



MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES (MICITT)

CONTRALORÍA DE SERVICIOS

**INFORME ANUAL DE LABORES
AÑO 2020**

**Alberto Delgado Paniagua
Contralor de Servicios durante el 2020**

12 de marzo, 2021

	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: Tabla 1)	5
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	7
3.a) Integración de Planes Anuales	7
3.b) Planes de Mejora (a partir de la Encuesta de Percepción y Satisfacción)	7
3.c) Acceso a la información y atención del Índice de Transparencia	8
3.d) Desarrollo de Procedimientos	14
3.e) Apoyo con pasantía de estudiantes de colegios técnicos profesionales	15
3.f) Efecto de la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19	16
4) PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS	16
5) DEFICIENCIAS INSTITUCIONALES	17
6) RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES	18
7) RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA	19
8) ANEXOS	20
Anexo 1: Tablas del Informe Anual de Labores, año 2020	20
Anexo 2: Informe de cumplimiento del Plan Anual Operativo (POA) de la Contraloría de Servicios presentado a la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial del MICITT por el periodo 2020.....	20
Anexo 3: 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 12/03/2021.....	20

	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

Conforme lo establece la Ley No. 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, artículo 14, inciso 4, 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.

Con el presente informe se atiende dicha responsabilidad para el periodo anual del 01/01/2020 al 31/12/2020 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 Gestión 2020”, emitida por la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios (STSNCS), del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN), de enero 2021.

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:



	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

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

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

Conforme a la normativa que rige para la conformación del Catálogo Nacional de Trámites, para efectos de la Dirección de Mejora Regulatoria, del Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), el MICITT tiene dos trámites, a) Permiso de Uso y Portación de Equipo de Radiocomunicación y b) Radioaficionado; sin embargo, el ministerio como parte de su gestión brinda los siguientes servicios a la sociedad y sobre ellos versa el presente informe:





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, banda ciudadana, radioaficionados, oficiales, navegación marítima, aeronáutica, científica y tecnológica; y licencias para banda ciudadana y radioaficionados.
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.

	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

Fuente: Elaboración propia a partir de consulta a las diversas dependencias del MICITT 2020.

Nota: Dadas las condiciones cambiantes de los sectores atendidos por el MICITT, es conveniente realizar periódicamente una revisión integral de los servicios ofrecidos por el ministerio a la ciudadanía.

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

La CS del MICITT recibe gestiones por diversos medios, principalmente virtuales, los pocos usuarios que durante el 2020 se apersonaron a la institución, lo hicieron después de haber iniciado su gestión por otras vías, por lo que ya están contabilizados en la categoría correspondiente.

Contraloría de servicios del MICITT Gestiones recibidas durante el 2020, según el medio de recepción			
Correo electrónico de la CS	contraloria.servicios@micitt.go.cr	390	17%
Correo electrónico institucional	micitt@micit.go.cr	552	24%
Subtotal correos electrónicos		951	42%
Sitio web oficial de la institución	https://www.micit.go.cr/contactenos/informacion-contacto/gestiones-consultas-sugerencias-felicitaciones-quejas-etc	127	5%
Subtotal recibidas virtualmente		1078	47%
Telefónicamente	Número de teléfono de la CS, 2539-2310	68	3%
Subtotal efectivas		1146	50%
Otras	No pasaron la admisibilidad	1139	50%
Total gestiones recibidas durante el 2020		2285	100%



	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

Fuente: elaboración propia a partir de los registros de la CS.

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).

Dado que la CS, desde el 09/07/2019 recibió la asignación de atender la cuenta de correo institucional micitt@micit.go.cr, las gestiones por ahí atendidas se incluyen dentro de su contabilización anual. Del total de gestiones recibidas, aproximadamente la mitad no son admitidas porque corresponden a material publicitario o simplemente spam recibidos de distintas fuentes, pero igualmente deben ser analizadas para asegurar no lesionar el derecho de atención y respuesta de eventuales usuarios legítimos.

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 elaboración del informe anual de labores de las contralorías de servicios*” suministrada por la STSNCS, de cual se extraen los siguientes aspectos relevantes:

- i) Las consultas que más se reciben se refieren a asuntos relacionados con información institucional, seguida en orden de frecuencia por los siguientes casos (tabla 1):
- Utilización de la firma digital
 - Fondos Incentivos/PROPYME
 - Becas (fondos no reembolsables) para estudios (PINN)
 - Radioaficionados
 - Ciberseguridad



	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

- ii) En la clasificación de inconformidades (tablas 2 a 7), domina la subdimensión de *“Información”*, luego le sigue el *“Uso inadecuado de los recursos”*, la *“Tramitología y gestión de procesos”* y finalmente la *“Atención a la persona usuaria”*.

