



**MINISTERIO DE CIENCIA,
INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA
Y TELECOMUNICACIONES**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Informe Anual 2023
Contraloría de Servicios
**Ministerio de Ciencia, Innovación,
Tecnología y Telecomunicaciones**

Elaborado por:
Licda. Wendy Flores Pérez
Contralora de Servicios



Contenido

I.	Descripción general	3
II.	Información general de la Institución	3
III.	Bienes y Servicios Institucionales:	5
IV.	Mecanismos o Procedimientos y de Comunicación:	8
V.	Estudios e investigaciones efectuadas	8
VI.	Análisis de Gestiones Atendidas Durante el año 2023	10
VII.	La Metodología Utilizada	13
VIII.	Anexos	16
IX.	VALIDACIONES Y AUTORIZACIONES	21



I. Descripción general

El presente el documento corresponde al informe anual de labores de la Contraloría de Servicios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, según lo establece La Ley N° 9158, artículo 14, inciso 4, “*Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios*” la cual indica que:

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

Es por esta razón que se detalla a continuación dicho informe, el cual comprende el periodo anual del 01/01/2023 al 31/12/2023, y su elaboración se realiza como insumo para el reporte que debe ser presentado en el mes de marzo ante la Secretaría Técnica de las Contralorías de Servicios.

II. Información general de la Institución

Contexto de la Institución:

El Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) fue creado por la Ley N°7169 de Promoción del Desarrollo Científico Tecnológico del 13 de junio de 1990, como Rector del sector de Ciencia y Tecnología.

Posteriormente en el año 2013 se le asigna la Rectoría del Sector Telecomunicaciones con la Ley N°9046 Traslado del Sector Telecomunicaciones del Ministerio de Ambiente, Energía y Telecomunicaciones al Ministerio de Ciencia y Tecnología y con ello se le confieren todas las competencias dadas al rector de este sector por la Ley N°8660 Fortalecimiento y Modernización de las Entidades Públicas del Sector Telecomunicaciones y la Ley N°8642 Ley General de Telecomunicaciones.



Marco Filosófico Institucional:

Visión

Ser la institución que promueve el desarrollo y fortalecimiento de la ciencia, la tecnología, la innovación y las telecomunicaciones como elementos clave para el progreso del país.

Valores

Los valores institucionales definidos para el personal del ministerio son los siguientes:

- **Transparencia:** Fomentamos la confianza en el ministerio, realizando nuestras acciones con total apego al marco normativo que nos rige y rindiendo cuentas sobre éstas.
- **Compromiso:** Contribuimos al desarrollo del país demostrando proactividad, máximo interés, perseverancia y esfuerzo en el ejercicio de nuestras funciones.
- **Integridad:** Hacemos lo que el país demanda de la institución con total apego a los códigos de ética y morales que rigen la función pública.
- **Respeto:** Actuamos con la motivación de brindar un servicio de calidad a todas las personas usuarias y funcionarias, dentro de un marco laboral y de interacción basado en la empatía y comprensión de las diferencias.
- **Responsabilidad:** Desarrollamos las acciones encomendadas al ministerio, conscientes del impacto que éstas tienen para la promoción de la ciencia, la tecnología, la innovación, las telecomunicaciones y la gobernanza digital para las personas ciudadanas y para el fortalecimiento del sistema de ciencia, tecnología, innovación y telecomunicaciones.

Objetivos Estratégicos:

- Fortalecer la rectoría en materia de ciencia, tecnología, innovación, telecomunicaciones y gobernanza digital del país.
- Potenciar la apropiación social del conocimiento científico, la innovación, las tecnologías y las telecomunicaciones, mediante la promoción de estrategias inclusivas y la implementación de proyectos dirigidos a toda la población.



- Fomentar la utilización del conocimiento científico, el avance tecnológico, la innovación y los servicios de telecomunicaciones en los procesos productivos nacionales y de gestión del Estado.
- Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.

III. Bienes y Servicios Institucionales:

Los bienes y servicios públicos del MICITT se encuentran en proceso de formalización en conjunto con el departamento de la Secretaría de Planificación Sectorial Institucional, la Contraloría de Servicios y otras dependencias del MICITT, por medio del Plan Estratégico Institucional, en el cual se actualizará dicha información de los servicios y trámites que se encuentran identificados y asociados al Catálogo Institucional de Trámites, conforme a la Ley 8220.

