:

	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
	<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
	<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
	<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

- **Sistema para registro de documentación y asignación de consecutivos**

- Propósito: Esta herramienta se desarrolló por parte de personal del Viceministerio de Telecomunicaciones, con la finalidad de automatizar la asignación de consecutivos de la documentación generada por el Viceministerio, y de esta forma facilitar el registro de fechas de asignación y avales de los documentos, reemplazando la metodología manual para el registro de documentación y asignación de consecutivos. Esta actividad de control tiene la finalidad implícita de brindar un mayor margen de confiabilidad en la información generada producto de la gestión del Viceministerio, así como su respectivo registro y disponibilidad de una manera uniforme y oportuna.
- Descripción: El sistema automatizado para registro de documentación y asignación de consecutivos emplea una metodología de registro, donde, para la posterior asignación del consecutivo requerido para la distinta documentación generada por el Viceministerio, la herramienta solicita el registro de todas las fechas significativas para cada uno de los tipos de documento, remitiendo por escrito vía correo electrónico al funcionario solicitante, el consecutivo asignado.

De esta forma, se obtiene por parte de la institución un listado completo de la documentación e información escrita que se genere, así como los responsables involucrados en su emisión y las fechas importantes relacionadas. Desde esta perspectiva, el Viceministerio obtiene desde el año 2016 un mayor control sobre la información generada por ella, obteniendo de esta forma estadísticas de productividad en la elaboración y registro de documentación.





## Ilustraciones N° 1 Sistema automatizado de registro de documentación y asignación de consecutivos

### CONSECUTIVOS DAER 2018

Debe ingresar los datos que se solicitan para generar el consecutivo correspondiente al tipo de documento

Tu dirección de correo electrónico ([Jose.peralta@micitt.gov.ec](mailto:Jose.peralta@micitt.gov.ec)) se registrará cuando envíes este formulario. [¿No es tu dirección? Cambiar de correo](#)

**\*Obligatorio**

**TIPO DE DOCUMENTO \***

INFORME TÉCNICO

MEMORANDO

OFICIO

MINUTA

NOTA TÉCNICA

CERTIFICACIÓN

EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO

**Persona que elaboró el documento \***

Elige

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

Google Formularios

### CONSECUTIVOS DAER 2018

Tu dirección de correo electrónico ([Jose.peralta@micitt.gov.ec](mailto:Jose.peralta@micitt.gov.ec)) se registrará cuando envíes este formulario. [¿No es tu dirección? Cambiar de correo](#)

**\*Obligatorio**

**INFORMACIÓN DEL INFORME TÉCNICO GAER**

**NOMBRE DEL DOCUMENTO \***

Título consignado para el informe técnico

Tu respuesta

**Fecha de asignación \***

Fecha

dd/mm/aaaa

**Fecha de aval de Gerente \***

Fecha

dd/mm/aaaa

**Fecha de aval de Director \***

Fecha

dd/mm/aaaa

**Fecha de Finalización \***

Fecha

dd/mm/aaaa

Enviarme una copia de mis respuestas.

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Google Formularios

TIPO DE DOCUMENTO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	CONSECUTIVO	RESPONSABLE DEL DOC	SOLICITADO POR	FECHA EMISIÓN	ASIGNADO	AVAL GTE	AVAL DIREC
INFORME TÉCNICO	Asignación IT: Proarsa, S.A.	MICITT-GAER-INF-058-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche				
MEMORANDO	Remisión IT N° 058-2017 de Proarsa, S.A.	MICITT-GAER-MEMO-050-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/14/2017	1/27/2017	2/14/2017	2/14/2017
INFORME TÉCNICO	Asignación IT: Baxter Productos Médicos LTDA	MICITT-GAER-INF-059-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche				
MEMORANDO	Remisión IT N° 059-2017 de Baxter Productos Médicos LTDA	MICITT-GAER-MEMO-051-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/14/2017	1/31/2017	2/14/2017	2/14/2017
INFORME TÉCNICO	Informe sobre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Quebrador Aguas Zarcas, S.A.	MICITT-GAER-INF-060-2017	Erick Sanabria Calvo	Erick Sanabria Calvo		11/30/2016	2/14/2017	2/14/2017
MEMORANDO	Remisión informe MICITT-GAER-INF-bre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Quebrador Aguas Zarcas, S.A.	MICITT-GAER-MEMO-052-2017	Erick Sanabria Calvo	Erick Sanabria Calvo	2/15/2017			
INFORME TÉCNICO	Asignación IT: Grupo PSI, S.A.	MICITT-GAER-INF-061-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/15/2017	1/27/2017	2/15/2017	2/15/2017
MEMORANDO	Remisión IT N° 61-2017 de Grupo PSI, S.A.	MICITT-GAER-MEMO-063-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/16/2017			
MEMORANDO	Remisión de Expediente N° OCP-124-2011	MICITT-GAER-MEMO-054-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/16/2017			
INFORME TÉCNICO	Asignación IT: Servicios de Taxis y Microbuses 5 Estrellas, S.A.	MICITT-GAER-INF-062-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche		1/27/2017	2/16/2017	2/16/2017
MEMORANDO	Remisión IT N° 062-2017 de Servicios de Taxis y Microbuses 5 Estrellas, S.A.	MICITT-GAER-MEMO-055-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/16/2017			
OFICIO	Interferencia Internacional FM - RADIO CASINO	MICITT-GAER-OF-001-2017	Adrián Umaña Chávies	Adrián Umaña Chávies	2/21/2017			
INFORME TÉCNICO	Informe sobre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Compañía Inversiones Orlich, S.A.	MICITT-GAER-INF-063-2017	Karla Rojas Núñez	Karla Rojas Núñez		1/30/2017	2/17/2017	2/17/2017
MEMORANDO	Respuesta al memorando N° MICITT-GNP-MEMO-170-2016	MICITT-GAER-MEMO-056-2017	Karla Rojas Núñez	Karla Rojas Núñez	2/21/2017			
INFORME TÉCNICO	Informe Radicacionado del señor Konrad Lang Guñe	MICITT-GAER-INF-064-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/16/2017	2/16/2017	2/21/2017	2/21/2017
INFORME TÉCNICO	Informe de Radicacionado del señor Mario Antonio Chasón Chasón	MICITT-GAER-INF-065-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/16/2017	2/16/2017	2/21/2017	2/21/2017
INFORME TÉCNICO	Informe de Radicacionado del señor Leonardo kiuk Calvo	MICITT-GAER-INF-066-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/16/2017	2/16/2017	2/21/2017	2/21/2017
MEMORANDO	Remisión de 3 informes de radicacionados solicitados mediante memorando MICITT-GNP-MEMO-191-2016	MICITT-GAER-MEMO-057-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/21/2017			
INFORME TÉCNICO	Informe sobre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa Transportes Unidos Alajuela Grecia y Naranjo LTDA.	MICITT-GAER-INF-067-2017	Karla Rojas Núñez	Karla Rojas Núñez		2/1/2017	2/22/2017	2/22/2017
INFORME TÉCNICO	Informe sobre la solicitud de permiso de uso de frecuencias de la empresa África Safari Reserve, S.R.L.	MICITT-GAER-INF-068-2017	Karla Rojas Núñez	Karla Rojas Núñez	2/6/2017	2/6/2017	2/22/2017	2/22/2017
INFORME TÉCNICO	Asignación IT: Asociación de Taxistas de Santa Ana	MICITT-GAER-INF-069-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/6/2017	2/6/2017	2/21/2017	2/21/2017
INFORME TÉCNICO	Asignación IT: Servicios Privados La Merced, S.A.	MICITT-GAER-INF-070-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/6/2017	2/6/2017	2/21/2017	2/21/2017
MEMORANDO	Remisión IT N° 069-2017 de Asociación de Taxistas de Santa Ana	MICITT-GAER-MEMO-058-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/22/2017			
MEMORANDO	Remisión IT N° 070-2017 de Servicios Privados La Merced, S.A.	MICITT-GAER-MEMO-059-2017	Eder Aburto Boniche	Eder Aburto Boniche	2/22/2017			
INFORME TÉCNICO	Solicitud de permiso de uso de frecuencias de la Cooperativa de Transporte Remunerado de Personas Modalidad Taxis Concesionarios Pínicos R.L. (COOPETRANSPI R.L.)	MICITT-GAER-INF-071-2017	Marlón Cabrera Jiménez	Marlón Cabrera Jiménez		1/23/2017	2/21/2017	2/21/2017
MEMORANDO	Remisión informe MICITT-GAER-INF-071-2017 empresa COOPETRANSPI R.L.	MICITT-GAER-MEMO-060-2017	Marlón Cabrera Jiménez	Marlón Cabrera Jiménez	2/22/2017			

**Fuente:** Viceministerio de Telecomunicaciones.

c. Alcance: La herramienta dentro de sus capacidades logra efectivamente cumplir con la necesidad de recolectar la información necesaria para el apropiado registro documental que el Viceministerio genere, así como la correcta generación en serie de la numeración de los consecutivos por tipo de documentación. Sin embargo, la



fiabilidad de la información de registro de documentación depende de la calidad de la información que el usuario ingrese, por lo que es responsabilidad del funcionario brindar el detalle que corresponda para cada documento ingresado y para el cual se solicite consecutivo.

d. Efectividad: En virtud de la necesidad de automatización que plantea el registro manual de documentación y la generación de los distintos consecutivos a nivel del Viceministerio, se observa que la herramienta básica planteada mejora el proceso mencionado anteriormente, por lo que la misma ha resultado efectiva en los procesos institucionales.

- **Mejora en el proceso para manejo de expedientes físicos y documentación digital**

a. Propósito: La elaboración de criterio técnico sobre casos relativos al otorgamiento y reasignación de espectro radioeléctrico, así como en los casos para adecuación y extinción de títulos habilitantes, requiere la participación de la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones y la Dirección de Normas y Concesiones de Telecomunicaciones, que incluye la remisión de documentación y expedientes entre ambas Direcciones, tareas que se realizan de forma física. Esto implica una transferencia temporal de la responsabilidad de custodia de documentación entre esas Direcciones, documentación que en la mayoría de las ocasiones resulta en información confidencial o sensible, al tratarse de expedientes que evidencian trámites relativos a concesiones de espectro radioeléctrico.

De conformidad con la situación planteada, se observó una posibilidad de mejora en el proceso antes descrito, al implementar entre ambas dependencias del Viceministerio de Telecomunicaciones una metodología de traslado de información empleando medios digitales.

b. Descripción: En virtud de la necesidad de mejora existente en el proceso de manejo de expedientes y remisión de documentación se procede a establecer de común acuerdo entre la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones y la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones, del Viceministerio de Telecomunicaciones, una remisión digital de documentación, con



validez de firma digital. De forma detallada, el procedimiento mejorado reemplaza la necesidad de remisión y manejo de documentación en forma física, así como preserva la cadena de custodia de expedientes físicos en la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones, ello al implementar la siguiente lista de condiciones:

- i. Las solicitudes de criterio técnico por parte de la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones, memorandos internos, oficios externos y minutas, se realiza remitiendo vía correo electrónico la documentación que corresponda, firmada digitalmente.
  - ii. Para el caso del requerimiento de informe técnico de la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones, se solicita vía correo electrónico el expediente correspondiente, mismo que es digitalizado y dicha copia se deposita en un repositorio ubicado en un servidor interno del Viceministerio de Telecomunicaciones (copia de trabajo del expediente administrativo). Esta acción propicia la no movilización del expediente físico fuera de la custodia de la Dirección de Concesiones y Normas en Telecomunicaciones, cooperando de forma directa con la correcta gestión documental de la institución, así como con la exigencia de confiabilidad y oportunidad de la información.
  - iii. Nuevamente, en el caso de requerimiento de informe técnico, una vez procesada dicha solicitud por parte de la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones se remite memorando interno e informe técnico en formato PDF, con su respectiva validez de firma digital, así como una copia del informe técnico en formato MS Word, para su posterior procesamiento y análisis por el área jurídica del Viceministerio de Telecomunicaciones.
- c. Alcance: La mejora detallada anteriormente, implementada para la remisión de documentación y manejo de expedientes a través de la utilización de herramientas digitales, logra efectivamente una mejor custodia de la información sensible en poder del Viceministerio. Sin embargo, este proceso aun incorpora manipulación manual de expedientes al necesitar digitalizar esa información, lo que aun deja espacio de mejora para la incorporación de nuevas medidas para evitar la manipulación documental en este paso del proceso.
- d. Efectividad: En vista de la obligación de la implementación de medidas para lograr una adecuada y segura gestión documental, así como del resguardo de cualquier

información sensible en poder del Viceministerio, la ejecución de las mejoras detalladas ha logrado dar cumplimiento de esas obligaciones y ha impactado de forma positiva la productividad en la remisión de información y en la elaboración de criterio técnico por parte de la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones.

- **Mejora en el proceso de emisión, registro y control de enteros para radiodifusión en conjunto con Ministerio de Hacienda**

- a. Propósito: Dentro de las potestades legales que recaen en el Viceministerio de Telecomunicaciones, destacan aquellas labores relacionadas con “*Confeccionar los enteros a favor del Estado para el pago de impuestos de los concesionarios del servicio de radiodifusión sonora y televisiva, conforme lo establece el artículo 18 de la Ley de Radio y llevar el control de pagos de tales derechos*”. Esta tarea, típicamente, ha implicado para las dependencias involucradas del Viceministerio de Telecomunicaciones la emisión y respectivo registro de los enteros de pago del impuesto anual de radiodifusión confeccionados por el Viceministerio, así como el registro de únicamente aquellos recibos de pago que así los administrados proporcionen, provocando un faltante de información entre lo emitido y lo así pagado por los administrados.

Esta diferencia de información no permitía al Viceministerio de Telecomunicaciones tener visibilidad completa del proceso de pago de los enteros mencionados, así como tampoco tener conocimiento de los ingresos que podía efectivamente estar percibiendo el Estado por este concepto.

- b. Descripción: Ante esta situación, se han coordinado desde el año 2017 con la Dirección General de Contabilidad Nacional, del Ministerio de Hacienda, una serie de acciones tendientes a solventar el faltante de información descrito anteriormente.

Estas acciones de coordinación y mejora entre el Viceministerio de Telecomunicaciones y la Dirección General de Contabilidad Nacional se detallan a continuación:



- i. Intercambio de información histórica entre instituciones, tendiente a realizar una verificación cruzada de la misma, y determinar la existencia de documentación probatoria del ingreso a la Caja Única del Estado de dineros provenientes del pago de enteros para el impuesto anual de radiodifusión.
  - ii. Modificación en el consecutivo asignado a los enteros de radiodifusión por parte del Viceministerio de Telecomunicaciones, de forma tal que sea posible distinguir los enteros y recibos relacionados con matrices, repetidoras o enlaces, tanto para las redes de radiodifusión televisiva como sonora, de conformidad con la legislación vigente.
  - iii. Para la entrega de los enteros confeccionados por parte del Viceministerio de Telecomunicaciones a los concesionarios, se ha implementado como medida de control y debido registro, la respectiva firma en libro de actas para cada entero generado y efectivamente entregado.
  - iv. Realizar un corte mensual debidamente calendarizado de los enteros realizados por “mes vencido”, de forma que pueda ser remitida oficialmente la lista de estos a la Dirección General de Contabilidad Nacional para que, en vista de sus competencias, se informe sobre los comprobantes de pago que aseguren que en efecto los ingresos los ha percibido el Estado costarricense por concepto del pago de impuestos de radiodifusión. La información que se recibe de vuelta en el Viceministerio de Telecomunicaciones permite tener una visión actualizada de dichos ingresos y un mayor control de los pagos realizados por los concesionarios, de cara a la ejecución de posteriores acciones que en derecho correspondan en caso de determinarse indicios de incumplimiento de las obligaciones de pago por parte de los concesionarios.
- c. Alcance: Las acciones de control de información y mejora implementadas entre ambas instituciones incorporan la comunicación estrecha entre las dependencias encargadas de la emisión de los enteros para radiodifusión y de las involucradas en la efectiva contabilización de los ingresos percibidos por este concepto, de cara a brindar a la Administración la información actualizada del cumplimiento de obligaciones por parte de los concesionarios. Sin embargo, las mejoras implementadas incorporan espacio de mejora futura, en el sentido que es posible automatizar el control de la información entre instituciones, de forma tal que la información resulte aún más actualizada.



