



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

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Informe final de gestión

Wendy Flores Pérez

16 de octubre 2023

al 27 de febrero de 2026

Contraloría de Servicios

2026



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Contenido

CONTENIDO	2
SIGLAS Y DEFINICIONES.....	5
CUADRO DE VALIDACIONES Y AUTORIZACIONES	7
PRESENTACIÓN	8
GESTIÓN 2023.....	9
Principales aportes.....	9
Organización Administrativa y Documental del archivo digital:	9
Seguimiento a la Índice de Transparencia 2022 en estado pendiente:	9
Elaboración de Plan Anual de Labores para el periodo 2024.....	10
Actualización de los Procedimientos.....	10
Bienes Institucionales Asignados (2023)	10
GESTIÓN 2024.....	11
Funciones Generales 2024.....	11
Principales aportes 2024	12
Organización y Gestión Documental 2024	12
Participación en reuniones y comisiones 2024	12
Manual Institucional de Atención a las Personas Usuarias 2024	13
Recomendaciones formales al Despacho Ministerial 2024	13
Seguimiento a la creación de plaza 2024	13
Actualización en la página web institucional 2024	13
Proyecto de Actualización de Página Web – Servicios 2024	13
Capacitaciones 2024	15
Equipo Multidisciplinario 2024	15
- Se comunica la creación del equipo mediante el oficio MICITT-AJ-OF-112-2024 ..	15
Encuesta de Percepción y Satisfacción 2024	16
Expedientes 2024	16



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Consultas a la CS 2024	16
Registro de Gestiones 2024	16
Informes Elaborados 2024.....	17
Proyecto de divulgación de la Contraloría de Servicios 2024.....	17
Índice de Capacidad de Gestión 2024:	17
Formación y Capacitación 2024	17
Gestión como Oficial de Acceso a la Información (OAI) 2024.....	17
Organización y Gestión Documental OAI 2024.....	18
GESTIÓN 2025.....	18
Funciones Generales.....	18
Principales aportes	19
Organización Administrativa y Documental.....	20
Encuesta de Evaluación de Servicios 2025	24
Estructura mínima de la CS y espacio físico 2025	24
Consultas a la CS:.....	25
Manual Institucional de Atención a las Personas Usuarias 2025	25
Proyecto Aranda.....	25
Participación del MICITT en el Plan Piloto del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSP) 2.0.....	26
Índice de Capacidad de Gestión 2025:	28
Revisión Normativa y Atención de Leyes 10554 y 10240:	28
Oficiala de Acceso a la Información 2025.....	29
Organización y Gestión Documental OAI 2025.....	29
GESTIÓN 2026.....	29
Funciones Generales.....	29
Principales aportes.....	30
Organización Administrativa y Documental.....	30
Actualizaciones en la pág. Web:.....	30
Datos Abiertos	30
Archivo digital:	30
Asistente Virtual:.....	31
Capsulas Informativas:	31
Gestiones:	31
ICG 2026:	31
Proyecto Aranda.....	31



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Finalización del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios 2026 32

CONCLUSIONES..... 33

ANEXOS 34

Índice de tablas:

Tabla 1. Gestiones recibidas durante el 2023 10

Tabla 2. Gestiones recibidas durante el 2024 16

Tabla 3. Gestiones recibidas durante el 2025 22



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Siglas y Definiciones

AJ: Unidad de Asuntos Jurídicos del MICITT.

CISED: Comisión Institucional de Selección y Eliminación de Documentos.

CIEV: Comisión Institucional de Ética y Valores.

CNT: Catálogo Nacional de Trámites.

CS: Contraloría de Servicios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.

DAF: Dirección Administrativa Financiera.

DM: Despacho Ministerial.

IGEDA: Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad.

ICG: Índice de Capacidad de Gestión.

ICRI: Índice de Capacidad Regulatoria Institucional.

ITSPCR / ITSP 2.0: Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense, promovido por la Defensoría de los Habitantes.

MICITT: Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.

OAI: Oficial de Acceso a la Información, designado conforme al Decreto Ejecutivo N° 40200-MP-MEIC-MICITT.

PEI: Plan Estratégico Institucional.

POA: Plan Operativo Anual.

PONADIS: Política Nacional en Discapacidad.

ROFCS: Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.

RRHH: Recursos Humanos.

SPIS: Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial.

STSNCS: Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios del Ministerio de Planificación Nacional y Política Económica.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

UST: Unidad de Servicios Tecnológicos.

Ley N.º 9158: Ley N° 9158, Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios.

Ley N.º 10554: Ley N° 10554, Ley Marco de Acceso a la Información Pública y Transparencia.

Ley N.º 10240: Ley N° 10240, normativa vinculada a obligaciones institucionales en materia de información pública.

Decreto N.º 39096-PLAN: Decreto Ejecutivo N° 39096-PLAN, Reglamento a la Ley N.º 9158.

Decreto N.º 40200-MP-MEIC-MICITT: Decreto Ejecutivo N° 40200-MP-MEIC-MICITT, Decreto de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Cuadro de validaciones y autorizaciones

Elaborado por:	Aprobado por:
<p>Firmado digitalmente</p> <p><small>Recuerde validar siempre la firma digital certificada, tome en cuenta que la representación gráfica no es necesaria.</small></p> 	<p>Firmado digitalmente</p> <p><small>Recuerde validar siempre la firma digital certificada, tome en cuenta que la representación gráfica no es necesaria.</small></p> 
<p>Wendy Flores Pérez Profesional de Apoyo a la Contraloría de Servicios del Micitt</p>	<p>Paula Bogantes Zamora Ministra Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones</p>



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Presentación

El presente informe final tiene como propósito dejar constancia formal, detallada y documentada de las acciones desarrolladas durante el ejercicio del cargo en la Unidad de la Contraloría de Servicios (CS). El informe compete a partir del 16 de octubre del 2023 hasta el 27 de febrero del 2026:

- A partir del 2 de febrero del 2022 al 13 de octubre del 2023 la CS estuvo a cargo de la licenciada Ana Belen Mena Morales formalmente nombrada y atendió las funciones básicas de la CS.
- Desde el 16 de octubre de 2023, la Licenciada Wendy Flores Perez ocupa el puesto N.º 330009 ubicado en la Contraloría de Servicios del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) cumpliendo las funciones de la CS.
- Mediante correo electrónico se comunica el nombramiento como Oficial de Acceso a la Información (OAI) a la Licenciada Wendy Flores Perez según lo establecido en el Decreto N° 40200-MP-MEIC-MC y Ley 9097. Se atiende además, el Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSPCR) promovido por la Defensoría de los Habitantes.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

GESTIÓN 2023

Durante este periodo se cumplieron con las responsabilidades asignadas a la CS, tales como:

- Ley n°. 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su reglamento, entre las que comprende el artículo 14, la presentación de los planes anuales ante Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de Mideplan (STSNCS).
- Participación de capacitaciones: Inducción por parte de la STSNCS para la formación de Nuevos Contralores de Servicios. Fecha: 8 de noviembre de 2023.
- Participación en el Proyecto de elaboración del Plan estratégico institucional 2024-2028 (PEI) requeridos por la Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial del MICITT (SPIS).
- Actualización de procedimientos institucionales Contraloría de Servicios de acuerdo con lo estipulado en el Sistema Institucional de Calidad del MICITT.

