



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (MICITT)

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE LABORES
AÑO 2019**

**Alberto Delgado Paniagua
Contralor de Servicios**

12 de marzo, 2020

	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

Tabla de contenido

1) INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	2
1.a) Presentación del informe	2
1.b) El MICITT	2
1.c) Bienes y servicios institucionales	3
2) ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN (Anexo 1)	4
3) APORTE DE LA CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA	6
3.a) Integración de Planes Anuales	6
3.b) Encuesta de Percepción y Satisfacción con enfoque estadístico	6
3.c) Acceso a la información (OAI y participación en lanzamiento página web)	7
3.d) Uso de medios digitales para promover la Contraloría de Servicios en la recepción.....	9
3.e) Paso de la Televisión Analógica a la Televisión Digital (apagón analógico).....	9
4) PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS	10
5) DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES	10
6) RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES	12
7) RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA	13
8) ANEXOS	13
Anexo 1: Tablas del Informe Anual de Labores, año 2019	13
Anexo 2: Reporte del seguimiento anual del Plan Anual de Trabajo de la Contralorías de Servicios, año 2019, del 09/03/2020.	13
Anexo 3: Informe de la realización de encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias de servicios del MICITT, del 20/12/2019.	13
Anexo 4: Informe de recomendaciones del oficial de acceso a la información (OAI) Alberto Delgado Paniagua, al jerarca institucional para mejorar el cumplimiento efectivo del derecho de acceso a la información, del 27/11/2019.	14
Anexo 5: Video de la Contraloría de Servicios para la pantalla de la recepción del MICITT, del 17/12/2019.	14
Anexo 6: Transición de la Televisión Analógica a la Televisión Digital abierta y gratuita en Costa Rica (Noviembre 2019).....	14



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

1) INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

1.a) Presentación del informe

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

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

En el presente caso, el informe cubre el periodo anual del 01/01/2019 al 31/12/2019 y en su elaboración se ha aplicado lo dispuesto en la “Guía metodológica para la elaboración del informe anual de labores de las contralorías de servicios”, emitida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS), del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), de enero 2020.

1.b) EI MICITT

Con Ley 7169 de Promoción de Desarrollo Científico, del 26/06/1990, se constituyó el Ministerio de Ciencia y Tecnología, que en su artículo 1° establece:

Para los propósitos del desarrollo científico y tecnológico objeto de esta ley, se fija como objetivo general facilitar la investigación científica y la innovación tecnológica



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

que conduzcan aun mayor avance económico y social en el marco de una estrategia de desarrollo sostenido integral, con el propósito de conservar, para las futuras generaciones, los recursos naturales del país y garantizarle al costarricense una mejor calidad de vida y bienestar, así como un mejor conocimiento de sí mismo y de la sociedad.

Adicionalmente, la Ley 8660 Ley de Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones, del 08/08/2008, se crea el Sector Telecomunicaciones y con la Ley 9046, Traslado del Sector Telecomunicaciones del Ministerio de Ambiente, energía y Telecomunicaciones al Ministerio de Ciencia y Tecnología, del 25/06/2012, se traslada dicho Sector Telecomunicaciones al MICIT, que a partir de entonces pasa a llamarse Ministerio de Ciencia Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT).

De esta manera, el MICITT se ha constituido como el ente rector de Costa Rica en cuanto al desarrollo científico, tecnológico y de las telecomunicaciones.

1.c) Bienes y servicios institucionales

Para efectos de la Dirección de Mejora Regulatoria, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), conforme la normativa que rige para la conformación del Catálogo Nacional de Trámites, el MICITT solo tiene dos trámites, a) Permiso de Uso y Portación de Equipo de Radiocomunicación y b) Radioaficionado; no obstante, el MICITT, como parte de su propia gestión, tiene una serie de servicios que brinda a la sociedad y son los que a continuación se presentan.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

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

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta a las diversas dependencias del MICITT.

Nota: Se considera conveniente realizar una revisión integral de los servicios externos identificados y la descripción de los mismos, lo cual se incluyó en el plan de trabajo para el 2020.