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

Como aportes o experiencias propias de la CS del MICITT, con relación al desarrollo e implementación de instrumentos e impulso de iniciativas en pro de la medición de la calidad de los servicios institucionales, se tienen los siguientes:

3.a) Integración de Planes Anuales

Se consolidó la integración del Plan Operativo Anual (POA) que internamente debe realizar la CS, con el *“Plan Anual de Trabajo de la Contralorías de Servicios”*, que se presenta ante la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios, lo que permite uniformar indicadores, metas y actividades, con la consecuente simplificación del trabajo y mejora en la obtención de resultados, todo lo que en última instancia redundará en un mejor servicio al usuario externo.

3.b) Planes de Mejora (a partir de la Encuesta de Percepción y Satisfacción)

A partir de la Encuesta de percepción y satisfacción de las personas usuarias de servicios del MICITT (informe del 20/12/2019), se identificaron oportunidades de mejora y se le dio seguimiento a la realización de los respectivos planes de mejora de las áreas



	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

correspondientes, así como a algunas mejoras de carácter genérico, aplicables a todas las áreas, tal como la uniformidad de los requisitos mínimos de información de las bases de datos de usuarios atendidos y la inclusión en los formularios para uso de los usuarios de leyendas referentes a que eventualmente serían contactados para una consulta (encuesta) similar.

No se puede omitir que en el 2020 no fue posible realizar nuevamente la encuesta pues aun cuando ya se estaba preparando los insumos e instrumentos para su ejecución en el mes de noviembre, ello coincidió con la necesidad institucional de trasladar al profesional destacado en la CS.

3.c) Acceso a la información y atención del Índice de Transparencia

El Contralor de Servicios del MICITT, de acuerdo al Decreto N°40200-MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública, también ha ejercido el rol de Oficial de Acceso a la Información del MICITT (OAI), desde el cual, en el 2019 había apoyado el lanzamiento de una nueva página web, y para el 2020, por instrucción del Despacho Ministerial asumió el liderazgo de la mejora en el Índice de Transparencia en el Sector Público Costarricense (ITSPCR), para lo que se planteó un plan de acción para el 2020, consistente en cuatro fases, a saber:

- 1ª fase: Mapeo de los 95 Indicadores (enero-marzo 2020) para identificar responsables específicos de cada uno de ellos.
- 2ª fase: Desarrollo e implementación de lineamientos para el mantenimiento de contenidos de la página web del MICITT (marzo- abril 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

- 3ª fase: Monitoreo y Acompañamiento, a fin de procurar lograr las mejoras requeridas con suficiente antelación a la siguiente medición del citado índice.
- 4ª 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.

De las “*Bases de datos*” publicadas por la Defensoría de los Habitantes (http://www.dhr.go.cr/red_de_transparencia/indice_de_transparencia_del_sector_publico.aspx), se tiene que, el MICITT obtuvo los siguientes resultados en los últimos años:





MINISTERIO DE CIENCIA, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES						
DESPACHO MINISTERIAL						
CONTRALORIA DE SERVICIOS						
OFICIAL DE ACCESO A LA INFORMACIÓN						
ÍNDICE DE TRANSPARENCIA DEL SECTOR PUBLICO COSTARRICENSES - Basado en Sitios Web						
Dimensiones y Variables (*)	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Información General						
Participa en la Red de Transparencia	No	Sí	No	No	Sí	Sí
Fecha evaluación	17/9/2015	14/7/2016	28/6/2019	4/7/2018	26/9/2019	9/10/2020
Cantidad de instituciones participantes	105	206	254	254	254	253
Rankin del MICITT en el Global	90	125	97	118	89	20
Cantidad de Ministerios participantes	16	18	18	18	18	18
Rankin del MICITT entre Ministerios	15	18	15	15	15	5
Referencias						
MICITT calificación anual obtenida	18,59	22,86	35,78	41,81	53,00	75,62
Promedio Nacional	32,24	25,54	31,13	34,55	43,13	39,81
Promedio Red de Transparencia Sí	28,93	40,25	50,54	54,97	62,23	58,18
Promedio Red de Transparencia No	N/D	20,18	24,04	25,83	31,51	28,38
Promedio Naturaleza Jurídica (Ministerios)	32,71	36,87	56,22	60,27	66,80	61,21
Dimensiones y subdimensiones						
1) Acceso a la información	26,36	35,72	70,61	58,58	79,00	98,33
1.1 Información institucional	58,03	67,56	72,92	55,95	90,79	100,00
1.2 Información del personal institucional	0,00	39,90	100,00	62,83	94,35	100,00
1.3 Procesos de contratación	6,92	6,92	59,31	59,31	59,31	97,65
1.4 Servicios y procesos institucionales	24,27	24,27	80,57	66,62	80,57	100,00
1.5 Herramientas y condiciones	35,22	54,18	41,58	41,58	80,62	91,54
2) Rendición de cuentas	11,16	12,94	16,00	45,87	54,00	86,06
2.1 Finanzas Públicas	0,00	0,00	33,76	61,90	38,02	100,00
2.2 Planes y cumplimiento	20,93	0,00	9,12	63,67	84,73	63,12
2.3 Informes institucionales y de personal	0,00	0,00	0,00	19,57	30,05	97,02
2.4 Toma de decisiones	32,63	81,57	0,00	0,00	65,49	81,57
3) Participación Ciudadana	22,87	23,00	21,26	18,35	31,00	59,62
3.1 Invitación a la participación	0,00	24,09	46,73	24,09	62,95	100,00
3.2 Mecanismos de participación	59,08	51,42	39,42	39,42	59,08	70,30
3.3 Calidad de los mecanismos de participación	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40,40
4) Datos Abiertos del Gobierno	9,80	15,47	27,24	39,13	34,00	35,59
4.1 Presupuesto público	0,00	0,00	30,24	30,24	30,24	30,24
4.2 Ejecución del presupuesto	0,00	0,00	15,12	30,24	30,24	30,24
4.3 Contratación administrativa	30,24	54,00	38,88	38,88	38,88	38,88
4.4 Estadísticas o registros del sector	21,09	21,09	42,75	87,75	42,75	57,00
Fuente: elaboración propia del Oficial de Acceso a la Información, a partir de las "Bases de Datos" y solo supletoriamente de los "Informes de Resultados" del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense del año respectivo recuperado de: http://www.dhr.go.cr/red_de_transparencia/indice_de_transparencia_del_sector_publico.aspx .						
Nota: Se destacan los cambios o movimientos más significativos						
* ÍTSPC: esta compuesto por 4 dimensiones, 16 variables, 38 sub-variables y 95 indicadores						

	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

Del informe oficial de la Defensoría de los Habitantes (DH), publicado en el sitio web de la DH, <http://www.dhr.go.cr/>, se extraen algunos datos relevantes sobre los logros del MICITT en la medición del 2020.

Tendencia: El comportamiento general de todas las instituciones, del 2019 hacia el 2020, fue una disminución del 3,32%, misma que se refleja en la caída de las calificaciones en todas las variables de medición (acceso a la información, rendición de cuentas, participación ciudadana y datos abiertos).



Promedios: En promedio los Ministerios obtuvieron una disminución al pasar de una calificación en el 2019 del 66,80% a resultados en el 2020 de 61,21%.



Promedios según naturaleza jurídica: 2020-2019



Los colegios profesionales promedian tan solo 22,78 puntos.

Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones: El MICITT subió de una calificación en el 2019 de 53,01% a una nota en el 2020 del 75,62%, con lo cual contrarió la tendencia general del sector público y de los demás ministerios a la baja, se colocó por arriba del promedio de los ministerios y destacó como el ministerio con mayor fluctuación positiva (22,61%).

Mayores fluctuaciones

Positivas



	2020	2019	Cambio
Municipalidad de Siquirres	68,22	15,32	52,90
Radiográfica Costarricense	63,40	28,05	35,35
Municipalidad de Orotina	56,05	22,15	33,91
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones	75,62	53,01	22,61
Municipalidad de Desamparados	72,26	49,86	22,40

Negativas



Museo Nacional de Costa Rica	36,84	66,26	-29,41
Ministerio de Educación Pública (MEP)	63,11	83,25	-20,14
Municipalidad de Morevía	36,37	68,16	-31,79
Municipalidad de Turrialba	30,51	63,66	-33,15
Junta de Administración Portuaria y de Desarrollo Económico de la Vertiente Atlántica	28,18	66,42	-38,24

	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

Ranking Global: La calificación obtenida por el MICITT implicó que, del total de 253 instituciones evaluadas, pasara de la posición número 89 en que se colocó en el 2019, al número 20 en el 2020, es decir, subió 69 posiciones.