Principales aportes

Organización Administrativa y Documental del archivo digital:

- Creación del archivo digital institucional.
- Control de Consecutivos: 5 oficios, 1 informe y 15 minutas.
- Registro en Control de Correspondencia: 2 documentos.
- Aplicación y resguardo de la Tabla de Plazos aprobada en Sesión Ordinaria 002-2023 CISED.
- Registro de 226 gestiones de personas usuarias.
- Trabajo en el Índice de Capacidad de Gestión.
Capacitación “Futuro de los servicios gubernamentales” (08 de noviembre de 2023).

Seguimiento a la Índice de Transparencia 2022 en estado pendiente:

- 1) La Contraloría de Servicios realizó un seguimiento de las acciones pendientes del índice, enviando correos a las áreas con gestiones por actualizar. Puede consultar los detalles de este seguimiento en la base de datos adjunta: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/13M3hYzPbB3SXNqzyjpZzBqBBSh5mqzEi/edit?qid=539910038#qid=539910038>)



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Elaboración de Plan Anual de Labores para el periodo 2024

Se elaboró el Plan Anual de Labores como parte de la integración del Plan Operativo Anual (POA), adicionalmente se presentó ante la STSNCS.

Actualización de los Procedimientos

Para la actualización de los Procedimientos la CS presento para su aprobación a la SPIS los siguientes:

- Atención de Gestiones de las Personas Usuarias.
 - Evaluación de la Percepción de las Personas Usuarias.
- Continuidad de la atención de Gestiones de las Personas Usuarias recibidas mediante el correo de la Contraloría de Servicios, llamadas telefónicas y el formulario de gestiones ubicado en la página web:

Tabla 1. Gestiones recibidas durante el 2023

Contraloría de Servicios		
Gestiones recibidas durante el 2023, según el medio de recepción		
Medio de recepción	Cantidad	Porcentaje
Correo Contraloría de Servicios	166	73%
Vía telefónica	5	2%
Formulario electrónico	47	21%
Otros correos institucionales	8	4%
Total	226	100%

Fuente: elaboración propia, de los registros del 2023 de la CS.

Bienes Institucionales Asignados (2023)

En cumplimiento del Reglamento para el Registro y Control de Bienes de la Administración Central (Decreto Ejecutivo N.º 40797-H), se realizó:

1. Acta de Entrega N.º 304-1 (17/10/2023)

Bienes asignados:

- Laptop Dell Latitude 5490 – Patrimonio 218025035.
- Teléfono IP Avaya 1608 – Patrimonio 218009149.
- Mouse Xtreme 300 (sin placa).

2. Boleta Electrónica de Salida N.º 304-01-2023

- Fecha de salida: 17/10/2023.
- Bien: Laptop Dell Latitude 5490.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- Procedimiento aplicado: MICITT-DAF-DPI-PR-001-2019 – Procedimiento de Autorización de Salida de Bienes mediante Boleta Electrónica.

GESTIÓN 2024

Funciones Generales 2024

Durante el 2024 se consolidó la organización estructural, documental y estratégica y se cumplieron con todas las responsabilidades asignadas a la Contraloría de Servicios y al Oficial de Acceso a la Información (OAI):

- Cumplimiento de las funciones de la Ley n°. 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su reglamento, entre las que comprende el artículo 14, la presentación de los planes e informes anuales a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN (STSNCS).
- Participación en Comisión Institucional de Simplificación de Trámites a partir de la comunicación del Oficio MICITT-DM-OF-071-2024, de fecha 01 de febrero de 2024, se participó formalmente como miembro de la Comisión en calidad de Contralora de Servicios, asistiendo a sesiones, acciones relacionadas con la simplificación y mejora de trámites institucionales.
- Revisión Normativa y Atención de Leyes 10554 y 10240 en el año 2024, a solicitud del Despacho Ministerial del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones, se conformó un Equipo Multidisciplinario con el objetivo de realizar la revisión de la normativa publicada en la página web institucional, atender disposiciones legales específicas y brindar apoyo a la CS.
- La Contraloría de Servicios emitió una serie de recomendaciones dirigidas a todas las dependencias del MICITT, no solo a las que brindan servicios, sino también con el fin de optimizar la información publicada en la página web y así mejorar la transparencia y el acceso a la información para todos los usuarios. Esta información se encuentra debidamente registrada en el archivo digital de la Contraloría de Servicios.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Principales aportes 2024

Organización y Gestión Documental 2024

Se crearon y organizaron carpetas estructuradas por temática y año para el Archivo Digital debidamente clasificadas en cada caso la totalidad de documentos relacionados, entre ellas tenemos:

- Proyectos: Actualización de Página Web – Servicios, Banner para la Página Web, Manual de Atención al Usuario
- Control de correspondencia y registro del archivo de Circulares, registro de Consecutivos (oficios, informes y minutas).
- Cursos, participación en Capacitaciones, talleres, charlas y webinar.
- Expedientes formales: Se registran 7 casos sobre casos de ingresados a la CS.
- Carpeta de gestiones
- Plantillas de la CS: Boleta de Gestión, formulario minutas y firma de correo.
- Carpeta de recomendaciones: Carpeta de solicitud y seguimiento para la creación de plaza adicional, estructura organizacional y la ubicación física de la CS.
- Gestión Administrativa
 - o Tabla de Plazos (documentación solicitada por la Unidad de Archivo Institucional).
 - o Solicitud de sello oficial para la Contraloría de Servicios ante la Unidad de Servicios Generales (carpeta creada para seguimiento).
 - o Elaboración de tabla en Excel con Propuesta de Productos, Servicios y Trámites para actualización en la página institucional.
- Carpeta del ITSPCR se realizó seguimiento a las acciones pendientes.
- Carpeta de la Red Interinstitucional de Transparencia de la Defensoría de los Habitantes

Participación en reuniones y comisiones 2024

1. Se participó en la reunión sobre el Plan de Acción PONADIS 2024-2030 Capacitación: Producción y difusión de mensajes accesibles. Se resguardan los Materiales de la Capacitación Producción y difusión de mensajes accesibles.
2. Se participó en la reunión de la Comisión de Igualdad, Equidad y Género.
3. Se participó en la reunión de la como miembro de la Comisión de Simplificación de Trámites.
4. Invitación I Simposio Empresa y Derechos Humanos
5. Todas las reuniones convocadas institucionalmente.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Manual Institucional de Atención a las Personas Usuarias 2024

Este proyecto busca fortalecer la calidad del servicio, incorporar enfoque centrado en la persona usuaria y promover accesibilidad y mejora continua

- Inicio del desarrollo del Manual Institucional de Atención a las Personas Usuarias 2024

Recomendaciones formales al Despacho Ministerial 2024

- MICITT-DM-CS-OF-004-2024 Seguimiento de Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios del MICITT
- MICITT-DM-CS-OF-007-2024 –Estructura Mínima y Espacio Físico de la Contraloría de Servicios
- MICITT-CS-OF-021-2024 – Recomendaciones institucionales sobre actualizaciones en la página web.
- MICITT-DM-CS-OF-023-2024- Respuesta al Despacho Ministerial sobre Estructura Mínima y Espacio Físico de la Contraloría de Servicios.
- Remisión del archivo: *Formulario solicitud de plazas.xlsx*, para gestionar la eventual creación o reasignación de plazas.