Trámites del MICITT:

Los trámites que lleva a cabo el Viceministerio de Telecomunicaciones del MICITT y que están sujetos a la inclusión en el Catálogo Nacional de Trámites una vez oficializada la propuesta de reforma al Reglamento a la Ley General de Telecomunicaciones, a excepción del último trámite (*) que ya se encuentra publicado en dicho Catálogo, de conformidad con lo indicado en el Oficio MICITT-DM-OF-144-2024_Informe de Fase 3 de la Directriz Presidencial N° 021-MEIC. Enviado a la presidencia el 29 de febrero de 2024. Es por lo anterior que se detallan a continuación los siguientes servicios y tramites:

- Reasignación de frecuencias.
- Concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva para sistemas satelitales o de enlaces del servicio fijo.
- Permiso de uso de frecuencia.
- Permiso de uso de frecuencia en bandas del servicio móvil aeronáutico para equipos de radiocomunicaciones instalados en aeronaves y/o estaciones terrestres.



- Permiso de Uso de Frecuencias en bandas del servicio móvil marítimo para equipos de radiocomunicación instalados en embarcaciones y/o el servicio de operaciones portuarias.
- Permiso de uso de frecuencias en bandas del servicio fijo y satelital.
- Cesión de Concesión para uso de Frecuencias.
- Autorización del origen de locución, jingle y/o video de los anuncios publicitarios comerciales.
- Permisos para los fines científicos o experimentales a que se refieren los artículos 9 y 26 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No 8642.
- Autorización de traslado de ubicación o solicitud de un punto nuevo de transmisor para el servicio de radiodifusión.
- Concesión directa para la prestación del servicio de televisión y audio por suscripción vía satélite.
- Solicitud de licencia y de permiso de uso del espectro radioeléctrico para el servicio de radioaficionado y la operación de la banda ciudadana y para asociaciones de radioaficionados y solicitud para la instalación de estaciones repetidoras (*)

Por otro lado, es importante mencionar que en la página web se encuentran los mismo en síntesis de la siguiente manera:

- [Radioaficionados](#)
- [Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones](#)
- [Trámites de Radiodifusión](#)
- [Anuncios comerciales](#)
- [Registro de locutores](#)
- [Impuesto anual de radiodifusión](#)

En virtud de lo anterior, la Dirección de Concesiones y Normas de Telecomunicaciones es el encargado de llevar a cabo todos los trámites o servicios expuestos en el cuadro anterior, en muchas ocasiones en conjunto con el Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico. El principal medio para comunicarse es a los correos notificaciones.telecom@micitt.go.cr y tramites_radio@micitt.go.cr



Servicios del MICITT:

1. **Televisión Digital y gratuita:** Comisión Mixta para Implementación y Materiales informativos de Televisión Digital
2. **Niñez y Juventud:** Ferias de Ciencia y Tecnología (PRONAFECYT), Olimpiada Costarricenses y Seguridad en Línea
3. **Ciencia y Género:** fomentar la igualdad de género en la formación, el empleo y el disfrute de los productos de la ciencia, la tecnología, las telecomunicaciones y la innovación.
4. Capacitación en Firma Digital: <https://www.mifirmadigital.go.cr/#>
5. **Sistema de Información Nacional de Ciencia y Tecnología SINCYT:** Información, Nano, Bio, Espacial, Ambiente y Cultural.
6. Soporte en seguridad cibernética y atención de incidentes
7. Premios Nacionales de Ciencia y Tecnología “Clodomiro Picado Twight”
8. **Apoyo Técnico:** Emisión de Políticas públicas y herramientas de política en ciencia, tecnología, innovación y telecomunicaciones; Publicación de Normas, lineamientos, procedimientos y buenas prácticas en temas de ciencia, tecnología, innovación y telecomunicaciones
9. **Programa Nacional de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI):** Alfabetización Digital y fortalecimiento de las capacidades en ciencia, tecnología e innovación

