



Contraloría de Servicios del Ministerio de Ciencia Innovación Tecnología y Telecomunicaciones

PLAN ANUAL DE TRABAJO 2025



Contraloría de Servicios del Ministerio de Ciencia Innovación Tecnología y Telecomunicaciones

Elaborado por:

Licda. Wendy Flores Pérez.

Noviembre, 2024

Contraloría de Servicios Directo: (506) 2539-2310

Correo: contraloria.servicios@micit.go.cr

Dirección: Costa Rica, San José, Zapote, 400 metros oeste de Casa Presidencial Edificio Mira,
piso # 2.

Apartado Postal: 5589-1000

Fax:(506) 2539-2280



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Contenido

Presentación:.....	4
PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS	5
Tabla 1 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	5
Tabla 2 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	6
Tabla 3 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	7
Tabla 4 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	8
Tabla 5 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	9
Tabla 6 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	10
Tabla 7 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	11
Tabla 8 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	12
Tabla 9 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	13
Tabla 10 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025	14
Cuadro de validaciones y autorizaciones	15



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Contraloría de Servicios	Versión: 01

Presentación:

El Plan Anual que se presenta a continuación corresponde al Trabajo de la Contraloría de Servicios del MICITT para el año 2025, se realiza con el objetivo de cumplir con lo estipulado en el artículo 14, inciso 3 de la Ley N° 9158 sobre el *Sistema Nacional Contralorías Servicios*, “*presentar al Jerarca de la organización, un Plan Anual de Trabajo, que sirva de base para evaluar el Informe Anual de Labores. Una copia de dicho Plan deberá presentarse a la Secretaría Técnica a más tardar el 30 de noviembre de cada año*”.

Se basa en la Alineación Estratégica MICITT 2024-2028 del Plan Estratégico Institucional 2024-2028 oficializado por medio de la Circular MICITT-DM-CIRC-013-2024, así como en el objetivo a desarrollar por esta oficina en el Plan Operativo Anual MICITT-SPIS-INF-032-2024 durante este año.

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

PLAN ANUAL DE TRABAJO DE LA CONTRALORÍA DE SERVICIOS

Tabla 1 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta ^{1/}	Indicador 1	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Fortalecer procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Atención oportuna de las gestiones que presenten durante el año, las personas usuarias ante la Contraloría de Servicios.	Asignar el 100% de las gestiones presentadas por los usuarios del MICITT para que sean atendidas oportuna y efectivamente.	Porcentaje gestiones asignadas.	$\frac{\text{(Total de gestiones asignadas/Total de gestiones recibidas en la CS)}}{x 100}$	a) Revisión diaria de los canales designados a la Contraloría de Servicios para la atención de los usuarios.	Todos los días hábiles del año.	Contralora de Servicios y unidades que se les asignen las gestiones (colaboradores y/o jefaturas).
					b) Análisis de las gestiones presentadas por las personas usuarias.		
					c) Registro de la gestión en el control correspondiente.		
					d) Apertura de un expediente digital para cada gestión, cuando corresponda.		
					e) Remitir a las Áreas o Departamentos el trámite de las gestiones que han ingresado a la CS con la respuesta dentro del plazo establecido de conformidad con el derecho de respuesta.		
					f) Realizar el seguimiento a las gestiones remitidas a las Áreas o Departamentos para que brinden respuesta a la persona usuaria en los plazos establecidos en el artículo 43 de la Ley 9158.		
					g) Actualizar la base de datos de Gestiones con las acciones realizadas en cada gestión atendida por las Áreas y Departamentos.		

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Contraloría de Servicios	Versión: 01

Tabla 2 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta1/	Indicador 2	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.	Lograr mensualmente que el 95% gestiones presentadas por los usuarios sean respondidas en el tiempo establecido.	Porcentaje gestiones resueltas.	$\frac{\text{(Total de gestiones resueltas/Total de gestiones recibidas en la CS)}}{x 100}$	a) Revisión diaria de los canales designados a la Contraloría de Servicios para la atención de los usuarios.	Todos los meses del año.	Contralora de Servicios y unidades que se le asignen las gestiones (colaboradores y/o jefaturas).
					b) Análisis de las gestiones presentadas por las personas usuarias.		
					c) Registrar las gestiones resueltas en la base de datos.		
					d) Apertura de un expediente digital para cada gestión, cuando corresponda.		
					e) Traslado a las Áreas o Departamentos competentes para que brinden atención a la gestión dentro del plazo establecido de conformidad con el derecho de respuesta.		
					f) En caso de no recibir respuesta, la gestión será remitida a las jefaturas correspondientes para que brinden respuesta a la persona usuaria en los plazos establecidos en el artículo 43 de la Ley 9158.		
					g) Preparación de respuesta a las personas usuarias, ya sea por la unidad a cargo o por la Contraloría de Servicios cuando corresponda y actualización del control.		