Seguimiento a la creación de plaza 2024

- Se remite el oficio MICITT-CS-OF-023-2024, el 22 de noviembre de 2024 en respuesta al oficio MICITT-DM-OF-1250-2024 de fecha 12 de noviembre del 2024, relacionado a la estructura mínima de las Contralorías de Servicios, mediante el oficio MICITT-CS-OF-007-2024.
- Se adjunta Instrumento Proceso de plazas nuevas, en formato Excel según lo solicitado.

Actualización en la página web institucional 2024

Con la colaboración de la Unidad de Servicios Tecnológicos (UST) se dio seguimiento a las solicitudes de actualización de información en la página web institucional que se recibían en el correo de la CS y cumplimiento con sus funciones y los de la OAI:

- Actualización de la información del Departamento Financiero.
- Actualización de la información del Unidad de Asuntos Jurídicos.

Proyecto de Actualización de Página Web – Servicios 2024

De acuerdo con lo establecido en la Ley N.º 9158, así como en su reglamento el Decreto N.º 39096-PLAN y al Decreto de Transparencia y Acceso a la Información Pública N.º



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

40200 MP-MEIC-MC Transparencia y Acceso a la Información Pública, se remitieron algunas recomendaciones para mejorar el acceso a la información pública presente en la página institucional del ministerio, específicamente para dar a conocer y completar la estructura organizacional de las direcciones y departamentos, así como también actualizar los servicios y trámites que se brindan en el ministerio. Las recomendaciones se remitieron mediante los siguientes oficios:

- MICITT-DM-CS-OF-006-2024 - Departamento de Alfabetización Digital
- MICITT-DM-CS-OF-008-2024. Secretaría de Planificación Institucional y Sectorial.
- MICITT-DM-CS-OF-009-2024. Dirección Nacional de Ciberseguridad.
- MICITT-DM-CS-OF-010-2024. Dirección de Gobernanza Digital y Certificados de Firma Digital.
- MICITT-DM-CS-OF-011-2024. Dirección Administrativa Financiera
- MICITT-DM-CS-OF-012-2024. Dirección de Concesiones, Normas y Telecomunicaciones.
- MICITT-DM-CS-OF-013-2024. Dirección de Apropiación Social del Conocimiento
- MICITT-DM-CS-OF-016-2024. Dirección de Investigación, Desarrollo e Innovación.
- MICITT-DM-CS-OF-017-2024. Dirección de Espectro Radioeléctrico y Redes de Telecomunicaciones.
- MICITT-DM-CS-OF-018-2024. Dirección Evolución y Mercado de Telecomunicaciones.

Se les solicitó ponerse en contacto con la Unidad de Servicios Tecnológicos, con la Unidad de Comunicación y Publicaciones Web, para realizar los cambios anteriormente mencionados según el caso.

En conjunto con la Dirección de Gobernanza Digital y Certificadores de Firma Digital se realizaron reuniones para las modificaciones de la información y quedó pendiente realizar los cambios para agregar la Agencia Nacional de Gobierno Digital para el 2025.

Se realizan reuniones con la **Dirección de Ciberseguridad** para la modificación de la información, está pendiente la incorporación de los videos por parte de la UST para el fácil acceso de los usuarios en el módulo de SERVICIOS

Mediante oficio MICITT-CS-OF-020-2024 de fecha 30 de octubre de 2024 la CS informo al Oficial de Simplificación de Trámites sobre las recomendaciones solicitadas.

Asimismo, en cumplimiento del artículo 22 de la Ley n° 9158 y su reglamento, la CS informó al despacho ministerial mediante el oficio MICITT-CS-OF-021-2024, de fecha 06 de noviembre de 2024 las recomendaciones realizadas por la CS para su conocimiento.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Finalmente, la CS lidero la coordinación con la Unidad de Servicios Tecnológicos (UST) y con la colaboración de Publicaciones Web todas las actualizaciones remitidas por las direcciones y departamentos.

Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios (ROFCS)

De conformidad a la Ley n°. 9158, en el artículo 19, le corresponde a la Contraloría de Servicios presentar a la máxima jerarca, el “Reglamento de Funcionamiento de la Contraloría de Servicios del MICITT, en concordancia con lo anterior se realiza el seguimiento al Reglamento interno de funcionamiento de la Contraloría de Servicios del MICITT se remite al DM el oficio MICITT-DM-CS-OF-004-2024 el 02 de julio de 2024.

Capacitaciones 2024

Se creó carpeta de cursos y actividades formativas, entre ellas:

- Certificado en Higiene Cibernética.
- Charla sobre Denuncias.
- Curso de Mejora Regulatoria.
- Comisión de Igualdad, Equidad y Género.
- Charla sobre Hostigamiento y Acoso Sexual.
- Charla Fortalecimiento de la Cultura de Protección de Datos.
- Otras actividades de actualización profesional.

Estas capacitaciones fortalecieron las competencias técnicas y normativas aplicables al ejercicio del cargo.

Equipo Multidisciplinario 2024

- Se comunica la creación del equipo mediante el oficio **MICITT-AJ-OF-112-2024**.
- Se realiza reunión con el equipo para analizar y coordinar las solicitudes enviadas en el oficio y la Ley n°.10554 y la Ley n°.10240.
- Se coordinan las próximas reuniones para desarrollo de las acciones en el 2025.

Revisión de la normativa en la página web (diciembre 2024).



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Encuesta de Percepción y Satisfacción 2024

En acatamiento a lo indicado por la Ley n°. 9158 la CS cumple con el proceso de evaluación de los servicios de la institución y presenta ante el DM:

- Plan de Evaluación 2024 (Encuesta de percepción y satisfacción de los servicios) mediante el informe MICITT-CS-INF-002-2024.
- Se solicita la colaboración de dos direcciones mediante oficios (MICITT-DM-CS-OF-014-2024, MICITT-DM-CS-OF-015-2024) para la conformación de la muestra.
- Se realiza preguntas 2023 modificaciones y aprobaciones de la STNCS.
- Se aplica la encuesta y se genera el informe de resultados para presentarse en el 2025.