d. Efectividad: Las medidas adoptadas por el Viceministerio de Telecomunicaciones en conjunto con la Dirección General de Contabilidad Nacional, del Ministerio de Hacienda, han efectivamente permitido dar cumplimiento a las obligaciones institucionales de control interno, específicamente que permitan a las entidades del Estado lograr una supervisión constante de la gestión institucional.

- **Asignación y control de tareas**

a. Propósito: Con el propósito de realizar el seguimiento detallado, con respecto a la ejecución y cumplimiento de plazos de las tareas operativas que se asignan a los colaboradores; y que son esenciales para alcanzar lo establecido en instrumentos estratégicos, tales como el Plan Nacional de Desarrollo y el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, se ha implementado un instrumento informático, desarrollado por el propio personal del Viceministerio de Telecomunicaciones, que facilita el control de lo solicitado.

b. Descripción: La herramienta ha permitido el seguimiento del total de asignaciones de tareas específicas en algunos de los departamentos (300 asignaciones específicas durante el año 2017, en una gerencia compuesta por cinco funcionarios), mientras que los restantes departamentos con necesidades equivalentes comenzaron su implementación de forma paulatina en el transcurso del año 2018.





## Ilustraciones N° 2 Sistema de seguimiento de asignaciones

Help Desk - Departamento de Redes

Tarea asignada  
**\*Obligatorio**

Descripción \*  
Tu respuesta

Descripción larga \*  
Tu respuesta

Fecha límite \*  
Fecha  
dd/mm/aaaa

Correo electrónico \*  
Dirección de correo electrónico del colaborador encargado de la tarea.  
Tu respuesta

**ENVIAR**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

Google Formularios

Help Desk - Departamento de Redes

Tarea asignada  
**\*Obligatorio**

Descripción \*  
Tu respuesta

Descripción larga \*  
Tu respuesta

Fecha límite \*  
Fecha  
dd/mm/aaaa

Correo electrónico \*  
Dirección de correo electrónico del colaborador encargado de la tarea.  
Tu respuesta

**ENVIAR**

Nunca envíes contraseñas a través de Formularios de Google.

Este formulario se creó en Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT). Informar sobre abusos - Condiciones del servicio - Otros términos

Google Formularios

Help Desk - Redes (HISTORICO - 2017)

Archivo Editar Ver Insertar Formato Datos Herramientas Formulario Complementos Ayuda

HELP DESK - REDES Última modificación el 11 de enero

Timestamp	Descripción	Fecha	Correo electrónico	Estado
12/19/2017				
12/19/2016 16:51:21	Propuesta avance HIPI Prepara respuesta correo electrónico virtualización.	1/5/2017	rosa.zuniga@micit.go.cr	Finalizado por elidier.moya@micit.go.cr
12/19/2016 17:00:10	Referencia: Correo electrónico "Consulta: Cómputo en la Nube". Pedro González. Enviar notas municipalidades de Alajuelita, Barva, Coronado, Santa Ana, Nicoya. (Dar seguimiento para reuniones)	1/6/2017	rosa.zuniga@micit.go.cr	Finalizado por rosa.zuniga@micit.go.cr
12/19/2016 17:03:26	Marco nos pidió un informe de la importancia de las torres y las ubicaciones de los poseedores. Ya le enviamos una nota a SUTEL, y Cynthia le pidió a Fabián avanzar con la justificación. Te agradeceré ayudarme con el seguimiento de este tema en Enero.	1/6/2017	alejandro.berrocal@micit.go.cr	Finalizado por elidier.moya@micit.go.cr
12/20/2016 8:13:11		1/16/2017	alejandro.berrocal@micit.go.cr	Finalizado por elidier.moya@micit.go.cr

Lista de acciones:

- (-) Reportar avance
- (-) Enviar archivo
- (-) Programar reunión
- (-) Finalizar tarea (Funcionario)
- (-) Generar informe mensual (Funcionario)
- (\*) Cerrar tarea (Gerente)
- (\*) Reprogramar fecha (Gerente)
- (\*) Ocultar cerradas
- (+) Revisar fechas finalización (Automático)
- (+) Revisar fechas cierre (Automático)

Fuente: Viceministerio de Telecomunicaciones.



- c. Alcance: La herramienta fue diseñada con el propósito de satisfacer las necesidades de algunas de las gerencias que comparten necesidades de acuerdo con la naturaleza del trabajo que desarrollan. Actualmente se ha implementado en dos de las tres direcciones, y se encuentra en un proceso de evaluación de resultados con el propósito de analizar la conveniencia de extenderla a otras áreas.
- d. Efectividad: En cuanto a su efectividad, la herramienta ha resultado ser efectiva, pues genera una dinámica de seguimiento automatizado en la que cada funcionario recibe un recordatorio del plazo otorgado para la finalización de una tarea específica, todo en el marco de proyectos mayores, tales como los contenidos en los planes nacionales.
- **Asignación y control de informes (expedientes)**
    - a. Propósito: Con el propósito de brindar seguimiento al proceso que debe seguir un expediente, o trámite, hasta alcanzar su formalización a través de un acuerdo ejecutivo, se ha diseñado un instrumento o herramienta automatizada. En ella se presenta el estado de cada trámite, así como los plazos que deben cumplirse, enviando recordatorios al responsable del expediente, para que se ejecute el adecuado flujo de información, en la medida de lo posible, dentro de los plazos establecidos. La efectiva ejecución y cumplimiento de los plazos depende de la cantidad de recurso humano disponible, así como de las prioridades institucionales que se deban atender.
    - b. Descripción: La herramienta ha permitido el seguimiento del total de solicitudes recibidas durante el año 2017, y se encuentra en uso en este 2018.



### Ilustraciones N° 3 Procedimiento para el seguimiento de trámites

	A	B	C	
1		Descripción	Fecha ingreso	
2	3/8/2017 10:26:31	Expediente:GNP-002-2017 Tipo trámite:RADIOAFICIONADO	1/9/20	
3	3/8/2017 10:26:32		1/9/20	
4	3/8/2017 10:26:33		1/10/20	
5	3/8/2017 10:26:34	Expediente:GNP-005-2017 Tipo trámite:PERMISO Notificación:	1/13/20	
6	3/8/2017 10:26:35	Expediente:GNP-006-2017 Tipo trámite:PERMISO Notificación:	1/20/20	
7	3/8/2017 10:26:36	Expediente:GNP-007-2017 Tipo trámite:PERMISO Notificación:	2/20/20	
8	3/8/2017 10:26:37	Expediente:GNP-008-2017 Tipo trámite:RADIOAFICIONADO Notificación:	1/26/2017	hubert.quiros@micit.go.cr
9	3/8/2017 10:26:38	Expediente:GNP-009-2017 Tipo trámite:RADIOAFICIONADO Notificación:	2/26/2017	hubert.quiros@micit.go.cr
10	3/8/2017 10:26:39	Expediente:GNP-010-2017 Tipo trámite:RADIOAFICIONADO Notificación:	1/30/2017	fabian.mora@micit.go.cr

REGISTRO - CONCESIONES

- Prevenir Administrado
- Enviar a SUTEL
- No requiere SUTEL
- Recibir de SUTEL
- Enviar a GAER
- Recibir de GAER
- Enviar informe
- Asignar acuerdo (Jefe/Director)
- Enviar acuerdo
- Revisar acuerdo (Jefe/Director)
- Enviar a LYD
- Recibir de LYD
- Notificar al Administrado
- Notificar al RNT
- Archivado
- Recurrido
- RESUMEN

#### Concesiones - Registro y seguimiento

Tarea asignada

**\*Obligatorio**

Descripción (#Expediente) \*

Tu respuesta

Fecha ingreso \*

Fecha

dd/mm/aaaa

Concesionario \*

Tu respuesta

Asignado a: \*

Dirección de correo electrónico del colaborador encargado de la tarea.