Ranking por Naturaleza Jurídica: propiamente entre los ministerios que conforman el Poder Ejecutivo, el MICITT logró subir de la posición número 15 que ocupaba en el 2019, para colocarse en el lugar número 5.

Nombre de la institución	Naturaleza jurídica	ITSP
Ministerio de Seguridad Pública (MSP)	Ministerios	92,12
Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG)	Ministerios	82,88
Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN)	Ministerios	82,13
Ministerio de Hacienda	Ministerios	77,38
Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT)	Ministerios	75,62
Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH)	Ministerios	72,99
Ministerio de Comercio Exterior (COMEX)	Ministerios	67,56
Ministerio de Trabajo y Seguridad Social (MTSS)	Ministerios	65,42
Ministerio de Gobernación y Policía	Ministerios	57,89
Ministerio de Justicia y Paz	Ministerios	53,78
Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC)	Ministerios	53,52
Ministerio de Educación Pública (MEP)	Ministerios	53,11
Ministerio de Cultura y Juventud (MCJ)	Ministerios	52,75
Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	Ministerios	50,90
Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT)	Ministerios	50,07
Ministerio de la Presidencia	Ministerios	45,68
Ministerio de Salud	Ministerios	44,37
Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE)	Ministerios	23,66

Reconocimiento. Si bien aún quedan oportunidades de mejora, es importante destacar el esfuerzo realizado por todos los participantes, entre los que destacan:

- a) El Despacho Ministerial, por todo el apoyo que sostuvieron durante el largo, y a veces difícil proceso de generación de la información requerida, proceso al que incluso los despachos, tanto de la Señora Ministra como de los dos Viceministerios se sujetaron, dando un ejemplo vivo de compromiso con la causa.



	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

b) El esfuerzo que hizo contar con la valiosa información aportada por las áreas involucradas (en orden alfabético):

- Contraloría de Servicios
- Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos
- Departamento de Proveduría Institucional
- Departamento Financiero
- Despacho del Viceministerio de Ciencia y Tecnología
- Despacho del Viceministerio de Telecomunicaciones
- Despacho Ministerial
- Dirección Administrativa Financiera
- Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial
- Secretaría Técnica de Incentivos
- Unidad de Archivo Institucional
- Unidad de Asuntos Jurídicos
- Unidad de Auditoría Interna
- Unidad de Comunicación Institucional
- Unidad de Servicios Tecnológicos

3.d) Desarrollo de Procedimientos

En el marco del proceso de desarrollo de procedimientos impulsado por la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial (SPIS), la CS formuló y presento para su aprobación los siguientes procedimientos:

- Atención de Gestiones de las Personas Usuarias, en el cual se establece el procedimiento para la recepción, trámite, mediación, seguimiento y resolución de



	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

las gestiones presentadas por las personas usuarias de los servicios del MICITT, según lo dispuesto en la normativa respectiva.

- Evaluación de la Percepción de las Personas Usuarias, con lo que se definen las disposiciones para realizar la Evaluar de la Percepción de las Personas Usuarias sobre la calidad de prestación de los servicios que brinda el MICITT, grado de satisfacción y las mejoras requeridas.

3.e) Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del MICITT, esto a fin cumplir lo que prescribe la Ley 9158, *“Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios”*, en su artículo 19, corresponde a la Contraloría de Servicios presentar a la máxima jerarca, el *“Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del MICITT”*, para lo cual se ha usado como base el *“Reglamento Interno de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica -MIDEPLAN”*, emitido por Doña Pilar Garrido Gonzalo y Don Carlos Alvarado Quesada, el 18/05/2018

3.e) Apoyo con pasantía de estudiantes de colegios técnicos profesionales

Dada la limitación de recursos que enfrenta la institución, a la cual no está exenta la CS, se optó por apoyarse con estudiantes que requerían hacer su pasantía para concluir su plan de estudios en sus respectivos colegios técnicos profesionales. Así se contó con estudiantes de las especialidades de secretariado ejecutivo, diseño publicitario e informática de desarrollo.