Expedientes 2024

Se crearon y gestionaron 7 expedientes formales con seguimiento documentado:

- MICITT-CS-EXP-001-2024 – Leonardo Corrales.
- MICITT-CS-EXP-002-2024 – Didier Cascante Loaiza.
- MICITT-CS-EXP-003-2024 – Guillermo Castro.
- MICITT-CS-EXP-004-2024 – Juan Carlos Montenegro.
- MICITT-CS-EXP-005-2024 – Karla Valencia Najarro (Cobro beca PINN).
- MICITT-CS-EXP-006-2024 – Marvin Chaves Portugués.
- MICITT-CS-EXP-007-2024 – Sisibel Montes de Oca.

Consultas a la CS 2024

- Consulta para la elaboración de la Política anticorrupción y antifraude del MICITT se remite el oficio MICITT-DM-CS-OF-005-2024 12 de julio de 2024

Registro de Gestiones 2024

Se registraron: 201 gestiones presentadas por personas usuarias del MICITT.

Tabla 2. Gestiones recibidas durante el 2024

Contraloría de servicios del MICITT Gestiones recibidas durante el 2024, según el medio de recepción		
Medio	Cantidad	Porcentaje
Correo Contraloría de Servicios	141	70%
Vía telefónica	14	7%
Formulario electrónico	27	13%
Otros correos institucionales	19	9%
Total	201	100%

Elaboración propia: Tomado del registro de gestiones de la CS 2024



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Informes Elaborados 2024

Se realizar la elaboración y presentación de los siguientes informes de conformidad con lo señalado por la Ley n°9158:

- MICITT-CS-INF-001-2024 – Informe Anual CS 2023.
- MICITT-CS-INF-002-2024 – Plan de Evaluación 2024.
- MICITT-CS-INF-004-2024 – Informe Anual de Resultados (Revisión Página Web).
- MICITT-CS-INF-005-2024 – Plan Anual de Trabajo 2025.
- MICITT-CS-INF-006-2024 – Informe Anual CS 2024.

Proyecto de divulgación de la Contraloría de Servicios 2024

En coordinación con la Unidad de Comunicación se diseñó un Banner para la CS con información general con el fin de colocarlo en la Página Web institucional, el cual se publicó exitosamente.

Índice de Capacidad de Gestión 2024:

- Indicadores Institucionales 2024
- Gestión de Mejora – SPIS 2024

Formación y Capacitación 2024

Se respaldaron certificados y constancias de participación en:

- Higiene Cibernética.
- Charla de Denuncias.
- Curso de Mejora Regulatoria.
- Comisión de Igualdad, Equidad y Género.
- Charla sobre Hostigamiento y Acoso Sexual.
- Charla sobre Cultura de Protección de Datos.
- Entre otros.

Gestión como Oficial de Acceso a la Información (OAI) 2024

Mediante Oficio MICITT-DM-OF-069-2024, de fecha 01 de febrero de 2024, suscrito por la señora ministra Paula Bogantes Zamora, se comunica al señor Jorge Rodríguez Vives, ministro del Ministerio de Comunicación, el nombramiento de la licenciada Wendy Flores Pérez como Oficial de Acceso a la Información del MICITT.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Este nombramiento se realiza en cumplimiento del Decreto Ejecutivo N.º 40200 – Transparencia y Acceso a la Información Pública, que establece la obligación de designar una persona responsable para garantizar el derecho fundamental de acceso a la información pública.

En este nombramiento se desarrollaron acciones sistemáticas de control, seguimiento, análisis estadístico y mejora continua.

Organización y Gestión Documental OAI 2024

- Se realiza la creación y actualización de carpetas para archivo documental.
- Informe Anual 2024 – Oficial de Acceso a la Información
- Control consolidación y depuración del registro anual de gestiones recibidas en el correo micitt@micitt.go.cr. **Con un total de 487 gestiones atendidas.**
- Informe de Actualización de Página Web (Remitido al Oficial de Simplificación de Trámites), Dirigido al señor Hubert Vargas Picado.
- Informe Anual 2025 MICITT-CS-OAI-INF-001-2024 Oficial de Acceso a la Información.
- MICITT-CS-INF-004-2024 Informe Anual de Resultados 2024 (Pág. Web)

GESTIÓN 2025

Funciones Generales

Durante el 2025 se consolidó la organización estructural, documental y estratégica y se cumplieron con todas las responsabilidades asignadas a la Contraloría de Servicios y al Oficial de Acceso a la Información (OAI):

- Se Cumplieron todas las funciones de la Ley n°. 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su reglamento, entre las que comprende el artículo 14, la presentación de los planes, evaluaciones de servicios e informes anuales a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN (STSNCS).
- Participación en Comisión Institucional de Simplificación de Trámites A partir de la comunicación del Oficio MICITT-DM-OF-071-2024, de fecha 01 de febrero de 2024, se participó formalmente como miembro de la Comisión en calidad de Contralora de Servicios, asistiendo a sesiones, acciones relacionadas con la simplificación y mejora de trámites institucionales.
- Revisión Normativa y Atención de Leyes 10554 y 10240 En el año 2024, a solicitud del Despacho Ministerial del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Telecomunicaciones, se conformó un Equipo Multidisciplinario con el objetivo de realizar la revisión de la normativa publicada en la página web institucional, atender disposiciones legales específicas y brindar apoyo a la CS.

- La Contraloría de Servicios emitió una serie de recomendaciones dirigidas a todas las dependencias del MICITT, no solo a las que brindan servicios, con el fin de optimizar la información publicada en la página web y así mejorar la transparencia y el acceso a la información para todos los usuarios. Esta información se encuentra debidamente registrada en el archivo digital de la Contraloría de Servicios.

Principales aportes

- Participación en el Índice de Capacidad de Gestión de Bienes y Servicios. La CS participó en una reunión relacionada con el Índice de Capacidad de Gestión de Bienes y Servicios. Posteriormente se determinó que No corresponde a los servicios brindados al público en general, por lo que, esta competencia técnica recae en la Proveeduría Institucional y se procedió con la comunicación y el traslado de la información.
- **Capsula informativa institucional:** A solicitud de la Unidad de Asuntos jurídicos se colaboró en la presentación de Ley N.º 8220: Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos y su Reglamento Decreto Ejecutivo 37045-MP-MEIC, en la cual, la Contraloría indicó cuál es su papel en la Comisión de Mejora Regulatoria y su Contribución de la Contraloría de Servicios al Sistema Digital Trámites Costa Rica.
- **Seguimiento a la Estructura Mínima y Espacio Físico de la Contraloría de Servicios.** Se remite el oficio MICITT-CS-OF-015-2025, se recibe como respuesta el oficio MICITT-DM-OF-1163-2025 y *Formulario solicitud de plazas.xlsx*, para gestionar la eventual creación o reasignación de plazas
- **Participación en el Índice de Capacidad Regulatoria:** En calidad de Oficial de Acceso a la Información, se participó en el proceso del Índice de Capacidad Regulatoria.
- **Atención del Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA 2025)** Se atendió la solicitud de información correspondiente al Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA 2025), remitiendo los datos requeridos sobre la gestión de la Contraloría de Servicios
- **Implementación del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSPCR) 2.0:** En cumplimiento de la Ley N.º 10.554 – Artículo 16 En el marco de la implementación del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSPCR) 2.0, promovido por la Defensoría de los Habitantes, la CS coordinó un



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

proceso institucional integral de revisión, actualización y fortalecimiento de la información pública (Plan Piloto).