Tu respuesta

c. Alcance: La herramienta fue diseñada con el propósito de satisfacer las necesidades de trabajo a lo interno del Viceministerio de Telecomunicaciones, para los departamentos que trabajan con trámites ordinarios referenciados a expedientes administrativos.



d. Efectividad: En cuanto a su efectividad, la herramienta ha resultado ser efectiva, pues es posible consultar de manera consolidada el estado de cualquiera de los trámites en ejecución, recibidos durante el 2017 y 2018.

### ● Control y seguimiento teletrabajo (piloto)

a. Propósito: Con el propósito de brindar seguimiento a las tareas asignadas a los funcionarios que trabajan desde la casa, se creó una herramienta digital en línea que permite compilar en un único repositorio el reporte de estado que brinda cada funcionario luego de haber trabajado desde su hogar. La herramienta envía recordatorios a aquellos funcionarios que no han realizado su informe al finalizar el día.

b. Descripción: La herramienta permitió el seguimiento detallado del trabajo asignado durante el piloto de teletrabajo realizado en el MICITT.

## Ilustración N°4 Herramienta para el control y seguimiento del Teletrabajo

Fecha	Funcionario	Estado del Objetivo	Tiempo utilizado	Porcentaje de avance
1/30/2017	Rosa Zúñiga Quesada rosa.zuniga@micit.go.cr	-DRT-37 -DRT-39 - Elaborar un borrador de nota dirigido a Sutel en seguimiento del oficio MICITT-DVMT-OF-326-2016 para la inscripción del número MMSI de la empresa Propiedades Sundine Inc. ante la UIT. - Elaborar una propuesta de redacción del PNN, a partir de las respuestas de los operadores a la encuesta sobre la modificación integral del Plan de Numeración. - Estudiar el sistema ENUM y analizar su posible incorporación al PNN. - Elaborar el reporte diario de teletrabajo.	- 1 hora - 5 horas - 1 hora y 30 minutos - 30 minutos	-100% -75% -20% -100%
1/31/2017	Luis Giraldo Álvarez luis.giraldo@micit.go.cr	-DRT-2 -DRT-43 -Completar la lista de contactos por medio de llamadas a los diferentes entes. Actualmente solo falta el contacto correspondiente a MTSS e ICE, a los cuales ya se hizo la consulta. -Valoración de las observaciones realizadas por compañeros del CEGIRE, al borrador de Proyecto CNRRE 2017	-5.5 horas -2.5 horas	-95% -20%
2/1/2017	Fernando Loaiza Núñez fernando.loaiza@micit.go.cr	-DRT-34 -DRT-47 - Seguimiento propuesta de modificaciones acuerdo Cumbre de Tuxtla, con Pablo. - Informe Neutralidad de Red: Investigación fuentes bibliográficas; redacción de informe.	-15 min - 7 horas y 45 min	-100% - 20%
2/1/2017	Alejandro Berrocal Valverde alejandro.berrocal@micit.go.cr	-DRT-41 -DRT-45 - Revisión del Reglamento de Infraestructura de Telecomunicaciones- Municipalidad de La Unión. - Investigar buenas practicas para la regulación de la instalación de antenas de telecomunicaciones en postes.	-5.5 horas -2.5 horas	-80% -15%



c. Alcance: La herramienta fue diseñada con el propósito de satisfacer las necesidades de la Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones, y su uso podría extenderse a las otras direcciones, cuando se apruebe de manera definitiva la modalidad de teletrabajo en MICITT.

d. Efectividad: En cuanto a su efectividad, la herramienta ha resultado ser efectiva, pues todos los funcionarios rindieron sus informes de labores utilizándola. Esto permitió un control detallado de las tareas asignadas.

- **Masificación del uso de la Firma Digital**

a. Propósito: Con el propósito de promover el uso de la firma digital, así como incentivar el uso de herramientas digitales, se ha impulsado la masificación del uso de la firma digital por parte de todos los colaboradores del Viceministerio de Telecomunicaciones. Esto permite hacer un uso más eficiente de los recursos, ya que se reduce el consumo de papel y suministros de impresión, se mejoran los tiempos de respuesta y se mantiene la integralidad de los actos.

b. Descripción: La institución designa recursos del presupuesto para la adquisición y renovación de la firma digital para todos los colaboradores de la institución.

c. Alcance: La medida fue tomada con el propósito de que se promuevan el uso de herramientas digitales que faciliten las labores a lo interno del Viceministerio de Telecomunicaciones, haciendo un uso más eficiente de los recursos disponibles.

d. Efectividad: La herramienta ha resultado ser efectiva, pues el 100% de los colaboradores cuentan con firma digital vigente y la utilizan dentro de los propios sistemas automatizados de la institución y para la firma de la documentación digital.

- **Reglamento general para la regulación de los trámites del servicio de radioaficionados y afines**

a. Propósito: Regular el procedimiento para el otorgamiento de la Licencia para el Servicio de Radioaficionado y operadores de banda ciudadana, así como, el otorgamiento del Permiso de Uso del Espectro Radioeléctrico para dichas categorías,



de acuerdo con lo regulado en los artículos 9 inciso b) y 26 de la Ley N° 8642, Ley General de Telecomunicaciones, como trámites separados, al mismo tiempo que regula la operación de dichas actividades. Asimismo, tiene como objetivo derogar la Sección II “Permisos Especiales. Disposiciones generales para los servicios de radioaficionados” del capítulo IV “De los permisos”, del Título II del Decreto Ejecutivo N° 34765 Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 186 del 26 de setiembre de 2008.

- b. Descripción: La nueva regulación solventa los requerimientos de la población usuaria, pues se eliminan las lagunas y los desfases de la regulación vigente, por cuanto, la norma se ajusta a las necesidades de los interesados y favorece un proceso más eficiente al evitar trámites tediosos y desactualizados.

La norma no produjo en el Estado ni en los administrados, costos extras a los ya estipulados; por el contrario, se evita la duplicidad de trámites y se agilizan los procedimientos con tal de proteger al administrado interesado y garantizar la seguridad jurídica en el ejercicio de tales derechos.

Aunado a lo anterior, la regulación es beneficiosa en cuanto a que ordena el procedimiento a seguir por los interesados, limitándolos a los trámites meramente intrínsecos que surgen de la actividad que se regula. De igual forma, ajusta las disposiciones a la realidad nacional e internacional contribuyendo con el desarrollo de la actividad de la afición. Para el Estado dicha regulación no genera gastos fuera de los trámites administrativos siendo que es una actividad 100% financiada por el interesado, el cual colabora desinteresadamente con el Estado en situaciones de emergencias generando una ganancia para el mismo.