Fuente: Contraloría de Servicios/ Pág. web: <https://micitt.go.cr/>

Con base en el listado expuesto anteriormente, se debe aclarar que actualmente, en la página web se encuentran el siguiente listado de Servicios:

- [Programa Nacional de Centros Comunitarios Inteligentes \(CECI\)](#)
- [Ciencia y Género](#)
- [Niñez y Juventud](#)
 - [Ferias de Ciencia y Tecnología](#)
 - [Seguridad en Línea](#)
 - [Olimpiadas](#)
- [Premios Nacionales de Ciencia y Tecnología “Clodomiro Picado Twight”](#)
- [Sistema de Información Nacional de Ciencia y Tecnología SINCYT](#)
- [Televisión Digital](#)
 - [Comisión Mixta para Implementación](#)
 - [Materiales informativos de Televisión Digital](#)



IV. Mecanismos o Procedimientos y de Comunicación:

El MICITT ha utilizado diversos mecanismos o procedimientos de comunicación para dar a conocer de forma actualizada toda la actividad relevante del ministerio, así como los diferentes bienes y servicios. Entre los medios usados tenemos la página web y las diferentes redes sociales:

- Página web: <https://micitt.go.cr/>
- Facebook: <https://www.facebook.com/micittcr>
- Instagram: <https://www.instagram.com/micittcr/>
- YouTube: <https://www.youtube.com/user/micittcr>
- "X": <https://twitter.com/micittcr>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/ministerio-de-ciencia-y-tecnolog-a/>

Por otra parte, el ministerio da cobertura a las actividades de interés institucional y se elaboran comunicados institucionales de prensa, radio, televisión y se replican a los usuarios. Las CS ha realizado verificaciones y contribuido con algunas recomendaciones con el fin de tener actualizada y accesible la información que se publica en los medios antes mencionados.

V. Estudios e investigaciones efectuadas

Justificación:

El Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones cuenta con una Contraloría de Servicios como unidad asesora del Despacho Ministerial desde el 09 de abril del 2014, según oficio DM-170-14.

La Contraloría de Servicios estuvo sin nombramiento de contralor asesor en un periodo desde el 01 de julio hasta el 16 de octubre de 2023, después de esta fecha fue nombrada



la suscrita Wendy Flores Pérez como Profesional de Servicio Civil 1-B para ocupar el puesto, la cual inicia el proceso de aprendizaje de las labores y funciones del puesto, entre las que se pueden nombrar, elaboración de Plan Anual de Trabajo 2024, la asistencia a reuniones y principalmente el registro, el seguimiento y el análisis de las gestiones presentadas por los usuarios en el Control de Registro de Gestiones del 2023.

Es por lo anterior que, la metodología utilizada para medir la percepción de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio prestado en el MICITT es por medio de la aplicación de la herramienta encuesta, la cual para el año 2023 no se realizó, ya que no se contaba con el tiempo necesario para la preparación del plan de aplicación, los insumos precisos para la aplicación de una encuesta de percepción y satisfacción de los servicios que ofrece el MICITT.

Por otra parte, la función a la que se le presto mayor atención fue al Control de Registro de Gestiones (Excel) instrumento utilizado para registrar cada una de las gestiones presentadas por los usuarios en el 2023. Es por lo que, se pretende brindar con detalle dicho análisis de los diversos tipos de gestiones de los diferentes usuarios de la institución, las cuales llegan en orden de importancia por: correo electrónico, formulario electrónico (el cual se encuentra en la página web) o por vía telefónica; durante el 2023 no se atendió ninguna gestión de manera presencial. La mayoría de esas gestiones se resuelven casi de inmediato, ya sea evacuando la consulta o trasladándola a la dependencia correspondiente.

La cantidad de consultas registrados en el año 2023 por la Contraloría de Servicios del MICITT en el Control de Registro de Gestiones es de un total de 226 gestiones presentadas por diferentes usuarios.

Medios utilizados para presentar las gestiones:

Los Formulario de Gestiones, Correo de la Contraloría de Servicios, Llamada telefónica y Otro correo son los medios que más utilizan los usuarios para presentar la gestión ante la Contraloría de Servicios del MICITT. Para el año 2023 se registraron un total de 226 gestiones de la siguiente manera:

- Los Formulario de Gestiones: 47
- Correo de la Contraloría de Servicios: 164
- Llamada telefónica: 10
- Otro correo: 5



Las consultas atendidas por la Contraloría de Servicios durante el 2023 se relacionan con dudas, inquietudes o solicitudes de información que plantearon las personas usuarias de los servicios que brinda el MICITT. En algunos casos el requerimiento no es competencia de nuestro Ministerio, por lo que se realiza la aclaración y de contar con la información se redirige a la institución a cargo.

VI. Análisis de Gestiones Atendidas Durante el año 2023

Consultas:

El Control de Registro de Gestiones presentadas por los usuarios ante la Contraloría de Servicios del MICITT en el año 2023, es de un total de 194 gestiones, en este caso se clasifican como “consultas” todas aquellas gestiones que requieran de algún tipo de información sobre programas, convenios, donaciones, proyectos, trámites, financiamientos, proveedores y otros servicios que brinda el ministerio. Ver en el anexo la tabla N°4.

El porcentaje obtenido del total de las consultas registradas en el Control de Registro de Gestiones de la Contraloría de Servicios del MICITT en la categoría de consultas recibidas con respecto a las consultas resueltas es de un total de 96% lo que arroja un resultado muy favorable para la CS, ya que en el año 2023 estuvo por un lapso de tiempo sin contralor nombrado, es decir, que la efectividad del servicio es muy buena para un ministerio que brinda servicios tan importantes a pesar de las circunstancias en ese año.

La clasificación de los temas o áreas que más recibieron consultas fueron:

- Centros Comunitarios Inteligentes: 14
- Ciberseguridad: 19
- Consultas y solicitudes sobre CV, pasantías, tesis, TCU y proyectos universitarios: 17
- Consultas, requerimientos de Radio y Radioaficionados.: 20
- Consultas, requerimientos de Telecomunicaciones.: 13
- Firma Digital y Firma digital extranjera: 20
- Solicitud de Información Varia MICITT y Otras consultas: 25



Reclamos, Denuncias, Sugerencias y Felicitaciones:

A continuación, se informa sobre el detalle de otras gestiones atendidas por la Contraloría de Servicios (externas e internas), conforme a la clasificación que se establece en el artículo 39 de la ley 9158, referente a reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones.

En el año 2023 se recibieron un total de 12 quejas dentro de las cuales la Contraloría de Servicios, le dio trámite para que fueran atendidas a la brevedad, por lo que se remitieron a las diferentes dependencias pertenecientes al MICITT, con el fin de darle una respuesta adecuada y oportuna a los usuarios que las enviaron. Estas gestiones fueron atendidas en su totalidad obteniendo un porcentaje de un 100% de gestiones resueltas en el 2023. Anexo, tabla N° 5.

En virtud de lo anterior, aquí se presenta una breve descripción de las gestiones realizadas:

- 1) Se presentan dos quejas sobre el tema del servicio de **Televisión Digital Abierta**, las cuales son atendidas por el despacho del viceministro de Telecomunicaciones, concretamente en la Dirección del Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones y se da por concluida la gestión. (1)
- 2) Se brinda seguimiento y a su vez se solicitan las respuestas enviadas a los usuarios, por parte del director recibe la siguiente respuesta:

“La consulta que nos remite trata del tema de televisión digital, específicamente del cumplimiento de las obligaciones de cobertura por parte de operadores de televisión en la zona de Guanacaste. - Por la materia que trata, me parece que es competencia de la SUTEL, dado que el MICITT únicamente podría actuar en caso de existir un informe de SUTEL recomendando acciones producto de los resultados de mediciones que realice, pero copio al equipo de DCNT/UCNR para su amable apoyo con la valoración jurídica correspondiente-.”

Y adjunta oficios con los insumos para la respuesta, enviada el 17 de octubre del 2023 y se recibe en la Contraloría de Servicios el 15 de diciembre del 2023 y se da por concluida la gestión. (2).