- **Remisión de Oficios a todas las Dependencias:** Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de transparencia activa y preparar a la institución ante la nueva metodología del ITSPCR 2.0, se remitieron con consecutivo del Despacho Ministerial y del correo de la CS.
- **Actualización de “Preguntas Frecuentes”,** disponible en: <https://www.micitt.go.cr/contactenos/preguntas-frecuentes>
- **Reglamento de la Contraloría de Servicios del MICITT:** se realizan revisiones, modificaciones y observaciones sobre las propuestas enviadas por los despachos de los viceministerios. Se recibe copia del oficio MICITT-AJ-OF-115-2025 Informe de avance del Reglamento Contraloría de Servicios V003.

Organización Administrativa y Documental

Al igual que el año anterior, se crearon y organizaron carpetas estructuradas por temática y año para el Archivo Digital, debidamente clasificadas en cada caso, la totalidad de documentos relacionados, entre ellas tenemos:

1. Archivo institucional de la CS:

El archivo documental de la CS está constituido por las carpetas de: boleta de gestión actualizada, correspondencia, eventos, expedientes, gestiones, informes, memorándum, minutas, nota al DM, oficios y la tabla de plazos.

- **La boleta de gestión actualizada:** En 2025 se actualizó la Boleta de Gestión para atención presencial, la cual:
 - Se encuentra disponible en la recepción.
 - Permite registrar gestiones físicas.
 - Mejora la trazabilidad de atención presencial.
 - Garantiza evidencia documental.
- **La correspondencia** contiene el registro del archivo de Circulares, registro de Consecutivos (oficios, informes y minutas) correspondencia enviada y recibida.
- **Registro de Participación en Eventos 2025:**
Se creó una carpeta digital específica para documentar la participación en eventos institucionales y externos, principalmente en modalidad virtual. Durante el año 2025 se participó en aproximadamente **35 actividades formativas virtuales**, además de reuniones y actividades presenciales. No se incluyen dentro del conteo anterior las



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

múltiples reuniones de coordinación interna que la Contraloría debió sostener durante el año para:

- Seguimiento de actualización web.
- Implementación del Proyecto ARANDA.
- Coordinación con la Unidad de Servicios Tecnológicos (UST).
- Trabajo con Direcciones y Departamentos.
- Revisión de indicadores institucionales.
- Atención de requerimientos del Despacho Ministerial.
- Coordinación del plan piloto ITSP 2.0.

Estas reuniones constituyeron una parte sustantiva de la carga operativa diaria, evidenciando la naturaleza transversal del rol de la Contraloría de Servicios.

- **Creación de Expedientes Digitales 2025**

Debido al aumento en la cantidad de documentación generada por cada gestión, se tomó la decisión técnica de crear expedientes digitales estructurados, garantizando orden, trazabilidad y respaldo.

Expedientes creados en 2025:

1. MICITT-CS-EXP-001-2025 – Seguimiento a recomendaciones de encuesta 2024.
2. MICITT-CS-EXP-002-2025 – Esteban Zamora.
3. MICITT-CS-EXP-003-2025 – Martha H. Millán Yoldi.
4. MICITT-CS-EXP-004-2025 – Sisibel Montes de Oca Saavedra.
5. MICITT-CS-EXP-005-2025 – Guillermo Castro.
6. MICITT-CS-EXP-006-2025 – Juan Carlos Solórzano Lara.
7. MICITT-CS-EXP-007-2025 – Waldyn Murillo Pérez.

- **Registro de Gestiones:** Se registraron 257 gestiones, quedando únicamente 4 pendientes al cierre del año. El aumento en el número de casos respecto a 2024 se acompañó de una reducción significativa en pendientes, lo que evidencia una mejora sustantiva en la capacidad resolutoria y en la eficiencia operativa. La tasa de cierre superior al 98% demuestra un modelo de seguimiento efectivo y estructurado.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Tabla 3. Gestiones recibidas durante el 2025

Contraloría de servicios del MICITT		
Gestiones recibidas durante el 2025, según el medio de recepción		
Medio	Cantidad	Porcentaje
Correo Contraloría de Servicios	197	76.7%
Vía telefónica	12	4.7 %
Formulario electrónico	27	10.5 %
Otros correos institucionales	13	5.1 %
Total	257	100 %

Elaboración propia: Tomado del registro de gestiones de la CS 2024

- **Elaboración de informes:** Durante este año se elaboraron los siguientes informes técnicos:
 - MICITT-CS-INF-003-2025: Plan de Evaluación Servicios.
 - MICITT-CS-INF-004-2025: Informe de Revisión de Servicios 1.
 - MICITT-CS-INF-005-2025: Informe de Revisión de Servicios 2.
 - MICITT-CS-INF-006-2025: Informe de Plan Anual 2026.

- **Memorándum Emitidos 2025:** Se creó una carpeta específica para el control y archivo de memorándum institucionales emitidos por la Contraloría de Servicios:
 - MICITT-CS-MEMO-001-2025 – Aplicación de Evaluación de los Servicios.
 - MICITT-CS-MEMO-002-2025 – Resultado análisis de fichas técnicas (Nelson Arce Hidalgo).
 - MICITT-CS-MEMO-003-2025 – Resultado análisis de fichas técnicas (Francisco Troyo Rodríguez).
 - MICITT-CS-MEMO-004-2025 – Resultado análisis de fichas técnicas (Marlon Ávalos Elizondo).
 - MICITT-CS-MEMO-005-2025 – Resultado análisis de fichas técnicas (Gezer Molina).
 - MICITT-CS-MEMO-006-2025 – Resultado análisis de ficha técnica (Diego Leiva Alfaro).
 - MICITT-CS-MEMO-007-2025 – Resultado análisis de fichas técnicas (Freddy Artavia Estrada)

- **Control de Minutas 2025:** Se creó una carpeta específica para el registro formal de minutas, garantizando trazabilidad de reuniones estratégicas, principalmente vinculadas al ITSP 2.0:
 - MICITT-CS-MIN-001-2025: Primera convocatoria: Presentación Metodología Índice de Transparencia del Sector Público CR 2.0 (Piloto).