2) ATENCIÓN DE CONSULTAS Y CLASIFICACIÓN DE INCONFORMIDADES SEGÚN SUBDIMENSIÓN (Anexo 1)



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

La CS recibe diversos tipos de gestiones de los diferentes usuarios de la institución, las cuales llegan, en orden de importancia por correo electrónico, teléfono o presencialmente. La mayoría de esas gestiones se resuelven casi de inmediato, ya sea evacuando la consulta o trasladándola a la dependencia correspondiente, otras requieren seguimiento e incluso la apertura de un expediente (electrónico).

Es importante destacar que a la CS se le asignó la atención de la cuenta de correo institucional micitt@micit.go.cr, lo cual ha permitido tramitar una serie de gestiones de múltiples usuarios, e incluso desconformidades, que ya sea por desconocimiento de que existe una CS o porque simplemente el usuario encontró muy cómodo plantear su gestión por esta cuenta de correo; de hecho en algunos casos los usuarios plantean sus gestiones en simultaneo a ambas cuentas (la de la CS y la general del MICITT).

La asignación de la atención de la cuenta de correo del MICITT se dio el 08/07/2019 y las gestiones atendidas desde dicha cuenta no están incluidas en las estadísticas de gestiones de la CS, lo cual sí se hará para el 2020; no obstante, es importante al menos indicar las cantidades de gestiones, pues ellas son parte de la labor sustantiva de la CS durante el 2019:

Resumen gestiones de la CS 2019

Subtotal atendidas directamente desde la CS	257
Atendidas desde el correo micitt@micitt.go.cr	597 (*)
Total:	854

*: Solo considera gestiones a partir del 08/07/2019, que fue cuando se recibió la atención de dicha cuenta.

En el Anexo 1: Tablas del Informe Anual de Labores, año 2019, se presentan las estadísticas de gestiones atendidas conforme lo establece la “Guía metodológica para la



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

elaboración del informe anual de labores de las contralorías de servicios” suministrada por la STSNCS.

3) APOORTE DE LA CS A PARTIR DE INICIATIVAS Y EXPERIENCIAS EXITOSAS QUE FOMENTE LA PARTICIPACIÓN CIUDADANA Y DESARROLLO DE METOLOGÍAS PARA FORTALECER SU GESTIÓN CONTRALORA

En este apartado se comparten las experiencias propias de la CS del MICITT con relación al desarrollo e implementación de instrumentos, aplicación de encuestas de percepción ciudadana, así como de los resultados logrados con la aplicación dichas herramientas en la medición de la calidad de los servicios institucionales.

3.a) Integración de Planes Anuales

La integración del Plan Operativo Anual (POA) que internamente debe realizar la CS, con el “*Reporte del seguimiento anual del Plan Anual de Trabajo de la Contralorías de Servicios*” (anexo 2), que se presenta ante la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, permitió uniformar indicadores, metas, actividades y el seguimiento, lo cual redundó en una simplificación del trabajo y mejora en la obtención de resultados.

3.b) Encuesta de Percepción y Satisfacción con enfoque estadístico

Durante el 2018 se hizo un primer intento de consulta con una encuesta a criterio, para el 2019, con el apoyo de un compañero estadístico de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial, se elaboró una metodología para aplicar un instrumento de consulta con criterios estadísticos.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

Los resultados, que se muestran en el anexo 3 *“Informe de la realización de encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias de servicios del MICITT”*, del 20/12/2019, no fueron los deseados, pero el hecho de haber orientado la consulta con un mayor nivel de rigurosidad metodológica permitió identificar nuevas oportunidades de mejora para futuras ediciones.

Es decir, si bien fue riesgoso el haber subido los criterios de calidad de la consulta, dicho riesgo se visualiza con resultados positivos a largo plazo, tanto así que para el 2020 ya se está trabajando con miras a mantener el enfoque estadístico.

3.c) Acceso a la información (OAI y participación en lanzamiento página web)

El Contralor de Servicios del MICITT, entre otras cosas, conforme al Decreto N°40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública, también es el Oficial de Acceso a la Información del MICITT (OAI), designación desde la cual se ha enfocado mucho del trabajo realizado con miras al suministro de información a los usuarios que requieren diversas leyes, incluyendo una activa participación en el rediseño de la página web de la institución.

Es así como la CS ha participado en capacitaciones sobre el Índice de Transparencia en el Sector Público Costarricense, y se ha convertido en el impulsor de una serie de medidas tendientes a mejorar la calificación del MICITT en esta medición liderada por la Defensoría de los Habitantes, con respecto a lo cual, se aporta el anexo 4: *“Informe de recomendaciones del oficial de acceso a la información (OAI) Alberto Delgado Paniagua, al jerarca institucional para mejorar el cumplimiento efectivo del derecho de acceso a la información”*, del 27/11/2019.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

Adicionalmente, se ha planteado en un plan de acción para el 2020 que consta de cuatro fases, a saber:

- Primera fase: Mapeo de los 95 Indicadores (enero-marzo 2020) para identificar responsables específicos de cada uno de ellos.
- Segunda fase: Desarrollo e implementación de lineamientos para el mantenimiento de contenidos de la página web del MICITT (marzo- abril 2020).
- Tercera fase: Monitoreo y Acompañamiento, a fin de procurar lograr las mejoras requeridas con suficiente antelación a la siguiente medición del citado índice.
- Cuarta fase: Análisis de Resultados Oficiales, para identificar puntualmente las discrepancias y contrastarlas con el monitoreo realizado durante la tercera fase y los resultados de la medición de la Defensoría de los Habitantes.

Propiamente sobre el lanzamiento de la nueva página web del MICITT (realizado 25/11/2020), la CS participó desde antes de dicho lanzamiento, gestionando con el Consejo Nacional de Personas con Discapacidad (CONAPDIS), los apoyos técnicos para garantizar que dichos sitio web cumpliera con las condiciones de accesibilidad.

Adicionalmente se ha participado, junto con la Unidad de Comunicación Institucional, en todo el proceso de capacitación a las distintas dependencias que aportan información al sitio web, con miras a que el mantenimiento de contenidos sea lo más efectivo posible.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

3.d) Uso de medios digitales para promover la Contraloría de Servicios en la recepción

El uso de medios digitales para efectos de dar a conocer una iniciativa probablemente no sea ninguna novedad en el 2020, sin embargo, se ha querido referir aquí tanto para evidenciar el trabajo realizado, como para mostrar como aun de manera sencilla, es decir, sin necesidad de realizar inversiones presupuestarias en proyectos audiovisuales, la CS logró promocionar sus servicios aprovechando los medios institucionales existentes.

Al efecto en el anexo 5, se presenta el *“Video de la Contraloría de Servicios para la pantalla de la recepción del MICITT”*.

3.e) Paso de la Televisión Analógica a la Televisión Digital (apagón analógico)

En materia de señal de televisión libre y gratuita, el 14 de agosto del 2019 representó un antes y un después en Costa Rica, pues, liderado por el MICITT, el país dio un importante cambio al pasar de la televisión analógica a la televisión digital, lo que también se ha conocido como el apagón analógico.

Este cambio tuvo un gran impacto en la población nacional, ameritó importantes esfuerzos de la institución, y la CS fue coadyuvante del mismo por la cantidad de gestiones recibidas afines a dicho tema, donde resultó fundamental la coordinación con las dependencias sustantivas encargadas de operativizar el cambio citado.

Para una mejor comprensión de este, en el anexo 5, se adjunta el informe *“Transición de la Televisión Analógica a la Televisión Digital abierta y gratuita en Costa Rica (noviembre 2019)”*.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

4) PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS

Se destaca la necesidad de la CS del MICITT, de creación o asignación de nuevas plazas, con la finalidad de mejorar la atención brindada a la gran cantidad de temas que tiene asignados, tales como el seguimiento a las gestiones, consultas a usuarios, revisión y mejora de los servicios entre otros, a lo que se suma que según la Ley N°9158, artículo 17, que:

La contraloría de servicios de una organización deberá contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización. Se prohíben las contralorías de servicios unipersonales.

5) DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES

Los principales aspectos institucionales identificados que generan oportunidad de mejora en relación con los objetivos de la CS son los siguientes:

5.a) Necesidad de visualizar, de manera explícita y transparente, a las personas usuarias de los servicios en el marco estratégico institucional.

Durante el 2018 la Contraloría de Servicios participó en el “Equipo encargado de llevar a cabo el Modelo para el mejoramiento de la Gestión Institucional” (MMGI), desde donde propuso a la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (SIPS) la necesidad de visualizar, de manera explícita y transparente, a la persona usuaria en el marco estratégico institucional (oficio MICITT–CS-OF-021-2018, del 6 de diciembre de 2018).



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

No obstante, en los resultados de dicho MMGI recibidos durante el 2019, se nota que se mantiene la ausencia de la persona usuaria en dicho marco estratégico, por lo cual, para el 2020, ante el cambio en la jefatura de la SPIS se volverá a insistir en dicho planteamiento, pues la visualización de las personas usuarias de los servicios es fundamental, ya que toda la institución tiene su razón de ser en el servicio a dichas personas, por lo que no es aceptable que los mismos se pretendan dar por “*implícitos*” en juegos semánticos que no permiten verlos transparentemente.

5.b) Reforzar la cultura de servicio.

En general en el MICITT se cuenta con una actitud muy positiva por parte de los servidores públicos, lo cual, aunado al apoyo decidido de los jefarcas, hace que se tengan condiciones muy favorables para impulsar el trabajo de la CS, lo cual no priva de que faltan muchas labores que desarrollar, propias de una dependencia que cuenta poco tiempo de ejercer de manera continua, incluyendo la generalización del desarrollo de una cultura de servicio, por ello, en aras de la mejora continua, se considera importante que dicha disposición sea reforzada y de manera general, con iniciativas de capacitación y motivación que tiendan a promover la cultura de servicio al usuario externo de los servicios del MICITT.

5.c) Carencia de un registro uniforme de personas usuarias de servicios

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



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

aplicar instrumentos de evaluación de estos; la CS ya está coordinando dicha uniformidad para mejorar la realización de las consultas.

6) RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

El respaldo de los jefes ha sido esencial para la atención de las gestiones recibidas durante el 2019 y por su importancia es fundamental que se mantenga durante el 2020, particularmente en cuanto a la apertura para coordinar con las distintas dependencias al abordar casos con cierto grado de complejidad.

Precisamente por esa estrecha coordinación, no se tiene recomendaciones realizadas al jefe sobre gestiones específicas que no hayan sido atendidas, no obstante, sí se plantean tres propuestas de carácter general:

6.a) Apoyar a la Contraloría de Servicios en su gestión ante la SPIS, para que las personas usuarias sean visibilizadas con total claridad y transparencia en el marco filosófico institucional.

6.b) A partir del proyecto de definición de procesos, actualmente en curso por parte de la SPIS, Impulsar un proyecto de gestión de calidad con la participación de la CS.

6.c) Nombrar un colaborador más en la CS, a fin de mejorar la atención a los temas que tiene asignados y así cumplir con lo establecido en la ley N° 9158, artículo 17 que dice que dicha dependencia *“deberá contar con al menos dos funcionarios regulares de la organización”*



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

7) RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

Tal como se planteó en el encuentro convocado por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, el 06/12/2020, en la Finca del AyA en Coronado, parte importante de la fortaleza técnica que puedan tener las CS, incluyendo la del MICITT, se deriva de la fortaleza de la Secretaría Técnica.

Por ello, en este apartado necesariamente debe plantearse la relevancia de que dicha Secretaría Técnica cuente con los recursos mínimos, incluyendo los humanos, para desarrollar herramientas, brindar capacitación, lanzar campañas, realizar más actividades de integración e intercambio de experiencias y un largo etcétera, necesarios para que las Contralorías de Servicios logren cumplir a cabalidad todos los objetivos planteados en la Ley N°9158.

8) ANEXOS

Anexo 1: Tablas del Informe Anual de Labores, año 2019

Anexo 2: Reporte del seguimiento anual del Plan Anual de Trabajo de la Contralorías de Servicios, año 2019, del 09/03/2020.

Anexo 3: Informe de la realización de encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias de servicios del MICITT, del 20/12/2019.



	MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-IF-001-2019
	Contraloría de Servicios	Fecha Emisión: 09/03/2020
	INFORME	Páginas: 7
	Alberto Delgado Paniagua	Versión: 1

Anexo 4: Informe de recomendaciones del oficial de acceso a la información (OAI) Alberto Delgado Paniagua, al jerarca institucional para mejorar el cumplimiento efectivo del derecho de acceso a la información, del 27/11/2019.

Anexo 5: Video de la Contraloría de Servicios para la pantalla de la recepción del MICITT, del 17/12/2019.

Anexo 6: Transición de la Televisión Analógica a la Televisión Digital abierta y gratuita en Costa Rica (Noviembre 2019)