- 3) Inconformidad ingresada por vía telefónica al C-SIRT, sobre el retraso “la usuaria indica que desde el 30 de julio de 2021, está tramitando una licencia de radioaficionado y que no logra ninguna respuesta el Departamento de Normas y Procedimientos indica a la Contraloría de Servicios, que se le explicó a la usuaria



todo el asunto en relación con las devoluciones de los Acuerdos Ejecutivos por parte de Leyes y Decretos y se le envió el correo explicándole. La llamada entra al CSIRT, quien copia a la CS para conocimiento y seguimiento. Las mismas no requieren la elaboración de un expediente digital ni físico y se da por concluida la gestión. (3).

- 4) La comisión Ad Hoc es creada para atender la necesidad de nombrar en el Concurso Externo No 02-2023, el Nombramiento interino para el puesto: No. 356439, Clase: Profesional de Telecomunicaciones, con Especialidad: Ingeniería Eléctrica, Electrónica o Telecomunicaciones, en el Cargo de: Profesional de Telecomunicaciones en Espectro Radioeléctrico, emitido por la Comisión Ad Hoc, nombrada al efecto por el Viceministro de Telecomunicaciones, según resolución MICITT-DVT-R-027-2023 de las 14:29 horas de fecha 09 de marzo del 2023 para el nombramiento interino de la plaza vacante reservada N°356439 y se da por concluida la gestión se da por concluida la gestión.(4).
- 5) En los casos que se indican en la tabla de solicitud de cita para portación de Armas y sobre control de armas, el tema expuesto no es competencia de nuestro Ministerio, por lo que se realiza la aclaración, y se redirige a la institución a cargo. En este caso no se realizan expedientes porque el tema no corresponde directamente con el MICITT y se da por concluida la gestión. (5 y 6)
- 6) Queja sobre el servicio de TV Digital. Se envía al área a cargo: el Departamento de Administración del Espectro Radioeléctrico, quienes envían la respuesta al usuario: La funcionaria Carolina Segura Chaves le brinda una serie de Sugerencias generales para una buena recepción de la señal. El 21 de agosto de 2023. No requieren la elaboración de un expediente digital ni físico y se da por concluida la gestión. (7)
- 7) Sobre las inconformidades que ingresaron por el servicio de soporte y reportes de fallos en la Firma Digital fueron atendidas de manera eficiente por el departamento de Firma Digital. En uno de los casos la respuesta es brindada por la cuenta de Soporte de Firma Digital del BCCR. El Departamento de Firma Digital el 07 de febrero indican a la Contraloría de Servicios del MICITT que con la respuesta brindada se atiende lo requerido por el usuario. No requieren la elaboración de un expediente digital ni físico y se da por concluida la gestión. (8)
- 8) En cuanto al otro caso se reporta fallos de validación de la firma digital, se indica a la Contraloría de Servicios que el Departamento de Firma Digital brinda respuesta al



usuario el 03 octubre del 2023. No requieren la elaboración de un expediente digital ni físico y se da por concluida la gestión (9)

- 9) Las gestiones recibidas en la Contraloría de Servicios que se clasificaron como quejas o inconformidades por el tema de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI), en todos los casos fueron remitidas al área a cargo, quienes envían la respuesta al usuario indicando que deben consultar al gestor del CECI para tener una mejor orientación al respecto. No se realiza un expediente al no ser un tema propiamente de trámites o servicios y se da por concluida la gestión. (10 y 11).

Denuncias

Conforme con lo que se establece en el artículo 39 de la ley 9158, referente a reclamos, denuncias, sugerencias o felicitaciones. La Contraloría de Servicios del MICITT recibió dos gestiones clasificadas como “denuncias” en el 2023 y se procedió a remitir a las áreas a cargo para su debida atención. Obteniendo un porcentaje del 100% de efectividad de los servicios, Ver anexo: Tabla N°6

- 1) En el primer caso se atendió propiamente por la Contraloría de Servicios mediante el oficio MICITT-CS-OF-006-2023 y se respondió el requerimiento. No requieren la elaboración de un expediente digital ni físico y se da por concluida la gestión.
- 2) Se recibe una Denuncia contra la **empresa TIGO**, por acoso, al correo de la Contraloría de Servicios del MICITT, la cual es remitida al Despacho del viceministro de Telecomunicaciones y es atendida por la secretaria de Telecomunicaciones el 04 de octubre de 2023 la cual brinda la respuesta y recomienda dirigirse a la Superintendencia de Telecomunicaciones y presentar la queja directamente a la SUTEL. No requieren la elaboración de un expediente digital ni físico y se da por concluida la gestión.

VII. La Metodología Utilizada

Para clasificar la metodología utilizada para medir la percepción de las personas usuarias y evaluar la calidad del servicio prestado en este caso tenemos el porcentaje total de las gestiones respuestas, el tiempo que se tarda en resolver las gestiones por los departamentos a los que se remitió la gestión.



Resultados:

Los porcentajes obtenidos del total de las gestiones registradas en el Control de Registro de Gestiones de la Contraloría de Servicios del MICITT en todas las categorías que recibe son los siguientes:

- Consultas: 96% de efectividad en el servicio.
- Quejas, reclamos, felicitaciones: 100% de efectividad del servicio
- Denuncias: 100% de efectividad del servicio

Los resultados de análisis son muy positivos para la Contraloría de Servicios del MICITT, en los diferentes temas que atiende, ya que en el año 2023 estuvo por un lapso sin contralor nombrado, es decir, que la efectividad del servicio es muy buena para un ministerio que brinda servicios tan importantes a pesar de las circunstancias en ese año.

Otro de los análisis que se realizaron es la clasificación de los temas o áreas que más recibieron consultas y esto se puede observar en el Excel de Control de Registro de Gestiones presentadas por los usuarios del MICITT (Adjunto) está clasificado como "Detalle Genérico para agrupar"

- Centros Comunitarios Inteligentes: 14
- Ciberseguridad: 19
- TV Digital: 21
- Recursos Humanos: 17
- Radio y Radioaficionados: 21
- Telecomunicaciones: 13
- Financiamiento (becas, proyectos, empresas, Propyme): 13
- Firma Digital y Firma digital extranjera: 20
- Información Varia MICITT y Otras consultas: 25

En este caso podemos observar que donde mayormente se atienden gestiones es principalmente en las siguientes dependencias:

Despacho de la ministra en conjunto con:

- Oficina de Asuntos Jurídicos.



- Contraloría de Servicios.
- Recursos Humanos.
- Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial

Despacho del viceministro de Telecomunicaciones en conjunto con:

- Dirección de Ciberseguridad, Departamento de Respuesta a Incidentes de Seguridad Informática (C-SIRT).
- Dirección de Gobernanza Digital y Certificadores de Firma Digital.
- Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones, Notificaciones de Telecom
- Departamento de Normas y Procedimientos en Telecomunicaciones y la Unidad de Control Nacional de Radio, Trámites Radio

Limitaciones:

En cuanto a las limitaciones que se experimentaron en el ejercicio de la función no se encontraron mucho más que la estabilidad en el nombramiento de la persona Contralora de Servicios: La Contraloría de Servicios en los últimos años ha tenido varios cambios en cuanto al nombramiento de la persona Contralora de Servicios, incluso por un tiempo estuvo sin nombramiento de alguna persona funcionaria como se mencionó anteriormente, por lo que, se dificulta la continuidad de las acciones realizadas por las personas nombradas anteriormente, ya que se cuenta con pocos antecedentes de esas acciones.

Para la elaboración de este informe se pudo observar en su mayoría que las gestiones fueron atendidas por las diferentes dependencias de forma oportuna y los tiempos para resolver las gestiones fueron, cortos lo que ayudo a la resolución de las mismas para una mejor atención a los usuarios del MICITT en el año 2023.

Se encuentra pendiente de aprobación el Reglamento del Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del MICITT, es de conocimiento de esta Contraloría de Servicios de que desde el 2018 se han realizado acciones para la elaboración y aprobación de este reglamento. No obstante, el tema se retomó en el año 2022, y una nueva propuesta de reglamento junto con el informe técnico correspondiente se encuentran en revisión por parte de la Unidad de Asuntos Jurídicos del MICITT.