La pasante de secretariado ejecutivo apoyo el levantamiento operativo de los registros de las 2285 gestiones informadas en los apartados previos. En el caso de los dos estudiantes



	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

de diseño publicitario, abordaron diseños propios para la CS y para la página web institucional, y el pasante de informática de desarrollo, elaboró una base denominada Registro Integrado de Gestiones de la Contraloría de Servicios (RIGECS), cuya implementación quedó para el 2021.

3.f) Efecto de la emergencia sanitaria nacional por el COVID-19

Con la llegada del Covid-19 a Costa Rica el 6 de marzo del 2020, la dinámica nacional e institucional se vio alterada significativamente por la emergencia nacional que implicó dicha pandemia. En el caso de la CS, dado que como se ha indicado en las estadísticas previas, su gestión ya estaba orientada a la virtualidad, no se notó mayor efecto en cuanto a la gestión y dinámica de trabajo.

No obstante, en lo que sí se percibieron cambios relevantes fue en un mayor número de gestiones relacionadas con temas de ciberseguridad y de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI).

4) PRINCIPALES NECESIDADES DE LA CS

En el informe homólogo del año 2019, la CS señaló la necesidad de la 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:



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

Con memorándum MICITT-DM-MEMO-117-2020, del 31/03/2020, la Jefatura del Despacho Ministerial se refirió a este planteamiento indicando que: *“pese a los esfuerzos que este Ministerio sigue realizando en el tema de plazas, debido a la contención del gasto público, no es posible para este Despacho atender su recomendación en este momento”*.

En los meses subsiguientes, la situación económica del país se complicó mucho más y las finanzas públicas también, por lo que aun cuando se mantiene el criterio de que es necesario que la CS sea dotada de mayores recursos humanos, también se es consciente de que dicha necesidad es de difícil resolución en el corto plazo.

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



	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

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).

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, con memorándum MICITT-CS-MEMO-010-2020, del 7/5/2021 se volvió a plantear la inquietud, 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 el informe del 2019 se indicó que 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 jefes, hace que se tengan condiciones muy favorables para impulsar el trabajo de la CS, pero siempre quedan oportunidades de mejora y por ello es conveniente emprender esfuerzos de capacitación para generalizar el desarrollo de una cultura de servicio como parte de un proceso de mejora continua.

6) RECOMENDACIONES A LAS AUTORIDADES SUPERIORES

A fin de cumplir con las pautas establecidas en la guía de elaboración del presente informe, respetuosamente se plantean las siguientes recomendaciones a las autoridades superiores:



	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

6.a) La grave limitación de recursos acaecía por la crisis fiscal en el contexto de la emergencia sanitaria nacional por la pandemia producida por el covid-19, ha hecho que el profesional que estaba nombrado como Contralor de Servicios haya sido trasladado a otro puesto en que precisaba un profesional con su perfil, por lo que algunas de las funciones que otrora realizaba ese profesional han sido trasladadas a distintos colaboradores, con lo que la figura de la CS inevitablemente se ve diezmada.

Ante esta situación, resulta indispensable, insistir de manera respetuosa a las autoridades superiores, para que tan pronto sea posible, se realice el nombramiento de un nuevo contralor de servicios a tiempo completo.

6.b) Se reitera la sugerencia planteada en 2019 en el sentido de solicitar al Despacho Ministerial que emita su criterio y si el mismo es favorable, que se materialice en una instrucción transparente y directa, de apoyo a las gestiones de la CS ante la SPIS, para que las personas usuarias sean visibilizadas con total claridad en el marco filosófico institucional.

6.c) A partir del proyecto de definición de procesos, que se viene gestando desde el 2018, impulsar un proyecto de gestión de calidad con la participación de la CS.

7) RECOMENDACIONES A LA SECRETARIA TÉCNICA

La principal recomendación a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios es la reiteración a la recomendación planteada en el encuentro convocado por dicha secretaría el 06/12/2019, en la Finca del AyA en Coronado, que ya se documentó en el informe del 2019, en el sentido de que parte importante de la fortaleza técnica que puedan tener las CS, incluyendo la del MICITT, se deriva de la fortaleza de



	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 Secretaría Técnica, por ellos se transcribe lo dicho en el informe previo en el sentido de que:

“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 2020

Anexo 2: Informe de cumplimiento del Plan Anual Operativo (POA) de la Contraloría de Servicios presentado a la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial del MICITT por el periodo 2020.

Anexo 3: 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 12/03/2021.