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- MICITT-CS-MIN-002-2025: Segunda convocatoria: Presentación Metodología ITSP CR 2.0 (Piloto).
 - MICITT-CS-MIN-003-2025: Tercera convocatoria: Presentación Metodología ITSP CR 2.0 (Piloto) con la directora Hazel Díaz.
 - MICITT-CS-MIN-004-2025: Seguimiento 4: Entrega de listas para notificar ITSP CR 2.0.
- **Control de Oficios:** Se emitieron los oficios MICITT-CS-OF-01-2025 al MICITT-CS-OF-022-2025, así como los oficios del Despacho Ministerial MICITT-DM-OF-506-2025 al MICITT-DM-OF-530-2025 vinculados a procesos de coordinación y gestión administrativa.
- **Tabla de plazos:** de conformidad con el correo de la Dirección Administrativa Financiera la CS se encuentra en estado: parametrizada.

2. Seguimiento a la Actualización de la Página Web

En atención a lo indicado en la Circular MICITT-DM-CIRC-004-2025 en la cual se indicó lo siguiente:

“Además, se instruye a las jefaturas a que:

*Comuniquen a este Despacho el nombre de la persona funcionaria de su área, que ha sido designada para que **bimestralmente** revise la información del sitio web del MICITT relacionada con sus funciones; y para que realice las gestiones que correspondan, en coordinación con Wendy Flores Pérez, de la Contraloría de Servicios, y con Publicaciones Web para asegurar que sea actualizada en caso de ser necesario.”*

En colaboración de la Unidad de Servicios Tecnológicos (UST), se realizaron las solicitudes de actualización de información en la página web institucional que se recibían en el correo de la CS y cumplimiento con sus funciones y únicamente se recibieron las actualizaciones de:

- Departamento Financiero.
- Unidad de Asuntos Jurídicos.

3. Solicitud de Creación de Sección de Datos Abiertos 2025:

En relación al proceso de implementación del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense 2.0 (ITSP 2.0), promovido por la Red Interinstitucional de Transparencia y el Instituto de Educación en Derechos Humanos (Defensoría de los Habitantes), así como en cumplimiento de la Ley N.º 10554, Ley Marco de Acceso a la Información Pública y Transparencia, la Contraloría de Servicios gestionó ante el Despacho Ministerial mediante



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

el oficio MICITT-CS-OF-21-2025 la solicitud de creación de una sección de “Datos Abiertos” la solicitud formal para la creación de una sección de Datos Abiertos, con el fin de:

- Promover transparencia proactiva.
- Facilitar acceso a información pública en formatos reutilizables.
- Alinear al MICITT con buenas prácticas de gobierno abierto.

En coordinación con la UST se trabajó en una estructura o esquema para desarrollar la sección, con el fin de cumplir con lo indicado en el índice, se conformó una carpeta compartida la cual contenía la estructura y los documentos que se deben ingresar en la sección y finalmente publicarla en la página web institucional. La publicación se realiza en el 2026.

Encuesta de Evaluación de Servicios 2025

A diferencia del año 2024, en el cual únicamente se evaluaron dos servicios específicos, en el año 2025 se implementó una estrategia más amplia:

- Aplicación de la encuesta en formato de **Evaluación tipo Censo**, buscando mayor participación ciudadana.
- Ampliación del alcance: se evaluaron **todos los servicios institucionales**, con excepción de algunos trámites donde la participación fue limitada.

Se elaboró el memorándum MICITT-CS-MEMO-001-2025 sobre la Aplicación de Evaluación de los Servicios sobre la percepción y satisfacción de los servicios que brinda el Micitt.

Se elaboró y aplicó una encuesta anual a las personas usuarias del MICITT, sobre la percepción y satisfacción de los servicios que brinda el Micitt, primeramente, presentó al DM el MICITT-CS-INF-003-2025 Plan de Evaluación Servicios.

Estructura mínima de la CS y espacio físico 2025

En atención a la necesidad de fortalecer la estructura mínima operativa de la Contraloría de Servicios y en cumplimiento de la Ley n°. 9158, se realizaron las siguientes gestiones:

La CS realiza el seguimiento formal al proceso relacionado con la estructura mínima y espacio físico para atención de las personas usuarias, por lo que se elabora el oficio **MICITT-CS-OF-014-2025**.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Respuesta Recibida:

- **MICITT-DM-OF-1163-2025** Remisión del archivo: *Formulario solicitud de plazas.xlsx*, para gestionar la eventual creación o reasignación de plazas.

Consultas a la CS:

- Atención del Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA 2025): Se atendió la solicitud de información correspondiente al Índice de Gestión en Discapacidad y Accesibilidad (IGEDA 2025), remitiendo los datos requeridos sobre la gestión de la Contraloría de Servicios.
- Se elabora el oficio MICITT-CS-OF-07-2025 como Respuesta al oficio MICITT-DM-CIEV-OF-003-2025 enviado a la señora Sylvia Jiménez Navarro de la Comisión Institucional de Ética y Valores MICITT.
- Participación en la Comisión de Simplificación de Trámites:

Temas propuestos:

- Comunicar a la Comisión que ya se encuentran todos los trámites en el CNT.
- Comunicar a la Comisión sobre el plan remedial para la atención del ICRI 2025.
- Coordinar la elaboración del Plan de Mejora Regulatoria o justificación para el 2026.

Manual Institucional de Atención a las Personas Usuarias 2025

Se continúa con el proyecto del Manual Institucional de Atención a las Personas Usuarias 2025. Con el fin de buscar recomendaciones y mejoras para la publicación fue remitido el borrador del Manual Institucional de Atención a las Personas Usuarias 2024 a la Unidad de Comunicación, a la SPIS y a los despachos de los viceministerios.

Se remiten oficios:

- MICITT-CS-OF-09-2025 a la Secretaría de Planificación Institucional o Sectorial
- MICITT-CS-OF-010-2025 a la Encargada, Unidad de Comunicación.

Proyecto Aranda

En 2025 se inicia el Proyecto Aranda Service Management Suite, impulsado por la Unidad de Servicios Tecnológicos. El señor Eduardo Venegas, Jefatura de la Unidad de Servicios Tecnológicos, informó al Despacho Ministerial la adquisición de la solución en nube:

Objetivo del Proyecto



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Integrar en una sola plataforma informática la gestión de solicitudes de soporte, apoyo y servicios provenientes de Recursos Humanos (RRHH), Contraloría de Servicios, Servicios Generales y Unidad de Servicios Tecnológicos

La Contraloría asumió responsabilidades técnicas estratégicas:

- Definición de usuarios.
- Diseño de formularios.
- Elaboración de encuesta CS-2025.
- Definición de reportes requeridos.
- Desarrollo de hojas técnicas ModelTemplate y ProjectFormat.
- Diseño de notificaciones y presentación a personas usuarias.
- Participación constante en reuniones.

La implementación oficial se realizará en el 2026.

Participación del MICITT en el Plan Piloto del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSP) 2.0

En el año 2025, la Defensoría de los Habitantes, a través de la Red Interinstitucional de Transparencia, seleccionó al Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones para participar en el plan piloto de implementación de la nueva metodología del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSP 2.0). Este proceso constituyó una experiencia estratégica para validar los aspectos operativos del nuevo modelo metodológico, previo a su aplicación regular y anual a partir del siguiente periodo

1. Gestión ante el Despacho Ministerial y Emisión de Circular

Se solicitó la colaboración del Despacho Ministerial para formalizar la participación institucional, lo cual dio origen a la:

Circular N.º MICITT-DM-CIRC-012-2025

Asunto: Conformación de equipo institucional para la implementación del plan piloto del Índice de Transparencia del Sector Público Costarricense (ITSP) 2.0.

La circular estableció:

- Designación obligatoria de al menos una persona funcionaria por dirección.
- Conformación de un equipo institucional de trabajo.
- Coordinación directa con la persona enlace de la Contraloría de Servicios.
- Trabajo articulado con la Defensoría de los Habitantes.
- Plazo de designación al 24 de octubre de 2025.
- Programación de sesiones semanales durante octubre–noviembre.
- Proyección de sesiones mensuales a partir del siguiente año.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

2. Dimensiones Evaluadas por el ITSP 2.0

El ITSP 2.0 evalúa cuatro dimensiones principales:

1. Información institucional.
2. Rendición de cuentas.
3. Participación y solicitudes de información.
4. Presupuestos, puestos y contratación pública.

Además, incorpora ejes transversales como los Datos abiertos, la Accesibilidad digital y la Inteligencia artificial implementada en la página web.

La Contraloría de Servicios asumió el rol de ser el enlace institucional, coordinación técnica, supervisora del cumplimiento de tareas y de canal oficial de comunicación con la Defensoría.

3. Organización y Metodología de Trabajo

Para garantizar orden, trazabilidad y evidencia documental, se creó una **carpeta compartida institucional**, que incluyó el documento metodológico ITSP 2.0., la presentación oficial en formato PPT, la legislación aplicable, material de la Red de Transparencia, el Plan de acción para publicación. Adicionalmente la CS documento el proceso mediante:

- Registro de reuniones.
- Grabaciones.
- Listas de asistencia.
- Minutas oficiales.

En consecuencia, con el trabajo realizado, la CS creó una carpeta específica de notificaciones y seguimiento para las principales dependencias involucradas en actualizaciones críticas:

- Dirección Administrativa Financiera.
- Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos.
- Proveeduría Institucional.
- Unidad de Comunicación.

Estas dependencias concentraban la mayor cantidad de indicadores vinculados a:

- Presupuesto.
- Ejecución presupuestaria.
- Contratación pública.
- Puestos.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- Publicaciones institucionales.

Índice de Capacidad de Gestión 2025:

- Se realizan y se cumple con los Indicadores Institucionales 2025
- Se realizan y se cumple con la Gestión de Mejora – SPIS 2025.

Revisión Normativa y Atención de Leyes 10554 y 10240:

1. Conformación y Objetivo del Equipo

El Equipo Multidisciplinario fue integrado por funcionarios designados por distintas dependencias, con el fin de atender requerimientos derivados del oficio **MICITT-DM-OF-1262-2024** y analizar implicaciones institucionales de la **Ley N.º 10554** y la **Ley N.º 10240**.

La Contraloría de Servicios participó activamente en las reuniones de trabajo, aportando insumos relacionados con transparencia, acceso a la información y actualización web.

Se elaboraron los siguientes documentos:

- Informe correspondiente al oficio MICITT-DM-OF-1262-2024,
- el oficio MICITT-EMATIP-OF-002-2025 en Seguimiento del oficio MICITT-EMATIP-OF-001-2025
- MICITT-EMATIP-OF-003-2025 Informe del Equipo Multidisciplinario para la atención de la Ley 10554 y Ley 10240.

Circular Ministerial Derivada del Informe: Como resultado del trabajo del Equipo Multidisciplinario, la señora ministra Paula Bogantes Zamora, emitió la Circular MICITT-DM-CIRC-004-2025, dirigida a todo el personal del Ministerio.

De acuerdo con lo indicado en la Circular MICITT-DM-CIRC-004-2025, la Contraloría de Servicios asumió funciones de:

- Control y seguimiento del cumplimiento de las instrucciones emitidas.
- Registro documental de avances por dependencia y responsables.
- Verificación de actualización en la página web.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Oficiala de Acceso a la Información 2025

En cuanto al cumplimiento del Decreto Ejecutivo N.º 40200 – Transparencia y Acceso a la Información Pública, el Oficial de Acceso a la Información, durante 2025 realizó el registro estadístico del correo micitt@micitt.go.cr y el informe anual correspondiente.

Estas 633 gestiones incluyen tanto consultas ingresadas en 2025 como casos heredados de 2024 que fueron concluidos en este periodo.

Organización y Gestión Documental OAI 2025

- Se realiza la creación y actualización de carpetas para archivo documental.
- Informe Anual 2025 MICITT-CS-OAI-INF-001-2025 Informe Anual del Oficial de Acceso a la Información. (Pendiente de publicación).
- Control consolidación y depuración del registro anual de gestiones recibidas en el correo micitt@micitt.go.cr. Con un total de 633 gestiones atendidas.

Comparativamente con 2024, el incremento en solicitudes fue significativo, sin embargo, la gestión permitió reducir proporcionalmente el rezago. Conforme al informe oficial MICITT-CS-OAI-INF-001-2025.

- Se registraron 633 gestiones.
- 625 fueron resueltas.
- 8 quedaron pendientes.
- Nivel de resolución: 98,7%.

GESTIÓN 2026

Funciones Generales

El periodo del 05 de enero hasta 02 de marzo de 2026 se cumplió con las responsabilidades asignadas a la CS y al Oficial de Acceso a la Información (OAI):

- Se cumple con las funciones de la Ley n.º. 9158, “Ley Reguladora del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios y su reglamento, entre las que comprende el artículo 14, la presentación de los planes, informes anuales a la Secretaría Técnica del Sistema Nacional de Contralorías de Servicios de MIDEPLAN (STSNCS).
- Se cumplen las funciones como Oficial de Acceso a la Información (OAI), según lo establecido en el Decreto N.º 40200-MP-MEIC-MC.
- Integrante de la Comisión de Mejora Regulatoria Institucional y de Simplificación de Trámites (Decreto N.º 37045-MP-MEIC)



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Principales aportes

Organización Administrativa y Documental

Se crea y se actualiza el archivo documental de la CS está constituido por las carpetas de Actualizaciones en la pág. Web, archivo digital, Asistente Virtual, Capsulas Informativas, Gestiones, ICG 2026, Indicadores 2026, Proyecto Aranda y Reglamento 2026.