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Tabla 3 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025.

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta ^{1/}	Indicador 3	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.	Realizar al menos una revisión anual de la información de los programas del MICITT que brindan servicios a los usuarios, para confirmar su actualización en relación con los servicios, procedimientos, requisitos y modos de acceso.	Cantidad de revisiones anuales	Número de revisiones realizadas anualmente.	a) Identificación y verificación en la página web del MICITT, específicamente la información de los servicios que brinda el Ministerio, identificando oportunidades de mejora, actualización o debido a una nueva necesidad.	Junio, 2025 a octubre 2025	Contralora de Servicios y unidades a cargo de la información (colaboradores y/o jefaturas)
					b) Validación de la información con las áreas a cargo de los servicios que brinda el MICITT en las publicaciones disponibles para los usuarios.		
					c) Comunica a las áreas correspondientes sobre las recomendaciones identificadas por la Contraloría de Servicios.		
					d) Registro de las recomendaciones realizadas por la Contraloría de Servicios, en la base de datos para realizar el seguimiento respectivo.		
					e) Solicita a las Áreas y Unidades el reporte del estado (seguimiento) de cada recomendación remitida por la Contraloría de Servicios.		

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Contraloría de Servicios	Versión: 01

Tabla 4 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025.

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta ^{1/}	Indicador 4	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.	Elaborar y aplicar al menos una encuesta anual a las personas usuarias del MICITT, sobre la percepción de los servicios de la institución de forma presencial, vía telefónica, correo electrónico o cualquier otro medio.	Cantidad de encuestas realizadas	Número de encuestas realizadas anualmente.	a) Planificación de la evaluación.	De Julio, 2025 a enero, 2026	Contralora de Servicios
					b) Ejecución de la evaluación.		
					c) Consolidación de datos.		
					d) Generación de informe y detección de oportunidades de mejora.		
					e) Comunicación y publicación.		
					f) Seguimiento a las mejoras.		

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Tabla 5 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025.

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta1/	Indicador 5	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.	Brindar seguimiento* a las recomendaciones que se deriven de la encuesta de percepción de los servicios de la institución realizada durante el año 2024.	Porcentaje de avance por parte de la Dirección o Departamento en las recomendaciones brindadas por la Contraloría de Servicios.	(Total de recomendaciones resueltas/Total de recomendaciones recibidas Dirección/Departamento) x 100	a) Comunicar a la Dirección o Departamento la detección de oportunidades de mejora.	De enero a julio, 2025.	Contralora de Servicios Dirección /Departamentos.
					b) Realizar y actualizar la base de datos sobre las recomendaciones emitidas por la CS a las Área y Departamentos sobre el estudio realizado.		
					c) Realizar el seguimiento a las mejoras por medio de un correo electrónico.		
					d) Registro de los reportes de las dependencias sobre el estado de cada recomendación enviada por la CS.		

* Corresponde a la continuidad de una meta del año 2024, esto tomando en cuenta que se brindará un plazo de 6 meses para la atención de las mejoras que se detecten

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Contraloría de Servicios	Versión: 01

Tabla 6 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025.

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta ^{1/}	Indicador 6	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.	Participar en el 100% de reuniones de las comisiones y órganos colegiados en que designados a la Contraloría de Servicios.	Porcentaje de participación en reuniones.	$\left(\frac{\text{Total de reuniones atendidas}}{\text{Total de reuniones convocadas}} \right) \times 100$	a) Asistencia a las reuniones de las comisiones y órganos colegiados designados a la Contraloría de Servicios. b) Efectividad de la participación de la Contraloría de Servicios en las reuniones.	Todo el año según se requiera	Contralora de Servicios

Las comisiones institucionales atendidas es: La Comisión de Simplificación de Trámites.

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS-INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Tabla 7 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025.