Se adjunta el Excel llamado:



- 2023-Registros de gestiones presentadas por los usuarios

VIII. Anexos

En este apartado, se adjuntan todos los cuadros con el análisis estadístico con el que se realizó este informe, con el fin de que se pueda tener una mayor comprensión:

Tabla 1. Trámites:

Trámites		En la pag Web
1	Reasignación de frecuencias	<ul style="list-style-type: none">• Trámites de Radiodifusión• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones.
2	Concesión directa de frecuencias de asignación no exclusiva para sistemas satelitales o de enlaces del servicio fijo.	<ul style="list-style-type: none">• Trámites de Radiodifusión• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones
3	Permiso de uso de frecuencia.	<ul style="list-style-type: none">• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones• Radioaficionados
4	Permiso de uso de frecuencia en bandas del servicio móvil aeronáutico para equipos de radiocomunicaciones instalados en aeronaves y/o estaciones terrestres.	<ul style="list-style-type: none">• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones
5	Permiso de Uso de Frecuencias en bandas del servicio móvil marítimo para equipos de radiocomunicación instalados en embarcaciones y/o el servicio de operaciones portuarias.	<ul style="list-style-type: none">• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones
6	Permiso de uso de frecuencias en bandas del servicio fijo y satelital.	<ul style="list-style-type: none">• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones.• Trámites de Radiodifusión
7	Cesión de Concesión para uso de Frecuencias.	<ul style="list-style-type: none">• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones.• Trámites de Radiodifusión
8	Autorización del origen de locución, jingle y/o video de los anuncios publicitarios comerciales.	<ul style="list-style-type: none">• Anuncios comerciales
9	Permisos para los fines científicos o experimentales a que se refieren los artículos 9 y 26 de la Ley General de Telecomunicaciones, Ley No 8642.	<ul style="list-style-type: none">• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones.• Trámites de Radiodifusión
10	Autorización de traslado de ubicación o solicitud de un punto nuevo de transmisor para el servicio de radiodifusión.	<ul style="list-style-type: none">• Trámites de Radiodifusión
11	Concesión directa para la prestación del servicio de televisión y audio por suscripción vía satélite.	<ul style="list-style-type: none">• Permisos y Concesiones de Telecomunicaciones.



12	Solicitud de licencia y de permiso de uso del espectro radioeléctrico para el servicio de radioaficionado y la operación de la banda ciudadana y para asociaciones de radioaficionados y solicitud para la instalación de estaciones repetidoras (*)	<ul style="list-style-type: none"> Radioaficionados
-----------	--	--

Fuente: viceministerio de Telecomunicaciones

Tabla 2. Servicios del MICITT:

Servicios	
1	Televisión Digital y gratuita: Comisión Mixta para Implementación y Materiales informativos de Televisión Digital
2	Niñez y Juventud: Ferias de Ciencia y Tecnología (PRONAFECYT), Olimpiada Costarricenses y Seguridad en Línea
3	Ciencia y Género: fomentar la igualdad de género en la formación, el empleo y el disfrute de los productos de la ciencia, la tecnología, las telecomunicaciones y la innovación.
4	Capacitación en Firma Digital: https://www.mifirmadigital.go.cr/#
5	Sistema de Información Nacional de Ciencia y Tecnología SINCYT: Información, Nano, Bio, Espacial, Ambiente y Cultural.
6	Soporte en seguridad cibernética y atención de incidentes
7	Premios Nacionales de Ciencia y Tecnología "Clodomiro Picado Twilight"
8	Apoyo Técnico: Emisión de Políticas públicas y herramientas de política en ciencia, tecnología, innovación y telecomunicaciones; Publicación de Normas, lineamientos, procedimientos y buenas prácticas en temas de ciencia, tecnología, innovación y telecomunicaciones
9	Programa Nacional de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI): Alfabetización Digital y fortalecimiento de las capacidades en ciencia, tecnología e innovación

Fuente: Contraloría de Servicios/ Pág. web: <https://micitt.go.cr/>

Tabla 3. Medios utilizados para presentar las gestiones:

Cantidad de consultas registrados en el año por la CS			
Medio utilizado para presentar la gestión	Total Recibidas	Total Resueltas	% de Consultas Resueltas
Formulario de Gestiones	47	43	91%
Correo de la Contraloría de Servicios	164	156	95%
Otro correo	10	10	100%
Llamada telefónica	5	5	100%
Total	226	214	95%

Fuente: Contraloría de Servicios



Tabla 4. Cantidad de consultas registradas en el 2023.

Cantidad de consultas registradas en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Agencia Aeroespacial	1	1	100%
2	Centros Comunitarios Inteligentes	14	14	100%
3	Charla TEC: Sistema Eléctrico Regional de Centroamérica.	1	1	100%
4	Ciberseguridad	19	15	79%
5	Concurso Externo	1	1	100%
6	Conectividad	4	4	100%
7	Consulta de periodista sobre hackeo redes sociales del MIDEPLAN	1	1	100%
8	Consulta sobre el estado de las siguientes gestiones presentadas a ese ministerio desde abril del año 2022.	1	1	100%
9	Consulta sobre sistema para mercadear.	1	1	100%
10	Consulta sobre trámite de carné de locutor	2	2	100%
11	Consultas para el Dpto. de Gobernanza Digital	8	7	88%
12	Consultas y solicitudes que no son competencia del MICITT	7	7	100%
13	Consultas y solicitudes sobre CV, pasantías, tesis, TCU y proyectos universitarios.	17	17	100%
14	Consultas, requerimientos de Radio y Radioaficionados.	21	20	95%
15	Consultas, requerimientos de Telecomunicaciones.	13	12	92%
16	Convenio	1	1	100%
17	Costo de la vida	1	1	100%
18	Financiamiento (becas, proyectos, empresas, Propyme)	13	13	100%
19	Firma Digital y Firma digital extranjera	20	20	100%
20	Inteligencia Artificial	4	4	100%
21	Normativa o estrategia sobre inteligencia Artificial.	1	1	100%
22	Ofertas de servicios y proveedores	7	7	100%
23	Programa de Innovación Capital Humano para la Competitividad (PINN),	1	1	100%
24	Programa Nacional de Ferias de Ciencia y Tecnología	1	1	100%
25	Solicitud de decreto ejecutivo que involucra la aplicación del concepto de Salud Digital.	1	1	100%



26	Solicitud de Formularios	1	1	100%
27	Solicitud de Información Varia MICITT y Otras consultas	25	25	100%
28	Solicitud de donación	3	3	100%
29	Temas y proyectos de innovación	4	4	100%
	Total	194	187	96%

Fuente: Contraloría de Servicios

Tabla 5. Cantidad de Quejas registradas en el 2023.

Cantidad de consultas registrados en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Quejas sobre TV Digital	1	1	100%
2	Queja sobre el servicio de Televisión Digital Abierta	1	1	100%
3	Queja de Radioaficionado	1	1	100%
4	Queja sobre Concurso Externo 02-2023	1	1	100%
5	Solicito de agilizar el trámite atrasado número 963310-CA sobre control de armas	1	1	100%
6	Queja por no tener otra opción a cita	1	1	100%
7	La usuaria indica que desde el 30 de julio de 2021 está tramitando una licencia de radioaficionado y que no logra ninguna respuesta. (C-SIRT)	1	1	100%
8	Queja sobre servicio de soporte de Firma Digital	1	1	100%
9	Reporta fallos de validación de la firma digital	1	1	100%
10	Queja porque no se cuenta con un curso de Excel avanzado (CECI)	1	1	100%
11	Problemas para uso del CECI en BIBLIOTECA PUBLICA SIQUIRRES	2	2	100%
	Total	12	12	100%

Fuente: Contraloría de Servicios



Tabla 6. Cantidad de denuncias registradas en el 2023.

Cantidad de consultas registrados en el año por la CS				
No.	Detalle de la consulta en forma concreta	Total Recibidas	Total Resueltas	Porcentaje de Consultas Resueltas
1	Denuncia Solicitud de procedimientos para interponer una denuncia en el MICITT.	1	1	100%
2	Denuncia contra la empresa TIGO, por acoso.	1	1	100%
	Total	2	2	100%

Fuente: Contraloría de Servicios



IX. VALIDACIONES Y AUTORIZACIONES

ELABORADO POR:	AVALADO POR:
Contralora de Servicios	Ministra del MICITT