Actualizaciones en la pág. Web:

- Se elabora un control de las publicaciones remitidas.
- Se recibe el oficio de la Unidad de Asuntos Jurídicos: MICITT-AJ-OF-23-2026 Actualiza respuesta a solicitud de información recibida con Circular n.º MICITT-DM-CIRC-004-2025

La CS coordinó la publicación de la información referida, por lo que se creó una carpeta específica de notificaciones y seguimiento para las principales dependencias involucradas en actualizaciones críticas:

- Dirección Administrativa Financiera.
- Departamento de Gestión Institucional de Recursos Humanos.
- Proveeduría Institucional.
- Unidad de Comunicación.

Datos Abiertos

En coordinación con la UST se realizó la publicación de la sección de Datos Abiertos en página web institucional.

Archivo digital:

Compuesto por las carpetas de:

- Archivo Institucional: Manual de Usuario Correspondencia.
- Borrador de propuesta para pág. web y redes: capsulas informativas.
- Consecutivos: Excel 2026-Control Consecutivos Contraloría de Servicios.
- Correspondencia con los oficios, circulares recibidas.
- Expedientes de casos: Exp-CS-0001-2026 Laura Sariego Kluge
- Informes: MICITT-CS-INF-001-2026 Informe resultados encuesta percepción 2025 y propuesta 2026-INFORME ANUAL
- Carpeta de oficios:
 - MICITT-CS-OF-001-2026 Remisión versión de ROFCS,
 - MICITT-CS-OF-002-2026 Remisión de Informe de Evaluación 2025,



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

- MICITT-CS-OF-003-2026 Respuesta al oficio MICITT-DM-OF-232-2026 (Remisión versión de ROFCS),
- MICITT-CS-OF-004-2026 Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.
- Los oficios e informes se encuentran pendientes de ingresar al sistema Fileon de Archivo.

Asistente Virtual:

Atendiendo la solicitud del señor Diego Leiva director de Dirección de Gobernanza Digital y Certificadores de Firma Digital, mediante correo electrónico informa que necesita una persona que administre y suministre el Asistente Virtual-Chatbot, por lo que se acepta la solicitud.

Se coordina con el funcionario Benjamín Miguel Calvo de León, Especialista de proyectos de Agencia Nacional de Gobierno Digital, la configuración del asistente virtual del MICITT y se realiza capacitación para administrar el sitio.

Se realizan dos sesiones para la capacitación.

Capsulas Informativas:

En colaboración con el señor William García Molina analista de Ciberseguridad y Diseñador se crea una campaña de divulgación de la CS, la cual queda en proceso de construcción.

Gestiones:

- Se elabora el Excel Registro Gestiones Contraloría de Servicios - 2026
- Se registraron 25 gestiones de las cuales 5 son del año 2025.

ICG 2026:

- Se realiza la presentación de las metas del 2025 Índice de Capacidad de Gestión
- Indicadores Institucionales 2025
- Gestión de Mejora – SPIS 2025

Proyecto Aranda

Finalmente, se presenta el Proyecto Aranda Service Management Suite a los funcionarios del Micitt, impulsado por la Unidad de Servicios Tecnológicos. Logrando integrar en una sola plataforma informática la gestión de solicitudes de soporte, apoyo y servicios provenientes de Recursos Humanos (RRHH), Contraloría de Servicios, Servicios Generales y Unidad de Servicios Tecnológicos.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

La CS coordinó con la UST para la publicación de los enlaces a nivel externo, específicamente en la página web institucional para todos los usuarios de los servicios que brinda el Micitt, utilizando la modalidad de “usuarios anónimos”. Esta confidencialidad es únicamente para ingresar el sistema y presentar una gestión ante la CS.

Finalización del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios 2026.

Durante el año 2025 e inicios de 2026 se llevó a cabo el proceso integral de revisión, ajuste técnico y validación jurídica del Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios (ROFCS) del Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones.

Este proceso representó un esfuerzo coordinado entre la Contraloría de Servicios, el Despacho Ministerial, los Viceministerios y la Unidad de Asuntos Jurídicos.

Una vez concluida la versión final, se procedió con la remisión formal mediante el siguiente oficio:

- MICITT-CS-OF-001-2026 – Remisión versión final del ROFCS.
- MICITT-CS-OF-003-2026 Respuesta al oficio MICITT-DM-OF-232-2026 (Remisión versión de ROFCS)
- MICITT-CS-OF-004-2026 Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios - Respuesta al oficio MICITT-DM-OF-240-2026 — Proyecto de Reglamento de Organización y Funcionamiento de la Contraloría de Servicios.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Conclusiones

En 2023 se sentaron las bases organizativas: se creó el archivo digital institucional, se ordenó el control de oficios y correspondencia, se actualizaron procedimientos y se atendieron 226 gestiones de personas usuarias. Además, se elaboró el Plan Anual de Labores y se dio seguimiento a pendientes del Índice de Transparencia.

En 2024 se fortaleció el trabajo institucional. Se presentaron los informes y planes requeridos, se participó en la Comisión de Simplificación de Trámites y en un equipo para revisar normativa relacionada con transparencia. Se atendieron 201 gestiones en la Contraloría y 487 solicitudes mediante el Oficial de Acceso a la Información. También se impulsaron mejoras en la página web, el Manual de Atención a las Personas Usuarias y el reglamento interno.

En 2025 se consolidaron los procesos. Se coordinó la participación en el plan piloto del ITSP 2.0, se reforzaron acciones de transparencia y mejora regulatoria, y se alcanzaron altos niveles de atención: 257 gestiones en la Contraloría con más del 98% resueltas y 633 solicitudes atendidas por el OAI con un 98,7% de cierre. Además, se fortaleció el archivo digital para garantizar orden y respaldo documental.

A inicios de 2026 se ha dado continuidad a estas funciones, manteniendo la atención de gestiones y solicitudes de información, actualizando la página web, publicando mejoras como la sección de Preguntas Frecuentes y avanzando en Datos Abiertos. También se continúa con la implementación del Proyecto Aranda para integrar la gestión de solicitudes en una sola plataforma.



MINISTERIO DE CIENCIA, INNOVACIÓN, TECNOLOGÍA Y TELECOMUNICACIONES	MICITT-CS-INF-003-2026
Contraloría de Servicios	Fecha: 27/02/2025
Elaborado por: Wendy Flores Pérez	Versión: 01

Anexos

- 2023 registro de las gestiones presentadas por usuarios del MICITT
- 2024 registro de Gestiones presentadas por usuarios del MICITT
- 2025 registro Gestiones Contraloría de Servicios.
- 2026 registro Gestiones Contraloría de Servicios.