- c. Alcance: El mismo va dirigido a todas las personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, nacionales o extranjeras que aspiren o utilicen la banda ciudadana y los servicios de radioaficionados en cualquiera de sus categorías dentro del territorio nacional.
- d. Efectividad: En virtud de la necesidad nueva regulación en cuando al tema de los radioaficionados y el reconocimiento de cada uno de los trámites, se observa que la misma ha ordenado los procedimientos internos de la dependencia del Viceministerio



de Telecomunicaciones que los tramita, siendo que el Reglamento viene a establecer una guía de todos los trámites relacionados y las posibles soluciones ante las diferentes circunstancias que se pueden presentar, convirtiéndose en una herramienta efectiva en los procesos institucionales.

- **Procedimiento de Verificación Técnica para los Receptores del Estándar ISDB-Tb, Decreto Ejecutivo N° 40034-MICITT**

- a. Propósito: Crear un instrumento jurídico idóneo que establezca el procedimiento de registro y verificación de las especificaciones técnicas básicas de los receptores contenidos en el Decreto Ejecutivo N° 37832-MICITT-MEIC, “Reglamento Técnico RTCR 456:2011 Receptores ISDB-Tb y Antenas de Televisión. Características técnicas básicas aplicables para el estándar ISDB-Tb en Costa Rica”, publicado el 19 de agosto de 2013 en el Diario Oficial La Gaceta N° 157, definiendo los requisitos que deben cumplir todos aquellos receptores que desean utilizar la marca TVD, sin la pretensión de que esto signifique la regulación de la importación o comercialización de receptores. Además, establecer los requisitos y reglas que deben cumplir el Organismo de Certificación de Producto (OCP) como los interesados (fabricantes e importadores) en certificar sus productos con la marca TVD (TVD TELEVISIÓN DIGITAL COSTA RICA), con el fin de brindar seguridad jurídica a los consumidores y actores del mercado de radiodifusión, durante el proceso de transición.
- b. Descripción: Como parte de las acciones para continuar con el proceso de transición hacia la Televisión digital abierta y gratuita, resulta estratégico que los habitantes de la República posean seguridad y certeza jurídica a la hora de adquirir los equipos para recibir la señal digital de televisión abierta y gratuita.

Con la emisión del Decreto Ejecutivo N° 36774-MINAET, “Reglamento para la Transición a la Televisión Digital en Costa Rica”, se dio inicio oficial al período de Transición a la Televisión Digital Terrestre en el país, definiéndose su finalización para el 15 de diciembre del 2017. Para dar inicio al proceso de transición a la televisión digital terrestre en Costa Rica, el Poder Ejecutivo se comprometió a establecer el proceso de verificación de las características técnicas básicas de los receptores y/o convertidores del estándar ISDB-Tb que van a comercializarse en el país, de conformidad con el Transitorio Único del Decreto Ejecutivo N° 37832-MICIT-MEIC,



“Reglamento Técnico RTCR 456:2011 Receptores ISDB-Tb y antenas de televisión Características técnicas básicas aplicables para el estándar ISDB-Tb en Costa Rica”.

Así las cosas, el Decreto Ejecutivo N° 40034-MICITT denominado “PEC-CR-01-2016 Procedimiento de Verificación Técnica para los Receptores del Estándar ISDB-Tb”, se establece un proceso consistente en asegurar que los dispositivos de televisión cumplan con los parámetros y condiciones técnicas fijadas por la normativa señalada en líneas anteriores, mediante un sello verificador (marca registrada de Televisión Digital de Costa Rica), que será colocado en los dispositivos de televisión digital, previo cumplimiento de un proceso de evaluación de conformidad (bajo normas de calidad), que deben cumplir las empresas importadoras y/o distribuidoras de los receptores de señal digital bajo el estándar Japonés-Brasileño que se comercializarán en el país.

Por otra parte, de las acciones generadas con ocasión de la elaboración del Procedimiento de Registro y Verificación técnica de los receptores del estándar ISDB-Tb, se estableció la necesidad de derogar el acápite 13 del artículo 1° del Decreto Ejecutivo N° 37832-MICITT-MEIC llamado “Reglamento Técnico RTCR 456:2011 Receptores ISDB-Tb y Antenas de Televisión. Características técnicas básicas aplicables para el estándar ISDB-Tb en Costa Rica”, con la finalidad de no duplicar requisitos y establecer una regulación unívoca. Lo anterior llevó a la promulgación del Decreto Ejecutivo N° 40033-MICITT-MEIC “Derogatoria del Acápite 13 del Artículo 1° del Decreto Ejecutivo N° 37832-MICITT-MEIC del 2 de abril del 2013” publicado en el Diario Oficial la Gaceta N° 246 de 22 de diciembre de 2016, con el objetivo que tanto importadores como distribuidores de los aparatos receptores y/o convertidores de señal analógica a digital bajo el estándar ISDB-Tb, y la población en general, así como los funcionarios del Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones posean claridad y certeza jurídica respecto al procedimiento de registro y verificación técnica de los receptores de televisión del estándar ISDB-Tb que se comercializarán en el país.

- c. Alcance: Conforme lo dispuesto en el artículo 2 del citado Reglamento de Verificación Técnica de Receptores, su ámbito aplica a todos los receptores fijos, Full-seg, portátiles, móviles o integrados para el estándar "ISDB-Tb" utilizados en Costa Rica y es de cumplimiento obligatorio para todos los Importadores. proveedores y demás



personas físicas o jurídicas que comercialicen o fabriquen este tipo de receptores. así como para los funcionarios del Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones y los encargados del Organismo de Certificación de Producto (OCP) determinado al efecto, y cualquier otro funcionario público que por sus funciones tengan relación con la materia que regula este procedimiento.

De ahí que, resulten ser beneficiados, tanto importadores y distribuidores de los aparatos receptores y/o convertidores de señal analógica a digital bajo el estándar ISDB-Tb como los funcionarios del Viceministerio de Telecomunicaciones del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, que por sus funciones tengan relación con la materia, conozcan sobre las especificaciones técnicas para la Evaluación de la Conformidad de dichos receptores y los convertidores así como las características básicas de verificación mediante un Órgano Certificador de Producto.

- d. Efectividad: Siendo que se está durante el proceso de transición hacia la televisión digital terrestre, el cual implica un hito histórico en el sector de radiodifusión televisiva y con altos beneficios a favor de la población, la Rectoría de Telecomunicaciones, a través del Viceministerio de Telecomunicaciones ha promovido la creación de un marco habilitador a nivel jurídico, dirigido a brindar la seguridad jurídica necesaria a todos los participantes, mediante la definición de las reglas que son aplicables, tanto durante el periodo de la transición, como el régimen concesional que se aplicará luego del apagón analógico.

Es por ello, que se considera que el citado Reglamento, a través del sello de verificación técnica de los receptores de televisión digital, resulta ser un mecanismo eficaz que permitirá brindar mayor seguridad jurídica a los consumidores, y al sector en general.

- **Reforma al artículo 9 del Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), Decreto Ejecutivo N° 31849-MINAE-S-MOPT-MAG-MEIC del 24 de mayo de 2004**
- a. Propósito: La reforma al artículo 9 del *Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), Decreto Ejecutivo N° 31849-MINAE-S-*



*MOPT-MAG-MEIC*, del 24 de mayo de 2004, tiene como propósito generar las condiciones que posibiliten el despliegue de infraestructura de soporte para redes de telecomunicaciones en zonas alejadas.

- b. Descripción: Como resultado de las metas establecidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones – PNDDT, se están ejecutando y financiando proyectos utilizando el Fondo Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones – FONATEL. Sin embargo, el despliegue de la infraestructura necesaria para dotar de conectividad a las zonas alejadas ha sido lento y ha enfrentado una serie de obstáculos. Uno de ellos es que en las zonas rurales existen propiedades que no cuentan con un dueño registral, sino, con un poseedor, y, por lo tanto, no es posible presentar la solicitud de viabilidad ambiental ante SENTENA, pues esta únicamente puede ser tramitada por el dueño.

Considerando que los proyectos de FONATEL son de gran relevancia para mejorar o posibilitar la conectividad en poblaciones vulnerables, se ha trabajado de manera conjunta con la SENTENA, con el propósito de identificar y publicar una solución. La propuesta ha sido analizada por la comisión plenaria de SETENA, la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Viceministerio de Telecomunicaciones, y fue publicada el 15 de diciembre de 2017, en el Alcance N° 303 al Diario Oficial la Gaceta Número 238, mediante el Decreto N° 40763 - MINAE - SMOPT - MAG - MEIC – MICITT denominado: “Reforma al artículo 9 del Reglamento General sobre los Procedimientos de Evaluación de Impacto Ambiental (EIA), Decreto Ejecutivo N.º 31849-MINAE-SMOPT-MAG-MEIC del 24 de mayo de 2004”.

- c. Alcance: El alcance de la modificación publicada impacta a las comunidades que actualmente no cuentan con servicios de telecomunicaciones de calidad, y han sido beneficiadas con alguno de los proyectos financiados por FONATEL.
- d. Efectividad: Se trata de una medida efectiva para agilizar y posibilitar el despliegue de infraestructura de soporte para redes de telecomunicaciones en zonas alejadas, la cual fue analizada por la comisión plenaria de SETENA, la Superintendencia de Telecomunicaciones y el Viceministerio de Telecomunicaciones, por lo que se espera que la solución comience a brindar resultados en el corto plazo.



- **Modificaciones al Decreto Ejecutivo N.º 35257-MINAET “Plan Nacional de Atribución de Frecuencias”**

a. Propósito: La Ley General de Telecomunicaciones en su disposición transitoria I establece la necesidad de que la Administración continúe todos aquellos procedimientos que se encontraban en curso previo a la entrada en vigor de esa Ley. Adicionalmente, se presentaba el escenario de una necesidad de continuar con las acciones de ordenamiento del espectro para instituciones como el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica, donde resulta de interés nacional el despliegue de sus redes de comunicaciones siempre en miras del uso eficiente del espectro asignado.

Por otra parte, debido a la digitalización de las distintas redes de comunicaciones y servicios de usuario final, la puesta en operación de más y mejores servicios de telecomunicaciones, resultaba necesario el estudio y propuesta de nuevas condiciones que permitieran al país contar con un marco legal acorde a las necesidades del mercado.

b. Descripción: Para solventar las situaciones técnicas descritas en el apartado anterior, de una manera conveniente y oportuna, y para dar cumplimiento al principio rector de la optimización de los recursos escasos establecido en la Ley General de Telecomunicaciones, el Viceministerio de Telecomunicaciones publicó las siguientes reformas al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias:

- **Decreto Ejecutivo N° 39057-MICITT, publicado el 01/07/2015**

“REFORMA A LOS ARTÍCULOS 2, 11, 18, 19 y 20 DEL DECRETO EJECUTIVO N° 35257-MINAET, PLAN NACIONAL DE ATRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS, Y SUS REFORMAS”: Incorpora condiciones técnicas para solventar casos referentes al transitorio I de la Ley General de Telecomunicaciones, así como parámetros técnicos para el despliegue de redes móviles en bandas de frecuencias inferiores a 3 GHz.

- **Decreto Ejecutivo N.º 39253-MICITT, publicado el 27/10/2015**

“REFORMA PARCIAL A LOS ARTÍCULOS 18 y 19 DEL DECRETO EJECUTIVO N° 35257-MINAET, PLAN NACIONAL DE ATRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y SUS REFORMAS”: Incorpora condiciones técnicas para la correcta gestión del espectro



destinado a ser empleado en redes de comunicaciones, particularmente en aquellas redes empleadas por el Benemérito Cuerpo de Bomberos de Costa Rica.

- **Decreto Ejecutivo N° 39491-MICITT publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 37 del martes 23 de febrero de 2016**

*"REFORMA PARCIAL A LOS ARTÍCULOS 19 Y 20 DEL DECRETO EJECUTIVO N° 35257-MINAET, PLAN NACIONAL DE ATRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y SUS REFORMAS (NOTA CR 033)":* Incluye las condiciones técnicas en la nota nacional CR 033 y el Adendum IV del PNAF para permitir la operación de redes de comunicación en banda angosta bajo modulación digital exclusivamente, así como también aquellas condiciones bajo las cuales la Administración permitiría la operación de estas redes, pero con modulación analógica.

- **Decreto Ejecutivo N° 40370-MICITT publicado en el Diario Oficial La Gaceta N° 97 del miércoles 24 de mayo de 2017**

*"REFORMA A LOS ARTÍCULOS 18, 19 y 20 DEL DECRETO EJECUTIVO N.º 35257-MINAET, PLAN NACIONAL DE ATRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS Y SUS REFORMAS":* se incorporan las condiciones técnicas que permitan el despliegue de redes de televisión bajo el estándar ISDB-Tb adoptado por nuestro país, así como las condiciones para el despliegue de nuevas redes y servicios satelitales (en la banda Ku) y condiciones técnicas para el uso libre de bandas de frecuencias, en aras de potenciar la innovación de distintas redes, dispositivos y aplicativos en nuestro país. Asimismo, se incorporaron las condiciones técnicas correspondientes que permitan en el país la operación de sistemas de "pico-satélites", punto indispensable para la posterior operación de la red satelital correspondiente al Proyecto Irazú.

c. Alcance: La constante y creciente demanda de espectro para el despliegue de nuevas redes de telecomunicaciones obliga al Viceministerio de Telecomunicaciones a plantear reformas al PNAF para actualizarlo, en virtud de las facultades y obligaciones que le asigna la Ley N° 8660, Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades del Sector de Telecomunicaciones. Adicionalmente, es importante mencionar que el artículo 10 de la Ley General de Telecomunicaciones, y el artículo 7 del Decreto Ejecutivo N.º 34765 "Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones" disponen que corresponde al Poder Ejecutivo la facultad de modificar el Plan Nacional de



Atribución de Frecuencias por razones de conveniencia y oportunidad. En este sentido, la normativa incorporada mediante las modificaciones al PNAF antes descritas resultan de aplicación para el despliegue de redes a nivel nacional, tales como lo son las redes del servicio de radiodifusión televisiva, satelitales del Servicio Fijo por Satélite, entre otras.

d. Efectividad: Efectivamente las reformas al Plan Nacional de Atribución de Frecuencias planteadas y señaladas en el apartado anterior permitieron a la Administración dar respuesta a las necesidades existentes en términos de la disponibilidad de espectro radioeléctrico para la implementación de nuevas redes, y la digitalización de las ya existentes, en procura de una mejora en la calidad de experiencia de usuario final.

- **Emisión de Directriz sobre “Asignación de canales virtuales durante la transmisión a la televisión digital terrestre en Costa Rica”**

a. Propósito: Mediante el Decreto Ejecutivo N° 360009-MP-MINAET, publicado en el Diario Oficial La Gaceta N.º 100 del 25 de mayo de 2010, el Poder Ejecutivo adoptó el estándar ISDB-Tb, como la norma aplicable para la implementación de la televisión digital en Costa Rica. Posteriormente, mediante la publicación del Decreto Ejecutivo N° 36774-MINAET y sus reformas, se da inicio a la transición de los servicios de radiodifusión por televisión con tecnología analógica hacia la prestación de estos servicios utilizando tecnología digital.

Dicho Decreto Ejecutivo establece en su transitorio II que el Poder Ejecutivo emitirá los lineamientos relativos a la definición de condiciones técnicas respecto a la asignación y utilización de canales virtuales que se emplearán durante el período de transición hacia la televisión digital.

b. Descripción: De conformidad con lo establecido en el apartado anterior, y en virtud de que la materia por reglamentar es de naturaleza netamente técnica, es que se emite la Directriz que regula e incorpora las medidas necesarias para normar la asignación de los canales virtuales que implementarían los operadores de redes del servicio de radiodifusión televisiva.



Específicamente, esta Directriz tiene como objeto facilitar el acceso de los usuarios a la televisión digital con el estándar “ISDB-Tb” en nuestro país, durante el periodo de la transición a la televisión digital terrestre, y sus disposiciones son de cumplimiento y observancia obligatoria para todos los titulares de concesiones de servicios de radiodifusión por televisión en señal abierta.

Esta Directriz incorpora las medidas y mecanismos reglamentarios necesarios para la asignación de canales virtuales, así como todas las especificaciones técnicas a nivel de tablas de información de red que deben respetarse dentro de las redes de radiodifusión televisiva bajo el estándar digital ISDB-Tb, tanto para operación del “full-seg” como “one-seg”.

- c. Alcance: En virtud de las potestades conferidas por la legislación al Viceministerio de Telecomunicaciones, y a partir de los análisis técnicos propios y de la normativa internacional atinente se emite dicha Directriz, que resulta de aplicación obligatoria durante el período de transición hacia la digitalización del servicio de radiodifusión televisiva. Asimismo, estos lineamientos técnicos han sido debidamente incorporados en los permisos experimentales emitidos por el Poder Ejecutivo, para facilitar el acceso de los usuarios de televisión digital en nuestro país, incorporando, por ejemplo, el número de canal virtual y el nombre del servicio que está transmitiendo por parte del operador.
- d. Efectividad: A raíz de la necesidad técnica planteada, y en virtud del impacto en el acceso de la población costarricense al servicio de radiodifusión televisiva, es que se emite la Directriz descrita anteriormente, y se observa que los lineamientos planteados solventan dicha necesidad, al haberse incorporado los elementos necesarios y suficientes por parte del Viceministerio de Telecomunicaciones.

## 2.4 Dirección Gobernanza Digital

Esta Dirección fue creada como producto de la reorganización parcial a la estructura del MICITT, aprobado por MIDEPLAN en el oficio, DM-253-17 del 02 de mayo de 2018.



A la fecha como dirección solo cuenta con el nombramiento de la Jefatura y está conformada por dos departamentos a saber: Certificadores de firma digital y Respuesta a incidentes informáticos.

### 2.4.1 Departamento Certificadores de Firma Digital

Con respecto al control interno, el DCFD asumió las siguientes medidas:

**Tabla N° 21**  
**Medidas asumidas por el Departamento de Certificadores de Firma Digital**

Actividad	Propósito	Descripción Cualitativa y Cuantitativa	Alcance	Efectividad
<b>Programación de reuniones semanales para dar monitoreo a las labores propias</b>	Verificar las labores de los funcionarios de la DCFD	Se habla acerca de lo que se encuentra realizando cada funcionario con el fin de que todos estén enterados	Se llevan a cabo una vez por semana, en la oficina del director con los dos colaboradores	Se logran verificar las labores de los funcionarios del DCFD, conociendo el estado actual de avance en sus actividades
<b>Elaboración de informes de gestión (KB's) para las capacitaciones y reuniones atendidas</b>	Para llevar un registro de las gestiones atendidas por el DCFD y que tienen impacto en los indicadores	Se detallan las actividades realizadas, la duración que tuvieron, entre otros detalles que permiten verificar que estas se realizaron	Las actividades se realizan bajo solicitud de las instituciones tanto públicas como privadas, y de estas se realizan los KB's	Se logra tener un registro de todas las reuniones y capacitaciones que realiza el DCFD
<b>Mejoras en el Archivo de Gestión tanto</b>	Mantener los documentos en orden y que sean	Se ordenan los documentos de una manera ordenada y de	Se realiza diariamente con todos los documentos	Se logra mantener un orden en los documentos tanto físicos como



físico como electrónico	fáciles de acceder	fácil acceso para los funcionarios	que ingresan y salen de la DCFD	electrónicos de la DCFD
<b>Generación de evidencias audiovisuales y documentales de las actividades realizadas (reuniones, capacitación)</b>	Contar con respaldos que garanticen que se llevó a cabo la actividad	Se tienen la cantidad de participantes por medio de las listas de asistencia y fotografías donde se observan los participantes y el funcionario que capacita	Se realizan si van dos funcionarios así mientras uno realiza la capacitación el otro genera las evidencias, de asistir solo un funcionario se pide al enlace tomar las evidencias	Se realiza con éxito en todas las actividades que se llevaron a cabo
<b>Control de oficinas, memos, informes</b>	Poder llevar un orden y un consecutivo de los documentos salientes	Se recibe por parte del Archivo Institucional una breve recomendación de cómo llevar un orden de los documentos salientes	Se tiene una herramienta por parte del Archivo de la Institución con la cual se facilita seguir con los consecutivos de los documentos	Se logra llevar un orden con los consecutivos de los documentos salientes del DCFD

**Fuente:** Departamento de Certificadores de Firma Digital.

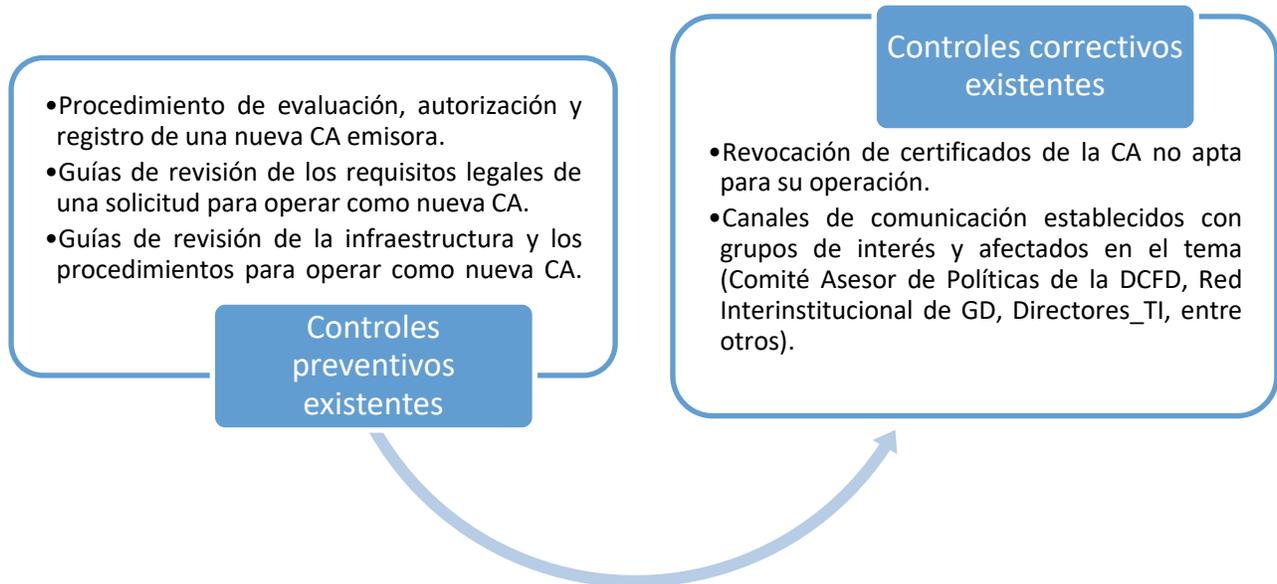
Referente a la valoración del riesgo se cuenta con dos actividades y su respectivo indicador, así como sus controles preventivos y correctivos, los cuales se muestran a continuación:

- *Registro y autorización de funcionamiento de Autoridades Certificadoras (CA)*

Indicador: Informe de la revisión del procedimiento de evaluación y autorización de una nueva CA emisora de firma digital.

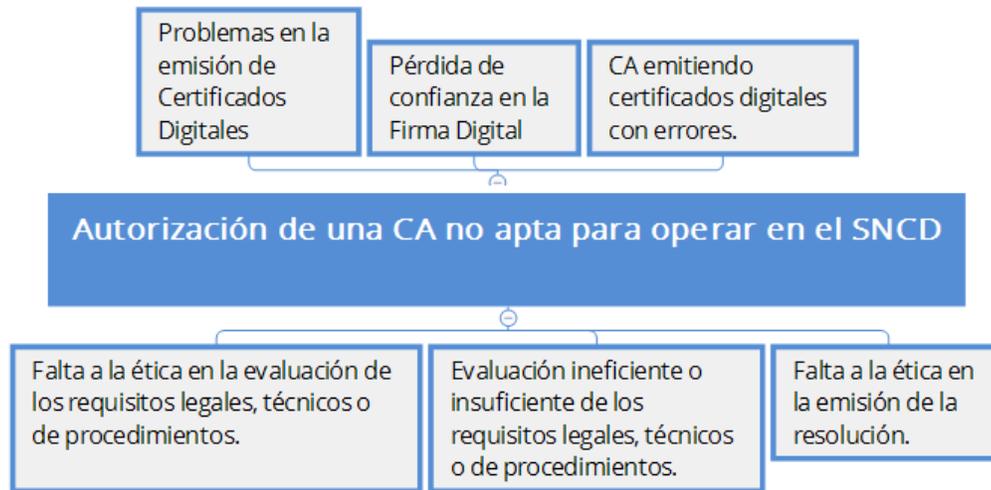
Acción Propuesta: Revisar el procedimiento de evaluación y autorización de una nueva CA emisora de firma digital.

### Ilustración N° 5 Controles preventivos y correctivos implementados por DCFD



**Fuente:** Departamento Certificadores de Firma Digital.

## Ilustración N° 6 Análisis de la autorización de una CA



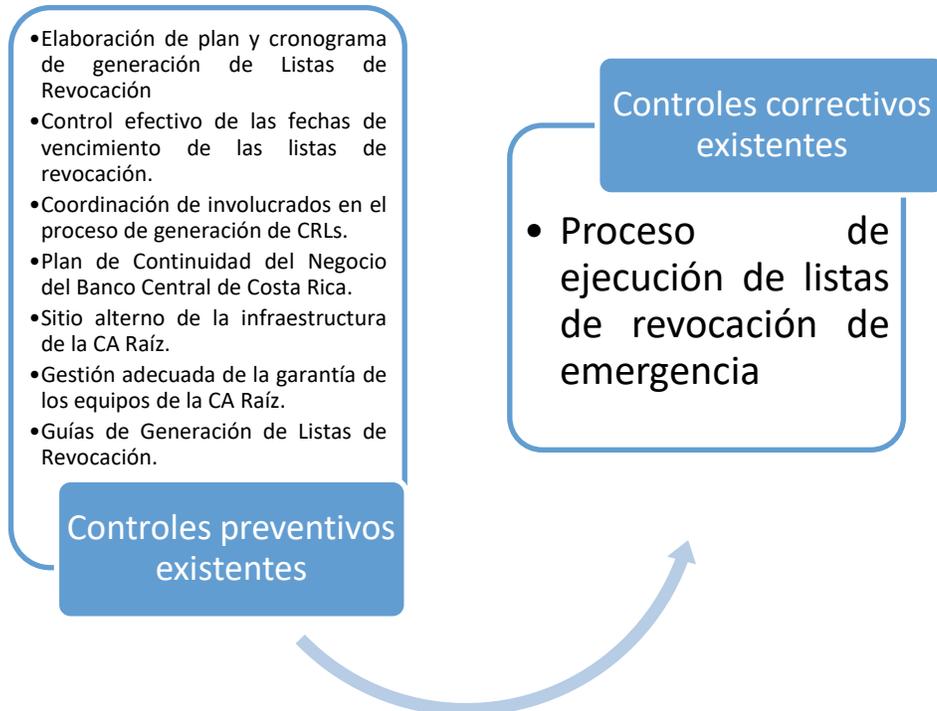
**Fuente:** Departamento Certificadores de Firma Digital.

- *Listas de Revocación generadas*

Indicador: Listas de Revocación generadas cada 2 meses.

Acción propuesta: Elaborar un Plan bimensual de Generación de Listas de Revocación.

### Ilustración N° 7 Análisis de controles correctivos existentes en el departamento



Fuente: Departamento Certificadores de Firma Digital.

### Ilustración N° 8 Análisis de listas de revocatorias no generadas o mal generadas



	<b>MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES</b>	Código: MICITT-SPIS-UPI-INF-SRS-2018
	<b>Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial</b>	Fecha Emisión: 06/03/2018
	<b>Unidad de Planificación Institucional</b>	Páginas: 99
	<b>Diagnóstico de las acciones realizadas por las áreas del MICITT para el mejoramiento del control interno institucional</b>	Versión: 1

**Fuente:** Departamento Certificadores de Firma Digital.

Dentro de las principales limitaciones del DCFD se pueden mencionar:

- *Para llevar a cabo el control interno*
  - ✓ Falta de personal.
  - ✓ Gran cantidad de trabajo y tareas que dificultan poder llevar bien el control interno como lo establece la ley.
  - ✓ El archivo electrónico se lleva en Google Drive ya que la Institución no cuenta con una solución centralizada.
- *Para la valoración de riesgo*

Al inicio no se posee el conocimiento adecuado para llevar a cabo una valoración de riesgo como debe hacerse.

- ✓ Diferenciar bien los conceptos (consecuencias, riesgo y causa).

Se concluye que el Departamento cumple satisfactoriamente con la valoración de riesgo para lograr un mayor impacto y ejecutar de manera más eficiente los recursos con los que se disponen. Desde que se realizó la valoración de riesgos y se definieron los controles preventivos para su mitigación, no se han tenido incidentes de riesgo.

Con respecto al control interno, el DCFD ha venido mejorando con el pasar de los años, gracias a las iniciativas que se han ido proponiendo por parte de los funcionarios.

## 2.3 Conclusiones

Luego de revisado el documento se puede concluir:

- ✓ Es necesario fortalecer a los colaboradores de la institución con procesos sostenidos de capacitación en la temática de control interno.
- ✓ El MICITT ha desarrollado a lo largo de estos años importantes esfuerzos en el fortalecimiento de su Sistema de Control Interno, sin embargo, este tema resulta siempre un desafío para las administraciones, en donde es primordial contar con



el total respaldo de los Jerarcas y con el compromiso serio de los titulares subordinados de la institución y de los funcionarios en general.

- ✓ Se ha dado pasos importantes para ir avanzando en la consecución de los objetivos institucionales y uno de ellos es el establecimiento del Marco Orientador e instructivo de Control Interno SEVRI, que incluye las herramientas necesarias para llevar a cabo el proceso de análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos institucionales
- ✓ Se debe contar con el compromiso de las áreas de la institución, para que no solo se presenten los insumos requeridos en tiempo y forma, sino que se haga un esfuerzo en cuanto a remitir insumos con un mayor nivel de calidad y análisis.
- ✓ La temática de Control Interno se ha manejado de forma diferente por parte de cada área institucional, prueba de lo anterior, es la variedad de información y aristas tratadas por cada área en el presente informe.

## 2.4 Recomendaciones

Dentro de las principales recomendaciones se encuentran:

- ✓ Formalizar el ejercicio de análisis, evaluación, administración, revisión, documentación y comunicación de los riesgos institucionales por parte de todas las áreas del MICITT.
- ✓ Efectuar capacitaciones sobre control interno, ya que ha ingresado nuevo personal con necesidad de obtener mayores conocimientos en el tema y es necesario reafirmar los conocimientos de las personas que han llevado capacitaciones en esta temática.
- ✓ Llevar a cabo el Plan de trabajo del Proceso de Gestión Ética del MICITT.
- ✓ Dar el seguimiento semestral a las acciones que surjan como parte de los procesos de SEVRI y de Gestión de la ética.