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta ^{1/}	Indicador 7	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.	Continuidad* de la elaboración del Reglamento de Organización y funcionamiento de la Contraloría de Servicios, con base en la Ley 9158 y su reglamento.	Cantidad de reuniones y gestiones atendidas para concretar la elaboración del reglamento	Número de reuniones y gestiones atendidas.	a) Seguimiento a la solicitud realizada al Despacho Ministerial sobre colaboración legal para la propuesta de reglamento, así como de la formulación de la propuesta de Decreto de oficialización.	Marzo, 2025.	Contralora de Servicios, Despacho Ministerial, Unidad de Asuntos Jurídicos, Comisión de Mejora Regulatoria, Dirección de Leyes y Decretos
					b) Envío al MEIC el formulario costo beneficio debidamente analizado y lleno.		
					c) Remisión de la propuesta a la Dirección de Leyes y Decretos.		
					d) Firma por parte del Poder Ejecutivo.		
					e) Publicación en el diario oficial La Gaceta.		

*Corresponde al seguimiento de una meta del año 2024.

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Contraloría de Servicios	Versión: 01

Tabla 8 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025.

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta ^{1/}	Indicador 8	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT	Informar sobre las labores que realiza anualmente la Contraloría de Servicios.	Cantidad de gestiones atendidas para la elaboración del PAT 2025 e informe Anual 2024.	Número de gestiones atendidas y número de gestiones programadas.	Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del 2025		Contralora de Servicios /Oficial de Acceso a la Información/ Despacho de la ministra / MIDEPLAN
					a) Elaboración del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del 2025 que servirá de base para el informe anual de labores del año siguiente.	PAT: de octubre a noviembre, 2025.	
					b) Remitir para el VB del Despacho el Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios del 2025 y remitir al MIDEPLAN.		
					c) Publicación del Informe Anual 2025 de la Contraloría de Servicios en la página web institucional.		
					Informe de Labores de la Contraloría de Servicios 2025		
					a) Elaboración del Informe de Labores 2024 de la Contraloría de Servicios al MIDEPLAN.	Informe Anual: enero 2025 a marzo 2025	
					b) Remitir para el VB del Despacho el Informe de labores de la CS del año 2024 y enviarlo a la STSNCS de MIDEPLAN.		
					c) Publicación del Informe de Labores 2024 de la Contraloría de Servicios en la página web institucional.		

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Tabla 9 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025.

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta ^{1/}	Indicador 9	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.	Tramitar toda solicitud* remitida por las distintas áreas del MICITT.	Cantidad de reuniones y gestiones como OAI	Número de reuniones y gestiones atendidas.	a) Revisión y análisis de la solicitud recibida.	Todo el año según se requiera.	Contralora de Servicios
					b) Preparación de la información que corresponda.		
					c) Seguimiento cuando sea requerido.		
					d) Elaboración de Informe de Labores Oficial de Acceso a la Información 2025.		

*Corresponde a todas las actividades que realizará el otro año como Oficial de Acceso a la Información, según lo solicitado en el oficio MICITT-DM-OF-1262-2024.

MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	Código: MICITT-CS- INF-005-2024
Plan Anual de Trabajo	Páginas: 16
Contraloría de Servicios	Versión: 01

Tabla 10 detallada del Plan Anual de Trabajo de la Contraloría de Servicios 2025.

Objetivo Estratégico Institucional	Objetivo Anual Operativo	Meta ^{1/}	Indicador 10	Fórmula del Indicador	Actividades	Cronograma / Tiempo	Responsables
Consolidar procesos ministeriales de gestión dentro de los marcos de calidad, optimización de los recursos y automatización tecnológica.	Promover, con la participación de las personas usuarias, el mejoramiento continuo e innovación en la prestación de los servicios que brinda el MICITT.	Tramitar toda solicitud* remitida por las distintas áreas del MICITT.	Cantidad de reuniones y gestiones atendidas para atender los requerimientos.	Número de reuniones y gestiones atendidas.	a) Revisión y análisis de la solicitud recibida.	Todo el año según se requiera.	Contralora de Servicios
					b) Preparación de la información que corresponda.		
					c) Seguimiento cuando sea requerido.		

*Estas son algunas solicitudes que se dirigen a la Contraloría de Servicios: Seguimientos semestrales y anuales por parte de la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial, Formulación de indicadores y presupuesto, Sistema Institucional de la Calidad, Índice de Capacidad de Gestión, Tabla de plazos por parte de Archivo Institucional, entre otros.



Cuadro de validaciones y autorizaciones

Elaborado por:	Aprobado por:
Wendy Flores Pérez, Contralora de Servicios	Hubert Vargas Picado Ministro a.i. Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones