

UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSGRADO

GRADO DE DIGITALIZACIÓN DE PROCESOS
RELACIONADOS CON SERVICIOS QUE LA SEDE CENTRAL DEL
MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO
BRINDA A CIUDADANOS LOCALES

Trabajo final de investigación aplicada sometido a la consideración de la Comisión
del Programa de Estudios de Posgrado en Administración Pública para optar al
grado y título de Maestría Profesional en Diplomacia

ÉDGAR OVIEDO BLANCO

Ciudad Universitaria Rodrigo Facio, Costa Rica

2025

Dedicatoria

*“El conocimiento no ocupa espacio”, me dijo una y mil veces mi papá cuando yo era niño.
“Aprenda siempre todo lo que pueda”, concluía.*

A él (Don Édgar) y a mi mamá (Doña Marta), de quien aprendí la importancia de estudiar y heredé el gusto por hacerlo, dedico este trabajo de investigación.

Agradecimientos

A mi gran compañera de vida, mi esposa Ana Cristina, por creer en mí; por apoyarme siempre tanto en mis retos empresariales como académicos.

A mi profesor guía, don Manuel, y a mis dos lectores, Miguel y Priscilla, por su disposición, su amistad y su valioso aporte como Comité Asesor.

Al equipo docente y administrativo de la Maestría Profesional en Diplomacia, por el valioso tiempo y esfuerzo que dedican a sus estudiantes para propiciar la adquisición de conocimientos sobre el apasionante mundo diplomático.

Hoja de aprobación

Este Trabajo Final de Investigación Aplicada fue aceptado por la Comisión del Programa de Estudios de Posgrado en Administración Pública de la Universidad de Costa Rica, como requisito parcial para optar al grado y título de Maestría Profesional en Diplomacia.

**Representante de la Decana
Sistema de Estudios de Posgrado**

PhD. Manuel Hidalgo Flores
Profesor Guía

M.Sc. Miguel Albarracín Cantillo
Lector

M.Sc. Priscila Barrantes González
Lectora

PhD. Marco Vinicio Vargas Carranza
**Director Coordinador / Representante
Programa de Posgrado en Administración Pública**

Edgar Oviedo Blanco
Sustentante

Tabla de contenido

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Hoja de aprobación.....	iv
Resumen	ix
Summary	ix
Lista de cuadros	xi
Lista de imágenes.....	xii
Lista de abreviaturas, siglas y acrónimos.....	xiii
Autorización para digitalización y comunicación pública	xiv
CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN.....	1
Contexto	2
Sobre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto	2
Misión, Visión y Objetivos Institucionales	2
Estructura organizacional	5
Sobre la investigación	6
Justificación	7
Problema y Preguntas de Investigación	8
Objetivos.....	9
Objetivo General	9
Objetivos Específicos	10
Marco referencial	10
Marco Metodológico.....	12
Método de investigación.....	12
Enfoque de la investigación.....	13
Tipo de investigación.....	13

Sujetos y fuentes de información.....	13
Técnicas e instrumentos de captura de información.....	14
Indicadores y técnicas empleados en el análisis	15
Diagramación de los procesos.....	15
Segregación de los procesos.....	16
Evaluación de la digitalización de los procesos	16
Satisfacción de los usuarios.....	17
CAPÍTULO 2: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
Comparación entre portales web de cancillerías.....	19
Portal web de la Cancillería de Guatemala.....	20
Portal web de la Cancillería de Colombia	21
Portal web de la Cancillería de Costa Rica.....	22
Descripción de los servicios.....	25
Servicio: Becas	27
Proceso: Gestión de Becas	28
Perspectiva del usuario del servicio	30
Servicio: Traductores e Intérpretes Oficiales	31
Proceso: Concurso de traductores e intérpretes oficiales	32
Proceso: Certificación de traductor e interprete oficial activo	33
Perspectiva del usuario del servicio	34
Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales	35
Proceso: Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia.....	36
Proceso: Emisión de constancias de acreditaciones.....	38
Perspectiva del usuario del servicio	39
Análisis de la digitalización de los procesos.....	39
Servicio: Becas	39
Proceso: Gestión de Becas	39

Servicio: Traductores e intérpretes oficiales	42
Proceso: Concurso de traductores e intérpretes oficiales	42
Proceso: Certificación de traductor e interprete oficial activo	43
Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales	45
Proceso: Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia.....	45
Proceso: Emisión de constancias de acreditaciones.....	46
Satisfacción de los usuarios de los servicios	47
Análisis de resultados de la investigación	49
Sobre la digitalización de los procesos.....	49
Servicio: Becas.....	50
Servicio: Traductores e intérpretes oficiales.....	50
Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales	51
Sobre la satisfacción de los usuarios	51
Servicio: Becas.....	51
Servicio: Traductores e intérpretes oficiales.....	52
Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales	52
CAPÍTULO 3: CONCLUSIONES.....	53
Conclusiones específicas sobre cada servicio	54
Servicio: Becas	54
Servicio: Traductores e intérpretes oficiales	54
Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales	55
Conclusiones generales.....	55
CAPÍTULO 4: PROPUESTA AL MREC: RECOMENDACIONES DEL INVESTIGADOR..	56
Bibliografía.....	58

Anexos	59
Anexo 1: Documento con los requisitos para solicitar una certificación de traductor e interprete oficial acreditado.	59
Anexo 2: Entrevista aplicada a usuarios de los servicios para determinar su grado de satisfacción.	62

Resumen

Esta investigación surge de la propuesta de medir el grado de digitalización con el que cuentan los procesos que dan soporte a los servicios que brinda el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica (MREC) a los ciudadanos, en un entorno global cada vez más digitalizado y automatizado.

En primera instancia, el investigador realizó una exploración general de los servicios que brindan a sus usuarios (ciudadanos) tanto el MREC como otras dos cancillerías de países latinoamericanos, a través de sus portales web. A partir de esto, se realizó una comparación general del grado de digitalización con que estos cuentan.

Específicamente con respecto al análisis de los servicios que brinda el MREC, con el fin de contar con una muestra representativa se seleccionaron tres servicios para este estudio, cada uno con características distintas:

- Becas
- Traductores e intérpretes oficiales
- Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales

Para cada servicio, el investigador realizó un análisis exhaustivo en tres etapas:

1. Entrevista con el responsable del servicio dentro del MREC.
2. Identificación y diagramación de los procesos que brindan soporte a cada uno de los servicios.
3. Análisis de cada proceso, dividiendo cada uno en tres subprocesos básicos:
 - Captura de la información o Recepción de la solicitud
 - Registro de los datos o Procesamiento de la solicitud
 - Cierre del proceso de registro o Consumo de la información

Complementariamente, se presentan los resultados de una entrevista aplicada a usuarios de los servicios analizados, con el fin de conocer su percepción sobre el aporte que brinda la digitalización a la utilidad y a la facilidad de uso de los servicios.

A partir de los insumos obtenidos, el investigador presenta un análisis de resultados basado en su juicio experto y en la comparación realizada con otros portales web de cancillerías de otros países. Finalmente, se presentan algunas conclusiones y recomendaciones con respecto a posibles mejoras -en cuanto a digitalización- que podrían implementarse en los procesos que dan soporte a los servicios objeto de esta investigación.

Summary

This research work has its origin in the possibility of measuring the degree of digitalization of the processes that support services that are provided by the Ministry of Foreign Affairs and Worship of Costa Rica (MREC, in Spanish) to citizens, in an increasingly digitalized and automated global environment.

As a first step, the researcher performed a general exploration of the services that both the MREC and two other foreign ministries of Latin American countries provide to their users (citizens) through their web portals. From this, the researcher made a general comparison between the degree of digitalization observed in every one of them.

Specifically with respect to the analysis of the services provided by the MREC, in order to have a representative sample, three services were selected for this study, each one with particular characteristics:

- Grants
- Official translators and interpreters
- Accreditation of diplomatic and international functionaries

For every service, the researcher carried out an exhaustive analysis in three stages:

1. Interview with the person responsible for the service within the MREC.
2. Identification and diagramming of the processes that support each service.
3. Analysis of the processes, dividing each one into three basic subprocesses:
 - Data input / Request's reception
 - Data registration / Request's processing
 - End of the registration process / Use of the information

Additionally, the results of an interview applied to users of the services included in this research are presented, in order to know their perception of the contribution that digitalization provides to the usefulness and ease of use for each service.

Based on the results, the researcher presents a final analysis of results based on his expert judgment and on the comparison made with other web portals of foreign ministries from other countries. Finally, some conclusions and recommendations are presented, regarding possible improvements -in terms of digitalization- that could be implemented in the processes that support the services that were considered in this research.

Lista de cuadros

Cuadro 1. Resumen del Diseño Metodológico de esta investigación.....	15
Cuadro 2. Colores empleados en la evaluación de digitalización de cada subproceso.....	16
Cuadro 3: Características de los tres servicios seleccionados para el estudio.....	26
Cuadro 4: Resultados de las entrevistas aplicadas a usuarios de los servicios.....	48
Cuadro 5: Resumen del análisis de los procesos y sus respectivos subprocesos.....	49
Cuadro 6: Propuesta del Investigador para el MREC.....	57

Lista de imágenes

Imagen 1: Organigrama del MREC.....	5
Imagen 2: Esquema de un proceso genérico de registro o consulta de información.....	16
Imagen 3: Menú de Solicitudes y Trámites en Línea del portal web de la Cancillería de Guatemala...	20
Imagen 4: Sistema de Apostilla y Legalización en línea de la Cancillería de Guatemala.....	21
Imagen 5: Menú de Atención y Servicio al Ciudadano del portal web de la Cancillería de Colombia..	21
Imagen 6: Sistema de Apostilla y Legalización en línea de la Cancillería de Colombia.....	22
Imagen 7: Menú de Servicios al Público del portal web de la Cancillería de Costa Rica.....	22
Imagen 8: Proceso de compra administrativa para implementar el apostillado electrónico en Costa Rica.....	23
Imagen 9: Diagrama de flujo del proceso “Gestión de Becas”.....	30
Imagen 10: Diagrama de flujo del proceso “Concurso de Traductores e Intérpretes Oficiales”.....	33
Imagen 11: Diagrama de flujo del proceso “Certificación de traductor e interprete oficial activo”.....	34
Imagen 12: Módulo de consulta de traductores e intérpretes oficiales.....	34
Imagen 13: Diagrama de flujo del proceso “Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia”.....	37
Imagen 14: Diagrama de flujo del proceso “Emisión de Constancias de Acreditaciones”.....	38
Imagen 15: Consulta de becas disponibles a través del portal web del MREC.....	40
Imagen 16: Becas disponibles publicadas dinámicamente a través del portal web del MREC.....	41
Imagen 17: Sistema digitalizado provisto por PELEx para los concursos de traductores e intérpretes.....	42
Imagen 18: Opción del portal web del MREC para obtener una certificación de traductor e intérprete oficial.....	43
Imagen 19: Sello que se estampa en el pasaporte al otorgarse una permanencia.....	46
Imagen 20: Documento con los requisitos para solicitar una certificación de traductor e interprete oficial acreditado.....	61
Imagen 21: Entrevista aplicada a los usuarios de los servicios.....	65

Lista de abreviaturas, siglas y acrónimos

AyA: Instituto Nacional de Acueductos y Alcantarillados

CCSS: Caja Costarricense de Seguro Social

DIDI: Documento de Identificación Diplomática

ICE: Instituto Costarricense de Electricidad

MREC: Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica

TFIA: Trabajo Final de Investigación Aplicada

TIC: Tecnologías de Información y Comunicación

UCR: Universidad de Costa Rica

Autorización para digitalización y comunicación pública



UNIVERSIDAD DE
COSTA RICA

SEP Sistema de
Estudios de Posgrado

Autorización para digitalización y comunicación pública de Trabajos Finales de Graduación del Sistema de Estudios de Posgrado en el Repositorio Institucional de la Universidad de Costa Rica.

Yo, Édgar Oviedo Blanco, con cédula de identidad 110110991, en mi condición de autor del TFG titulado Grado de digitalización de procesos relacionados con servicios que la sede central del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto brinda a ciudadanos locales

Autorizo a la Universidad de Costa Rica para digitalizar y hacer divulgación pública de forma gratuita de dicho TFG a través del Repositorio Institucional u otro medio electrónico, para ser puesto a disposición del público según lo que establezca el Sistema de Estudios de Posgrado. SI NO *

*En caso de la negativa favor indicar el tiempo de restricción: _____ año (s).

Este Trabajo Final de Graduación será publicado en formato PDF, o en el formato que en el momento se establezca, de tal forma que el acceso al mismo sea libre, con el fin de permitir la consulta e impresión, pero no su modificación.

Manifiesto que mi Trabajo Final de Graduación fue debidamente subido al sistema digital Kerwá y su contenido corresponde al documento original que sirvió para la obtención de mi título, y que su información no infringe ni violenta ningún derecho a terceros. El TFG además cuenta con el visto bueno de mi Director (a) de Tesis o Tutor (a) y cumplió con lo establecido en la revisión del Formato por parte del Sistema de Estudios de Posgrado.

FIRMA ESTUDIANTE

Nota: El presente documento constituye una declaración jurada, cuyos alcances aseguran a la Universidad, que su contenido sea tomado como cierto. Su importancia radica en que permite abreviar procedimientos administrativos, y al mismo tiempo genera una responsabilidad legal para que quien declare contrario a la verdad de lo que manifiesta, puede como consecuencia, enfrentar un proceso penal por delito de perjurio, tipificado en el artículo 318 de nuestro Código Penal. Lo anterior implica que el estudiante se vea forzado a realizar su mayor esfuerzo para que no sólo incluya información veraz en la Licencia de Publicación, sino que también realice diligentemente la gestión de subir el documento correcto en la plataforma digital Kerwá.

CAPÍTULO 1: INTRODUCCIÓN

Contexto

Sobre el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica¹ (MREC) fue creado el 9 de abril de 1844, durante la primera administración de Don José María Alfaro Zamora, y su primer titular fue el Doctor Don José María Castro Madriz (1818-1892), quien posteriormente fue el primer Presidente de la República.

Sus funciones están reguladas en la Constitución Política de Costa Rica y en varias leyes y reglamentos. Al respecto, la Carta Magna establece en su artículo 140 que al Presidente de la República y al respectivo Ministro le corresponde dirigir las relaciones exteriores de la República; celebrar tratados, promulgarlos y ejecutarlos una vez aprobados por la Asamblea Legislativa, y recibir a los Jefes de Estado y los representantes diplomáticos de otras naciones y admitir a sus cónsules.

Misión, Visión y Objetivos Institucionales

Misión

El Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto es la institución rectora de la política internacional del país orientada a la salvaguardia de la soberanía nacional y a la defensa de los intereses nacionales, para contribuir a la mejora en las condiciones de vida de la población nacional y a un contexto internacional congruente con los valores de convivencia costarricense, utilizando los instrumentos existentes de la cooperación internacional en un espíritu de solidaridad mutua.

Visión

La visión del MREC es “Ser una institución sólida, eficaz e innovadora, preparada para responder de forma resiliente a una cambiante realidad nacional e internacional, capaz de articular, desarrollar y difundir una política exterior activa y dinámica, mediante la gestión diplomática y consular, que coadyuve con las políticas

¹ Tomado del Portal Oficial del MREC: <https://www.rree.go.cr>

de desarrollo nacional, en beneficio de la población costarricense en el país, y en el exterior”.

Objetivos

Los objetivos del MREC son:

- Coordinar los intereses, visiones y necesidades internos y elaborar una política exterior integral y articulada.
- Brindar asesoramiento al Presidente de la República y otras instituciones del Poder Ejecutivo sobre la conducción de las relaciones internacionales, con el fin de que se manejen exitosamente la representación y las negociaciones externas en los planos económico, político, jurídico y de asistencia técnica.
- Garantizar la satisfacción de las necesidades fundamentales de existencia, seguridad y prosperidad del Estado costarricense y de sus nacionales.
- Proteger efectivamente los intereses del país y de sus nacionales en el exterior.
- Promover y representar los intereses del Estado costarricense.
- Promover al país en diversas instancias del ámbito internacional, con el fin de incentivar el intercambio comercial, y la atracción de inversión, el turismo y la cooperación internacional.
- Mantener la mejor imagen de Costa Rica en el plano internacional, procurando la defensa de los principios del derecho internacional y de los tratados internacionales vigentes en el país.
- Representar y defender al país en la resolución de conflictos en el plano bilateral, regional y multilateral.
- Atraer cooperación para el país, según las prioridades de desarrollo de la Nación, en los campos social, cultural, educativo, deportivo, ecológico, turístico, tecnológico, comercial, económico y otros.
- Servir de enlace entre los gobiernos extranjeros y el Estado costarricense.
- Definir y adecuar estratégicamente las funciones de las misiones diplomáticas y consulares a los intereses del país y lograr que las misiones reporten una relación costo-beneficio positiva para el proceso de desarrollo.

- Evaluar las acciones de la Cancillería y el Servicio Exterior y buscar los mayores niveles de eficiencia y eficacia institucional.
- Atender los asuntos relacionados con las misiones diplomáticas acreditadas ante el país de manera oportuna, profesional y eficiente.
- Defender la soberanía del país, a través del derecho internacional y los instrumentos jurídicos vigentes.

Para lograr el cumplimiento de su misión y sus objetivos, además de sus constantes relaciones y gestiones diplomáticas con otros estados y organismos internacionales, el MREC brinda a sus ciudadanos -dentro y fuera del país- una serie de servicios propios de su naturaleza organizacional. Cada uno de estos servicios está soportado por procesos los cuales, a lo largo de los últimos años, han venido siendo digitalizados con el fin de aumentar su eficiencia operativa, coadyuvando en la consecución de su visión que expresa claramente su intención de ser una institución “...eficaz e innovadora...”, pero además, “...preparada para responder de forma resiliente a una cambiante realidad nacional e internacional...”.

Por lo anterior, y ante la realidad del mundo globalizado y su incesante evolución, la digitalización -indudablemente- debe ser parte importante de una estrategia que permita al MREC garantizar al ciudadano una experiencia de servicio al cliente cada vez mejor y, con ello, mayor satisfacción al hacer uso de sus servicios.

Estructura organizacional

A continuación, se muestra el organigrama del MREC:

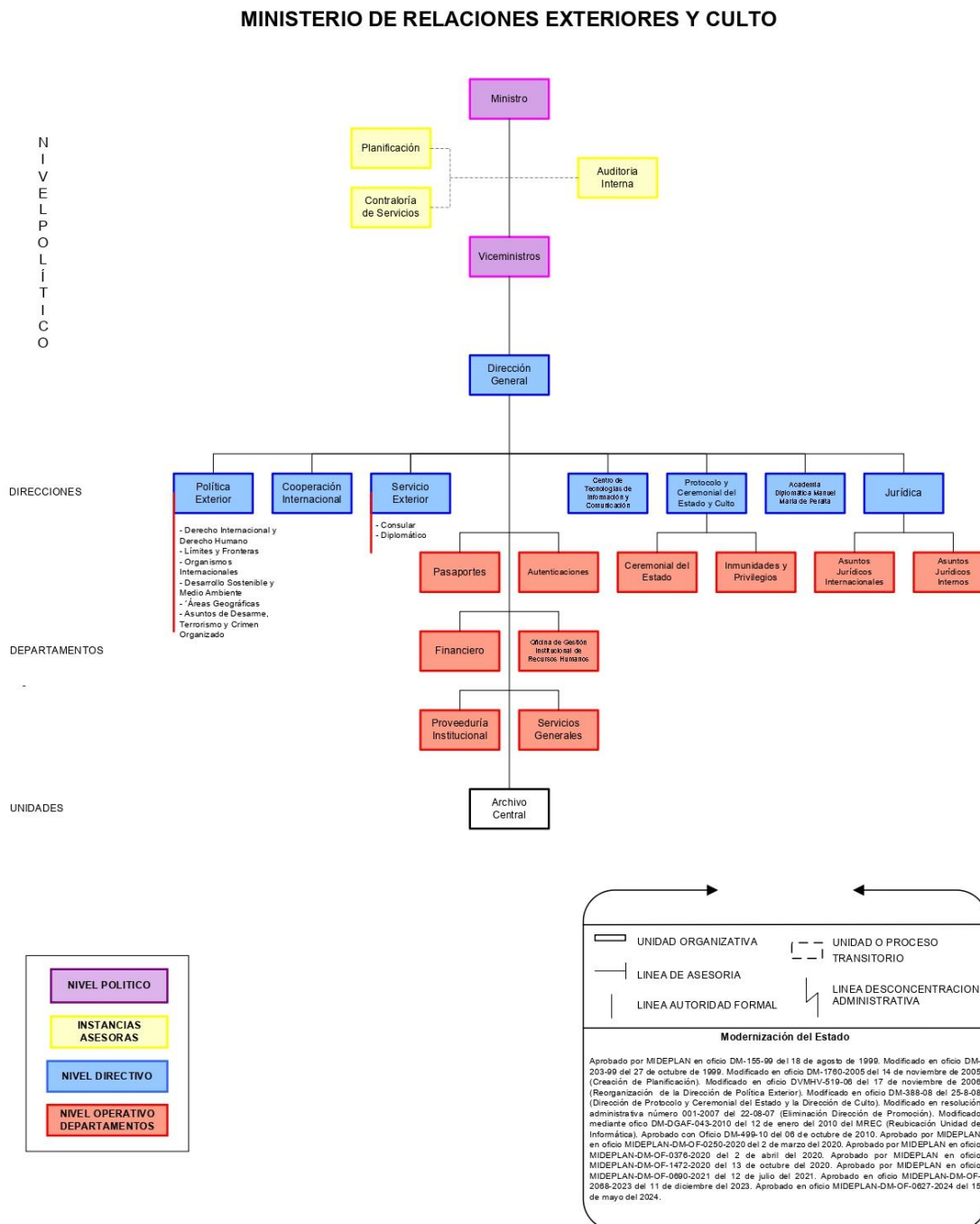


Imagen 1: Organigrama del MREC

Sobre la investigación

Como parte de la vertiginosa transformación digital que vive nuestra sociedad, es cada vez más frecuente que las organizaciones, tanto públicas como privadas, busquen digitalizar sus procesos internos con el fin de mejorar la eficiencia en los servicios que brindan, ya sea hacia lo interno de la organización o hacia sus clientes o usuarios externos.

Los ministerios, como entes estatales que interactúan constantemente con los ciudadanos, son parte de esta tendencia global la cual muy difícilmente se detendrá. Prácticamente en todos los países del orbe, en mayor o menor medida, las instituciones que conforman su aparato estatal han incorporado las tecnologías digitales dentro de sus planes estratégicos, con el fin de buscar no solamente mejorar la precisión en la gestión de sus procesos y su información, sino también reducir los tiempos de atención al público y, con ello, generar una mejor percepción de satisfacción en el nivel de servicio por parte de los ciudadanos al realizar sus diferentes gestiones.

Esta investigación tiene como finalidad establecer el grado de digitalización con que cuentan distintos procesos que dan soporte a los servicios que brinda el MREC, particularmente a ciudadanos locales. Para dicho fin, se ha acotado el alcance de este trabajo a tres servicios específicos, de los cuales cada uno de sus procesos se ha analizado a fondo con el fin de conocer qué tan digitalizados están y en qué aspectos podría mejorarse cada uno. El estudio incluye también una exploración del portal web del MREC y una comparación con los portales web de otras dos cancillerías, así como los resultados de entrevistas realizadas a usuarios de los diferentes servicios analizados.

El investigador es un ingeniero informático con 26 años de experiencia en el campo de las tecnologías de información, quien cuenta con amplia trayectoria realizando análisis de procesos precisamente con el fin de digitalizarlos. Una parte muy importante de la experiencia con que cuenta el investigador la ha obtenido como consultor en ministerios e instituciones autónomas del sector público costarricense.

Justificación

En la prestación de todo servicio público existen siempre procesos que, según sean estos ejecutados, determinarán en gran medida la eficacia y eficiencia de dicho servicio, y con ello, la satisfacción que perciba el usuario.

Usualmente, como primer paso el administrado presenta su petición ante la entidad pública, ya sea presencialmente, por correo electrónico, completando un formulario en línea o por teléfono. Posteriormente, servidores públicos registran y brindan seguimiento a dicha petición a través de distintos procesos a lo interno de la institución. Cuando la gestión está siendo atendida, se verifica que esté completa y que cumpla con todos los requisitos exigidos; si falta información o documentos se notifica al administrado para que los aporte. Superada esta etapa, el área competente analiza la petición del usuario y define si el órgano es competente para su conocimiento y posterior resolución; en caso de serlo, se emite una resolución que puede ser favorable o desfavorable a los intereses del administrado. Es deber de la administración realizar el debido seguimiento para asegurar el cumplimiento de la resolución en tiempo y forma. Finalizado el trámite, se cierra el proceso y se archiva la documentación.

Ante esta dinámica, toda institución pública requiere contar con procesos tan ágiles como sea posible, que garanticen una atención ordenada y transparente a la petición del usuario en el ámbito de los servicios públicos.

Al amparo de todo lo expuesto, la labor de análisis y evaluación de los procesos existentes en el MREC corresponde a una línea de investigación plausible y objetiva que considera el concepto de buena marcha del Gobierno, de conformidad con el artículo 140, inciso 8) de la Constitución Política², en cuanto le impone al Poder Ejecutivo el deber de vigilar el buen funcionamiento de los servicios y dependencias

2

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=871&nValor3=95479&nValor5=4988&strTipM=FA

administrativas, y el artículo 191³ que recoge el principio de eficiencia de la administración.

Esta investigación consideró estándares y principios de eficacia, eficiencia, simplicidad y celeridad, los cuales fueron indispensables como parte del análisis y la evaluación de tres procesos avenidos a la sede central del MREC, específicamente los asociados con servicios administrativos que se brindan localmente, en Costa Rica.

Problema y Preguntas de Investigación

La digitalización es percibida como una oportunidad para agilizar procesos, mejorar la comunicación y propiciar la participación ciudadana. Los usuarios de servicios, por lo general, valoran positivamente la digitalización porque suele simplificar los trámites a la vez que le permite una mayor trazabilidad de estos.

En términos de economía procedimental, se aprecian beneficios en el acceso eficiente a la información, lo que permite consultas de datos, normativas, servicios y noticias en línea. Además, la digitalización favorece la transparencia al proporcionar información actualizada y detallada.

El MREC es parte de esta realidad y, por ello, resulta vital realizar un análisis de los servicios que brinda, limitándose en primera instancia a tres servicios que son frecuentemente brindados localmente, en Costa Rica, para determinar el grado de digitalización de los procesos que respaldan a dichos servicios y, sobre todo, el grado de satisfacción del ciudadano a partir de los beneficios reales que percibe de dicha digitalización.

Los resultados que surgieron de esta investigación podrían ser considerados por el MREC como un insumo para planificar futuros proyectos de digitalización, relacionados con aquellos servicios o procesos que lo requieran.

3

http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=871&nValor3=95479&nValor5=5039#:~:text=ART%C3%8DCULO%20191.,la%20eficiencia%20de%20la%20administraci%C3%B3n

Teniendo en cuenta este contexto, esta investigación planteó la siguiente pregunta:

¿Cuál es el grado de digitalización de los procesos del MREC relacionados con servicios que la sede central brinda a ciudadanos locales, y cuál es su grado de satisfacción a partir de los beneficios que perciben de dicha digitalización?

Con el fin de responder esta interrogante, lo primero que se hizo fue identificar todos los servicios administrativos que brinda la sede central del MREC a ciudadanos en Costa Rica y, dentro de estos, por recomendación expresa de la Subcomisión de la Maestría Profesional en Diplomacia, se analizaron con detalle tres servicios que serán el objeto de esta investigación. Una vez definido este subconjunto de servicios, se identificaron y diagramaron los procesos que están relacionados con cada uno de ellos y se mapearon sus subprocesos internos, a partir de lo cual se aplicó una evaluación cualitativa que permitió determinar el grado de digitalización con que cuenta cada proceso. Asimismo, se realizó una evaluación del grado de satisfacción por parte de los usuarios de dichos servicios a partir de los beneficios que perciban de la digitalización de estos, esto mediante la aplicación de una entrevista a una muestra estadísticamente no representativa, debido principalmente a la confidencialidad que implican algunos de los servicios objeto de investigación.

A partir de los resultados obtenidos, en este documento el investigador presenta recomendaciones que permitan al MREC impulsar una mayor y mejor digitalización de sus servicios, promoviendo que esto conlleve a una mayor satisfacción por parte de los usuarios.

Objetivos

Objetivo General

Evaluar el grado de digitalización de los procesos relacionados con tres servicios administrativos que brinda la sede central del MREC a ciudadanos en Costa Rica, así como el grado de satisfacción de parte de estos a partir de los beneficios reales que perciban de dicha digitalización.

Objetivos Específicos

1. Identificar tres servicios administrativos que la sede central del MREC brinde a ciudadanos localmente en Costa Rica.
2. Identificar buenas prácticas en digitalización de servicios que estén siendo empleadas en otros países por parte de instituciones homólogas al MREC.
3. Conocer el grado de integración e interoperabilidad entre los sistemas del MREC, así como los estándares y protocolos que se utilizan para dicho fin.
4. Realizar una evaluación del grado de digitalización de los procesos que serán objeto de esta investigación, así como del grado de satisfacción de los ciudadanos de los servicios relacionados con dichos procesos.
5. Elaborar una propuesta para el MREC con el fin de orientar los esfuerzos para la digitalización de los procesos que, por su naturaleza y relevancia, lo ameriten.

Marco referencial

En este apartado se presentan los principales conceptos implícitos en este trabajo de investigación, con el fin de definir una base teórica a partir de la cual se facilite la comprensión tanto de la problemática abarcada como de los resultados de la investigación realizada.

- a) **Usuario del servicio:** Para efectos de esta investigación, se parte de que un usuario del servicio es un ciudadano costarricense o extranjero residente en el país que demanda o utiliza servicios administrativos proporcionados por la sede central del MREC, localmente en Costa Rica.
- b) **Servicio:** Un servicio es una acción o actividad que una entidad realiza con el fin de satisfacer necesidades y derechos de un usuario. La gestión comprendida dentro de un servicio que se brinda podría implicar, según su complejidad, la ejecución de uno o varios procesos para lograr su consecución. Esta investigación consideró solamente servicios administrativos.

- c) **Proceso:** Según el *Project Management Institute* (PMI)⁴, un proceso es “un conjunto de actividades interrelacionadas y coordinadas que transforman insumos en salidas, utilizando herramientas y técnicas específicas para cumplir un objetivo determinado dentro de un proyecto”. A pesar de que esta investigación no es sobre proyectos, esta definición es muy apropiada por cuanto sí se busca un objetivo determinado que es brindar un servicio satisfactorio al usuario de servicios del MREC.
- d) **Digitalización:** El término digitalización se refiere a la conversión de procesos y documentos de formato físico o analógico a formato digital, mediante el uso de tecnologías digitales para gestionar, almacenar y transmitir la información. La digitalización no implica necesariamente la automatización de tareas.
- e) **Portal web:** Un portal web es un sitio en Internet que ofrece al usuario, de forma fácil e integrada, acceso a una serie de recursos y de servicios relacionados con un mismo tema. Incluye: enlaces, buscadores, foros, documentos, aplicaciones y otros⁵. En el portal web de una institución pública -como el MREC- se publica información referente a ésta y se implementan funcionalidades que permiten a usuarios y personal interno realizar distintas gestiones o solicitudes de manera virtual, evitando el desplazamiento físico a las instalaciones de la institución.
- f) **Cancillería:** Es un nombre alternativo con el que usualmente se conoce al ministerio encargado de las relaciones exteriores de un país.

Además de los conceptos generales indicados anteriormente, en el apartado incluido más adelante en este documento llamado “Descripción de los Servicios”, específicamente bajo el título “Actores y conceptos involucrados”, se incluyen conceptos adicionales que son propios o particulares de cada uno de los servicios que son objeto de esta investigación. Dichos conceptos se describen detalladamente con el fin de facilitar la comprensión por parte del lector.

⁴ <https://www.pmi.org/>

⁵ <https://www.euroinnova.com/blog/que-son-los-portales#que-son-los-portales>

Marco Metodológico

A continuación, se detalla el diseño metodológico bajo el cual se llevó a cabo esta investigación.

Método de investigación

En esta investigación se aplicó el método inductivo-deductivo, el cual, según Rodríguez (2017), “está conformado por dos procedimientos inversos: inducción y deducción. La inducción es una forma de razonamiento en la que se pasa del conocimiento de casos particulares a un conocimiento más general. Su base es la repetición de hechos y fenómenos de la realidad, encontrando los rasgos comunes en un grupo definido, para llegar a conclusiones de los aspectos que lo caracterizan.” (p. 187).

En esta investigación se contó con el criterio de los funcionarios de la sede central del MREC que tienen relación directa con los servicios administrativos que esta entidad brinda a sus usuarios, así como del responsable del departamento de Tecnologías de Información del ministerio, para conocer con suficiente detalle técnico los procesos que están detrás de esos servicios. Se incluyó también a la responsable de la Contraloría de Servicios del MREC, que en su literalidad sirve de enlace de comunicación entre los usuarios y el ministerio. La labor de contraloría es esencial, por cuanto recibe y gestiona consultas, quejas y sugerencias de los usuarios del servicio a la vez que evalúa el cumplimiento de los estándares de atención al usuario y la eficiencia de los procesos que están detrás de los servicios brindados. Además, se acudió a usuarios que consumen regularmente los servicios que fueron objeto de esta investigación para conocer su grado de satisfacción y, complementariamente, se tuvo acceso a documentación interna facilitada por parte del MREC que permitió reforzar el análisis y la elaboración de los resultados de la investigación.

Enfoque de la investigación

La investigación que se desarrolló es de tipo cualitativa, ya que buscó como primer paso identificar los servicios administrativos que brinda la sede central del MREC a ciudadanos locales y, para tres de ellos estratégicamente seleccionados, se identificaron y analizaron los procesos que brindan soporte a dichos servicios. Para lograr una definición acertada y un análisis integral de los conceptos sobre los que se estaba investigando, se aplicó la técnica de revisión documental mediante la consulta de diversas fuentes bibliográficas tales como artículos, libros especializados y otras publicaciones; además, se empleó la técnica de entrevista semiestructurada a usuarios que han consumido los servicios objeto de esta investigación, la cual permitió contar con el criterio de personas involucradas en los servicios desde una perspectiva externa al MREC.

Tipo de investigación

La investigación llevada a cabo es del tipo “Descriptiva y exploratoria”, pues incluyó la definición de conceptos que resultan de vital importancia para la comprensión plena del ámbito de investigación, así como la exploración en distintas fuentes de información, lo que permitió poder conocer y analizar con detalle los procesos internos del MREC que dan soporte a los servicios objeto de esta investigación.

Sujetos y fuentes de información

Al inicio del proceso, el investigador contactó al señor Esteban Rojas Núñez, responsable de Tecnologías de Información del MREC, quien facilitó información sobre los diferentes servicios digitalizados con los que cuenta actualmente el MREC, así como sobre la interoperabilidad que existe actualmente tanto entre estos como con sistemas externos. A partir de la información provista por el señor Rojas fue posible al investigador contactar a los funcionarios responsables de los servicios que fueron seleccionados como objeto de esta investigación.

El investigador sostuvo varias conversaciones con cada uno de los funcionarios del MREC que están a cargo de los servicios objeto de estudio, a saber:

- Don Jorge Umaña Vargas, responsable del servicio de “Becas”.
- Doña Katherine Contreras Umaña, responsable del servicio de “Traductores e intérpretes oficiales”.
- Doña Ángela Zúñiga Solano, responsable del servicio de “Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales”. Es importante hacer mención del valioso aporte brindado también por el señor Óscar Chaves Chacón.

Se consideró también la opinión de ciudadanos (usuarios) que han recibido de parte de la sede central del MREC los servicios que son objeto de esta investigación y se les aplicó una entrevista individual. Al cierre de la investigación, el investigador contactó a la encargada de la Contraloría de Servicios, la señora Yorleny Jiménez Chacón, a quien se le presentaron los resultados finales de esta investigación con el fin de hacerlos de su conocimiento y, de paso, confrontarlos con resultados de evaluaciones que el propio MREC ha realizado recientemente. Es importante mencionar que, en cuanto a satisfacción de usuarios y observaciones sobre oportunidades de mejora, se evidenció un alto grado de coincidencia entre los resultados de esta investigación y los resultados de una encuesta realizada a usuarios hace cerca de dos años (en 2022) por parte del propio MREC.

Técnicas e instrumentos de captura de información

Además del análisis de las diversas fuentes supra indicadas, para la obtención de información a partir del conocimiento y el criterio de los funcionarios del MREC que fueron considerados en esta labor de investigación, se empleó el instrumento de la entrevista semiestructurada, la cual permitió al investigador recopilar datos de manera efectiva guiando al usuario por los temas que requiere esta investigación, pero a la vez brindándole el espacio suficiente para que el entrevistado amplíe y profundice en aquellos aspectos que considere más relevantes. Estas entrevistas, por diversas circunstancias relacionadas principalmente con confidencialidad y restricción de acceso, fueron aplicadas a una muestra estadísticamente no representativa, pero al menos permitieron al investigador contar con un valioso insumo de parte de personas que hicieron uso de los servicios evaluados.

Cuadro 1. Resumen del Diseño Metodológico de esta investigación

Método	Inductivo-deductivo.
Enfoque	Cualitativa.
Tipo	Descriptiva y exploratoria.
Sujetos y fuentes de información	<ul style="list-style-type: none"> - Encargado de T.I. del MREC. - Funcionarios del MREC responsables de los servicios objeto de estudio. - Encargada de la Contraloría de Servicios del MREC. - Usuarios de los servicios del MREC objeto de estudio. - Documentación interna del MREC.
Técnicas e instrumentos de captura de información	<ul style="list-style-type: none"> - Análisis de fuentes de información. - Entrevistas semiestructuradas.

Indicadores y técnicas empleados en el análisis

En este apartado se explica la manera en la que fue posible realizar el análisis cualitativo que permitió evaluar, para cada uno de los tres servicios objeto de estudio en esta investigación, su grado de digitalización y el grado de satisfacción de sus usuarios.

Diagramación de los procesos

Con el fin de realizar un análisis exhaustivo y objetivo a los procesos que dan soporte a cada uno de los tres servicios que abarca esta investigación, se ha optado por la utilización de la técnica del diagrama de flujo de procesos⁶, cuyo uso se remonta a hace más de un siglo (1921) cuando los ingenieros Frank y Lillian Gilbreth lo presentaron por primera vez ante la Sociedad Americana de Ingenieros Mecánicos (ASME), siendo uno de los primeros marcos para describir procesos.

⁶ <https://www.lucidchart.com/pages/es/que-es-un-diagrama-de-flujo>

A partir de entonces, el uso de este diagrama se extendió a otros ámbitos como la informática, la administración y muchos más. Actualmente se usan ampliamente en numerosos campos para documentar, estudiar, planificar, mejorar y comunicar procesos a través de diagramas claros y fáciles de comprender.

Segregación de los procesos

Para propiciar el análisis y la evaluación integral de cada proceso, indistintamente de si se trata de un proceso de registro o de consulta de información, se ha segregado o subdividido genéricamente cada proceso en tres subprocesos:



Imagen 2: Esquema de un proceso genérico de registro o consulta de información

Evaluación de la digitalización de los procesos

Como se verá en el apartado “Análisis de la digitalización de los procesos”, a partir de la segregación aplicada a cada proceso fue posible determinar su grado de digitalización analizando con detalle -a partir del criterio experto- la existencia y eficacia de los componentes digitalizados que soportan cada uno de los pasos del proceso. Para dicha evaluación, tras realizar un análisis que contempló tanto la completitud como la utilidad del sistema (o los sistemas) con que se cuenta para soportar el subproceso, en el apartado “Análisis de resultados de la investigación” el experto asignó a cada subproceso uno de tres posibles colores:

Cuadro 2. Colores empleados en la evaluación de digitalización de cada subproceso

Verde si el subproceso está adecuadamente digitalizado.	Rojo si el subproceso no está adecuadamente digitalizado.	Azul si el subproceso, por su naturaleza, no puede ser digitalizado.
---	---	--

Satisfacción de los usuarios

Al hablar de los usuarios de un servicio, y más aún cuando lo que se busca es conocer su nivel de satisfacción, es importante identificar dos tipos distintos: el usuario interno (usualmente funcionarios de la organización) y el usuario externo (usualmente llamado cliente o usuario final).

Tal y como se mencionó anteriormente, para efectos de esta investigación se tuvo acceso a los responsables de los tres servicios que fueron objeto de estudio:

- Don Jorge Umaña Vargas, responsable del servicio de “Becas”.
- Doña Katherine Contreras Umaña, responsable del servicio de “Traductores e intérpretes oficiales”.
- Doña Ángela Zúñiga Solano, responsable del servicio de “Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales”.

Estos funcionarios del MREC, además de ser los responsables del servicio que su departamento brinda a usuarios externos, son usuarios internos de los sistemas digitalizados que brindan soporte a los procesos que están implícitos en sus respectivos servicios. Ante ello, el investigador tomó en cuenta su testimonio para conocer su grado de satisfacción en el uso de los sistemas asociados con sus servicios, así como para considerar su opinión con respecto a las oportunidades de mejora que ellos perciben en cuanto a digitalización de sus servicios. Esto se verá reflejado más adelante en este documento, específicamente en el apartado “Análisis de la digitalización de los procesos”.

Por otro lado, debido a las distintas características de cada uno de los tres servicios evaluados, los usuarios externos que pudieron ser accedidos por el investigador con el fin de aplicarle una entrevista (incorporada como Anexo 2 de este documento), fueron relativamente restringidos; no obstante, tal y como se verá en el apartado “Satisfacción de los usuarios de los servicios”, la retroalimentación que se obtuvo fue de alto valor y, sobre todo, muy coincidente con lo expresado por los usuarios internos de los servicios estudiados.

CAPÍTULO 2: DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

Comparación entre portales web de cancillerías

Como primer paso de esta investigación, se presentan a continuación los resultados de una comparación general entre los servicios que brinda la Cancillería Costarricense (el MREC) e instituciones homólogas de otros países de la región. Para ello, el investigador navegó en los portales web de dos cancillerías de países de Latinoamérica:

- a) La Cancillería de Guatemala
- b) La Cancillería de Colombia

Las principales razones por las que el investigador seleccionó estos dos países son:

- a) Al estar ubicados en la misma región (Latinoamérica), tanto Guatemala como Colombia comparten muchas características con Costa Rica en cuanto a su gestión administrativa y los servicios que los ciudadanos demandan localmente de su cancillería.
- b) Tanto Guatemala como Colombia cuentan -al igual que Costa Rica- con importantes avances gubernamentales en cuanto al uso de tecnología y la digitalización de sus servicios al ciudadano.
- c) A lo largo de su trayectoria profesional, pero sobre todo durante los últimos diez años, el investigador ha participado muy directamente en proyectos de implementación de soluciones de tecnologías de información en ambos países, lo cual le permite conocer aspectos particulares sobre el aprovechamiento de la tecnología y el tipo de soluciones que en ellos se implementan en la actualidad.
- d) A diferencia de otros países que también habrían podido ser incluidos en este estudio, basta con realizar una navegación general en sus portales web para comprobar que tanto la Cancillería de Guatemala como la de Colombia ofrecen amplia información así como servicios en línea al ciudadano, por lo que el investigador los consideró comparables con el portal de la Cancillería Costarricense, el cual también cuenta con buena estructura y ofrece un amplio volumen de información y servicios al ciudadano.

Portal web de la Cancillería de Guatemala

Con respecto a la Cancillería de Guatemala, el principal punto de comparación radica en que se trata de un país con un desarrollo económico, social y tecnológico relativamente similar a Costa Rica. Incluso, en lo que respecta a uso y aprovechamiento de la tecnología en diversos ámbitos, podría decirse que Costa Rica está levemente por encima de Guatemala; sin embargo, a criterio del investigador ambos países son bastante equiparados en este aspecto. De entrada, da la impresión de que en su portal web la Cancillería Guatemalteca brinda prácticamente los mismos servicios que la Cancillería Costarricense, o al menos una diversidad muy similar:

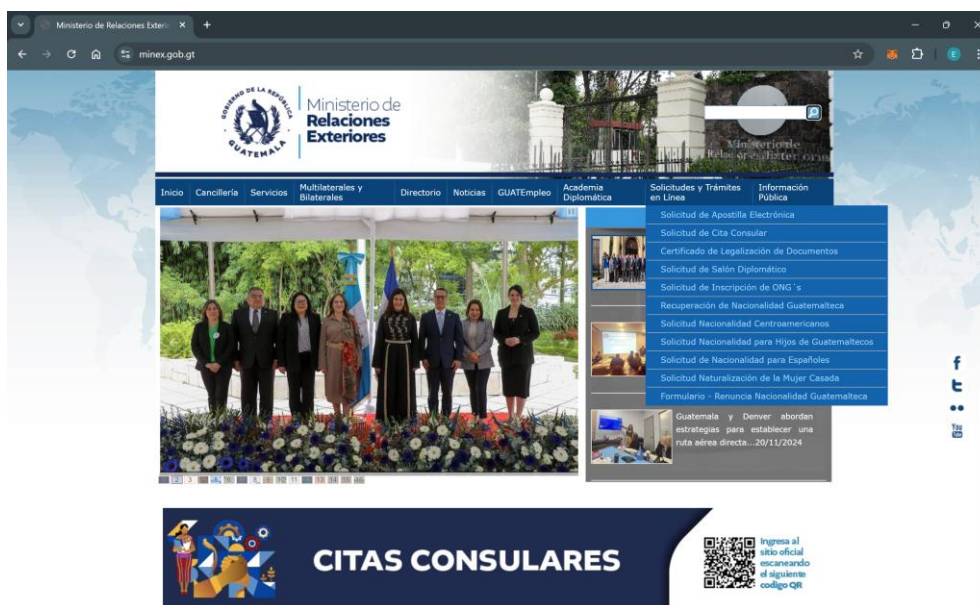


Imagen 3: Menú de Solicitudes y Trámites en Línea del portal web de la Cancillería de Guatemala

No obstante, ya al ingresar a las distintas opciones del menú de “Solicitudes y Trámites en Línea” se puede notar una leve pero importante ventaja digital con respecto a Costa Rica, sobre todo porque varios de los trámites se pueden hacer completamente en línea, desde la solicitud hasta la recepción de la información o el documento solicitado.

Un ejemplo de un trámite que la Cancillería de Guatemala ofrece a sus ciudadanos totalmente en línea es el de Apostillado y Legalización de Documentos, funcionalidad que la Cancillería de Costa Rica aún no lo brinda digitalmente.



Imagen 4: Sistema de Apostilla y Legalización en línea de la Cancillería de Guatemala

Portal web de la Cancillería de Colombia

Por su parte, la Cancillería de Colombia, un país que en diversos ámbitos evidencia un mayor uso y aprovechamiento de las tecnologías digitales con respecto a Costa Rica, presenta una mayor cantidad de servicios ofrecidos a través de su portal web, incluyendo también el apostillado electrónico así como otros servicios al ciudadano:

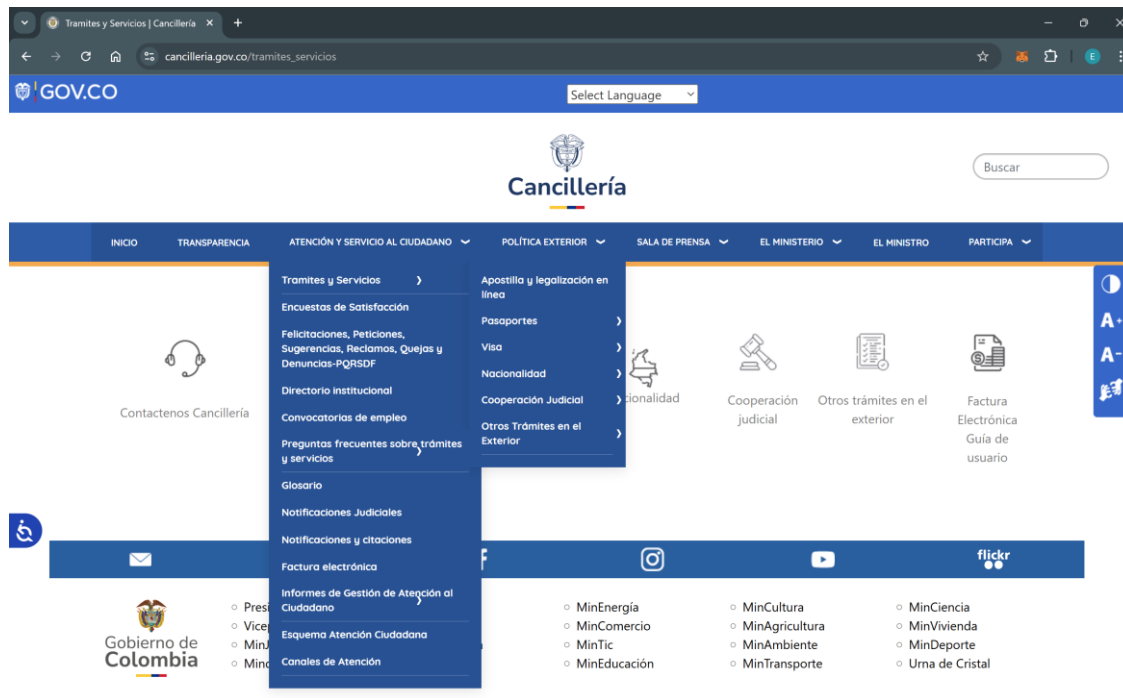


Imagen 5: Menú de Atención y Servicio al Ciudadano del portal web de la Cancillería de Colombia

Al igual que en el caso de Guatemala, el portal web de la Cancillería de Colombia brinda al ciudadano el servicio de apostillado en línea, lo cual simplifica y agiliza de manera importante el trámite:

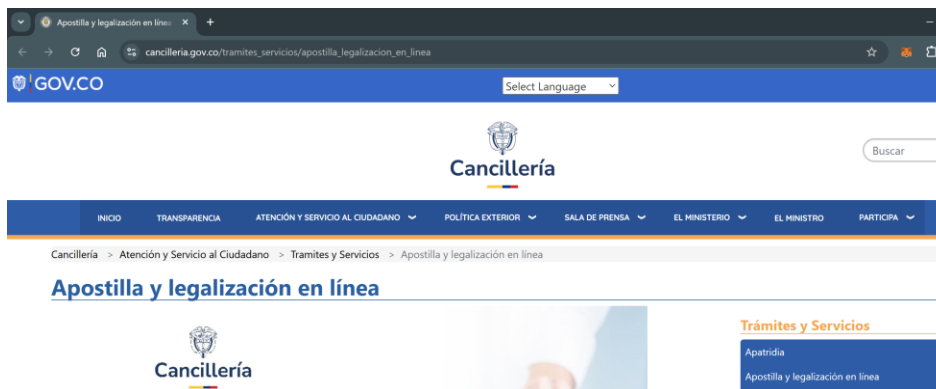


Imagen 6: Sistema de Apostilla y Legalización en línea de la Cancillería de Colombia

Portal web de la Cancillería de Costa Rica

En comparación con los dos casos anteriores, en el portal web del MREC puede observarse que si bien es cierto cuenta con una amplia variedad de servicios (tal como se muestra en la siguiente imagen), muchas de las opciones de menú llevan al usuario a pantallas o documentos con instrucciones que permiten al usuario realizar su trámite, pero no le brindan la posibilidad de realizar el trámite en línea.

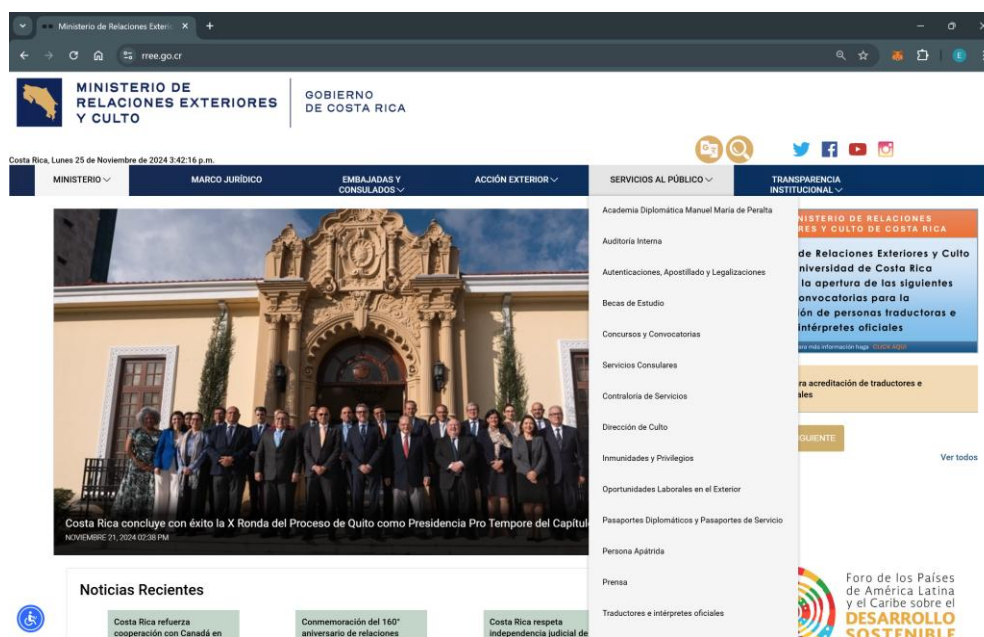


Imagen 7: Menú de Servicios al Público del portal web de la Cancillería de Costa Rica

No obstante, es importante mencionar que, al momento de realizarse esta investigación, el MREC tenía en curso y muy avanzado un procedimiento de contratación administrativa llamado “Desarrollo de plataforma informática para ofrecer el servicio de apostillado electrónico”, cuyo objetivo es precisamente la implementación del Apostillado Electrónico en Costa Rica.

Información de SICOP | Centro de Atención | Consulta Ciudadanos | Mapa del Sitio

Instituciones Compradoras | Empresas Proveedoras | Ciudadanos

Registro de Usuarios | Catálogo Bienes/Servicios | Concursos | Expediente Electrónico | Consulta de Proveedores | Compra por Catálogo

Inicio de Sesión | Mi SICOP

Concursos

- Consulta de concursos electrónicos
- Consulta de concursos fuera de línea
- Expediente

Ingreso del pliego de condiciones

- Podrá realizar la consulta del historial detallado de concursos

Anuncio

Historial de modificaciones al Pliego de condiciones

Historial de modificaciones de presupuesto

Consulta de notificaciones

[1. Información general]

Funcionarios relacionados	Funcionarios relacionados con el concurso	Estado del concurso	En evaluación
Fecha/hora de publicación	18/10/2024 09:49	Pliego de condiciones	Real
Número de procedimiento	2024LY-000004-0013000001	Número de SICOP	20241043416 - 00
Nombre de la institución	MINISTERIO DE RELACIONES EXTERIORES Y CULTO	Concurso confidencial	No
Encargado de publicación, gestión de objeciones y apertura	RONALD JOSUE JIMENEZ BENAVIDES	Elaborador	RONALD JOSUE JIMENEZ BENAVIDES
Encargado de solicitar estudio de ofertas/recomendación del acto final	RONALD JOSUE JIMENEZ BENAVIDES	Registro del pliego de condiciones	Registro
Versión del Pliego de condiciones		Versión en consulta	20241043416-00
Descripción del procedimiento	Desarrollo de plataforma informática para ofrecer el servicio de apostillado electrónico		
Clasificación del objeto	BIENES/SERVICIOS		
Tipo de procedimiento	LICITACIÓN MAYOR		
Tipo de modalidad	Según demanda		
Tipo de recepción de ofertas	En línea	Lugar de apertura	https://www.sicop.go.cr
Inicio de recepción de ofertas	18/10/2024 10:00	Cierre de recepción de ofertas	11/11/2024 08:00
Fecha/hora de apertura de ofertas	11/11/2024 08:00	Plazo del acto final	30 Días hábiles
Presupuesto total estimado	0 [CRC]	Presupuesto total estimado USD (Opcional)	

Imagen 8: Proceso de compra administrativa para implementar el apostillado electrónico en Costa Rica

De esta rápida exploración y comparación entre los portales web de las cancillerías de Costa Rica, Guatemala y Colombia (que no pretendió ser exhaustiva), puede evidenciarse que en cuanto a la digitalización de los servicios que se brindan al ciudadano el MREC tiene pendiente reforzar su plataforma web para no solo brindar información por este medio, sino permitir al ciudadano o al usuario en general realizar sus trámites 100% en línea. En este sentido, el investigador pudo constatar que, efectivamente, existen varios proyectos e iniciativas en curso que vendrán a aumentar la cantidad y calidad de los servicios en línea ofrecidos por parte del MREC. También es importante mencionar que se evidenció el uso de muy buenas

prácticas por parte del departamento de Tecnologías de Información del MREC, dentro de las cuales se pueden destacar tres:

- a) Estandarización y homogeneidad en las herramientas tecnológicas empleadas en la digitalización de los diferentes servicios, siendo Oracle la plataforma base para todos los desarrollos informáticos que se realizan dentro del MREC.
- b) Se mantiene una línea gráfica bastante homogénea a través de las diferentes páginas de contenido y sistemas incorporados en el portal web del MREC.
- c) Exigencia por parte del MREC a sus proveedores de cumplir con los mismos estándares que están preestablecidos para los desarrollos informáticos a lo interno de la institución.

En términos generales, a criterio del investigador el portal web del MREC cuenta con características sumamente positivas a efectos de cumplir con las expectativas de un usuario (“cibernauta”) actual, aunque hay aún muchos procesos que, de digitalizarse, coadyuvarían en una mayor eficiencia y con ellos una mayor satisfacción de los usuarios de servicios del MREC. De igual manera, las buenas prácticas previamente enumeradas reflejan una muy buena gestión y con un rumbo muy claro por parte del departamento de Tecnologías de Información del MREC que, como es usual por la abrumadora digitalización que se vive actualmente, acumula una importante lista de trabajo pendiente para los próximos años.

A pesar de que la evaluación general por parte del investigador sobre las prácticas TIC empleadas por el departamento de Tecnologías de Información del MREC en cuanto a estandarización, homogenización de plataforma y otros aspectos es “favorable”, se evidenciaron problemas de integración tanto a nivel interno como con sistemas externos (pertenecientes a terceros). Ejemplos de ello son: a) la falta de digitalización total de los expedientes de traductores e intérpretes oficiales, que causa retrabajo en la emisión de certificaciones; b) la imposibilidad de generar automáticamente constancias de acreditaciones a pesar de contar con todo un sistema de registro, lo que implica la generación manual de constancias; y c) la falta de integración con el PELEx de la UCR, que ocasiona que los postulantes tengan que estar incluyendo varias veces la misma información a lo largo del proceso.

Descripción de los servicios

Atendiendo la instrucción de la Subcomisión de la Maestría en Diplomacia, recibida durante el proceso de aprobación del anteproyecto de este TFIA, el investigador debía iniciar por seleccionar tres servicios brindados por la sede central del MREC a usuarios localmente en Costa Rica.

Como primer paso se procedió a identificar y analizar de manera muy general todos los servicios que este ministerio ofrece a través de su portal web, independientemente de si el MREC simplemente brinda información a las personas interesadas o si ofrece acceso a un sistema digitalizado. A partir de esto, el investigador identificó varios actores que interactúan con el MREC a través de los muchos servicios que éste ofrece, destacando -para efectos de esta investigación- los siguientes cuatro:

- a) Embajadas de otros países y organismos internacionales (cooperantes).
- b) Instituciones costarricenses que intervienen en servicios brindados por el MREC.
- c) Profesionales que brindan servicios anunciados o gestionados por el MREC.
- d) Ciudadanos residentes en Costa Rica que demandan servicios del MREC.

Una vez analizados los distintos servicios y habiendo comprendido en términos generales su naturaleza y la interacción que cada uno conlleva, el investigador procedió a seleccionar tres servicios que en conjunto abarcan, según su criterio, de manera adecuada la diversidad de servicios que ofrece el MREC en Costa Rica a ciudadanos locales.

A continuación, se presenta un cuadro resumen que muestra las características de cada uno de los servicios que son objeto de esta investigación y la interacción implícita en cada uno, siendo esta información la que sirvió como base para el razonamiento realizado que conllevó a la selección de los servicios por parte del investigador:

Cuadro 3. Características de los tres servicios seleccionados para el estudio

Servicio	Características e interacción que implica
Becas	<p>Principales características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El MREC recibe información de becas ofrecidas por embajadas y otros cooperantes. - El MREC no brinda directamente el servicio, solo publica información para los interesados. <p>El MREC interactúa con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Embajadas. - Otros cooperantes. - Ciudadanos interesados en becas. - Instituciones interesadas en becas para su personal.
Traductores e intérpretes oficiales	<p>Principales características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El MREC cuenta con un registro de traductores e intérpretes oficiales, previamente avalados. - El MREC no brinda directamente el servicio, solo publica información para los interesados. <p>El MREC interactúa con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Profesionales en traducción e interpretación de otros idiomas. - La UCR, quien facilita su sistema PELEX para la evaluación de los traductores e intérpretes. - La Presidencia de la República. - Ciudadanos interesados en contratar el servicio de traducción e interpretación de otros idiomas.
Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales	<p>Principales características:</p> <ul style="list-style-type: none"> - El MREC recibe solicitudes de acreditación por parte de embajadas y otros cooperantes. - El MREC brinda directamente el servicio. <p>El MREC interactúa con:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Embajadas y organismos internacionales. - Otras instituciones (CCSS, BCCR, etc.).

Habiéndose definido cuáles servicios serían objeto de esta investigación, con el apoyo del encargado de Tecnologías de Información del MREC, señor Esteban Rojas Núñez, fue posible contactar a los responsables de dichos servicios, con lo cual se procedió a su análisis y evaluación más a fondo.

Es importante recalcar que cada servicio implica la ejecución de uno o varios procesos, por lo cual como parte de este análisis se presenta a continuación una descripción tanto del servicio como de cada proceso implícito en éste, así como un diagrama de flujo (técnica seleccionada por el investigador) que permite complementar la comprensión de cada proceso.

Servicio: Becas

A continuación, se explica detalladamente el servicio de becas que brinda el MREC a los ciudadanos, incluyendo una descripción de los diferentes actores y conceptos, así como del proceso que forma parte de la gestión de este servicio. El funcionario del MREC responsable del servicio es el señor Jorge Umaña Vargas.

Actores y conceptos involucrados

▪ **Oficina de Becas**

Es la oficina del MREC encargada de administrar la prestación del servicio de becas, labor que abarca desde la recepción de la información de las becas (ofrecidas por los cooperantes) hasta la divulgación y el seguimiento de éstas. En casos muy específicos, esta oficina podría también involucrarse en el proceso de evaluación de interesados y selección de beneficiarios de las becas.

▪ **Cooperante**

Son embajadas, organizaciones e instituciones -nacionales y extranjeras- que contactan a la Oficina de Becas con el fin de que ésta divulgue información sobre alguna beca con que cuenta y que podría ser de interés, ya sea del público en general o de alguna institución nacional en específico.

▪ **Oficinas de difusión**

Son oficinas de asuntos internacionales o de cooperación internacional dentro de las distintas entidades gubernamentales en Costa Rica, a las cuales el MREC envía la información de becas para que la divulguen dentro de su sector. Por ejemplo, el ICT sobre turismo, el Ministerio de Salud o la CCSS sobre salud, etc.

▪ **Interesado**

Es aquella persona ciudadana que tiene interés en optar por la obtención de alguna de las becas que la Oficina de Becas ofrece a través de los diferentes medios de divulgación.

▪ **Beneficiario**

Es aquella persona interesada a quien, luego de haber cumplido con los requisitos y haber presentado la información que le fue solicitada, le es asignada una beca por parte de un cooperante.

Proceso: Gestión de Becas

Descripción general del proceso

Según la información proveída por el funcionario responsable, para la prestación del servicio de becas existe un único proceso que se conoce como “Gestión de Becas”, el cual está conformado por los siguientes tres pasos:

1. Consecución de la beca
2. Divulgación de la beca
3. Seguimiento a la beca

A continuación, se explica cada uno de estos pasos, haciendo hincapié en que, actualmente, el tercero de ellos (Seguimiento) aplica solamente cuando el cooperante así lo solicita.

Consecución de la beca: Una beca ofrecida por un cooperante puede llegar a la Oficina de Becas principalmente de cinco fuentes:

- a) Por negociaciones directas con algún país u organización.
- b) Por tratados marco previamente establecidos que contemplan esta posibilidad.
- c) Por búsqueda propia de la Oficina de Becas ante solicitudes recibidas.
- d) Como resultado de misiones específicas de Costa Rica en otros países.
- e) Como resultado del envío de las embajadas de otros países acreditados en CR.

Según datos preliminares de los primeros tres trimestres del 2024, cerca de la mitad de las becas ofrecidas provienen ya sea de embajadas extranjeras en nuestro país o de embajadas costarricenses en otros países, lo cual evidencia el rol tan importante que juegan dichos entes diplomáticos en este ámbito. Embajadas de países como Singapur, Francia o Corea destacan entre los cooperantes que más becas han ofrecido durante 2024, al igual que las representaciones diplomáticas costarricenses en Japón, en Italia y ante la OEA.

Divulgación de la beca: Cada vez que la Oficina de Becas recibe el ofrecimiento de una beca por parte de un cooperante, previo a su divulgación se registran todos los datos sobre ésta en un sistema informático llamado “Sistema de Gestión de Becas”. Constantemente, el portal web del MREC se alimenta en tiempo real de dicha base de datos para poner esa información a disposición de cualquier persona que ingrese al apartado de Becas en dicho sitio web. Cabe recalcar que uno de los

datos que se registra para cada beca es la fecha límite para la divulgación de cada beca, de manera que el propio portal web se encarga automáticamente de retirar la información de una beca cuando haya superado la fecha límite establecida.

Una vez que una beca ha empezado a divulgarse a través del portal oficial del MREC, se emplean otros medios alternativos o complementarios de divulgación tales como redes sociales, charlas, webinars y correo electrónico, este último cuando se trata de casos muy direccionados (becas que resultan de mucho valor para instituciones muy específicas como el ICE, AyA, etc.).

Seguimiento de la beca: Tal y como se mencionó en la descripción general del proceso, este tercer paso aplica solamente cuando el cooperante así lo solicita, siendo lo usual que la intervención de la Oficina de Becas no abarca más allá de la divulgación.

En algunos casos el cooperante solicita a la Oficina de Becas que colabore con la recepción de la información de los interesados y, una vez recopilada dicha información, la remita al cooperante para proceder con el correspondiente proceso de selección de beneficiarios, o incluso ocasionalmente le solicita ser partícipe del proceso de selección de los beneficiarios.

Diagrama de flujo del proceso

A continuación, se presenta el diagrama de flujo para el proceso denominado “Gestión de Becas”, descrito anteriormente.

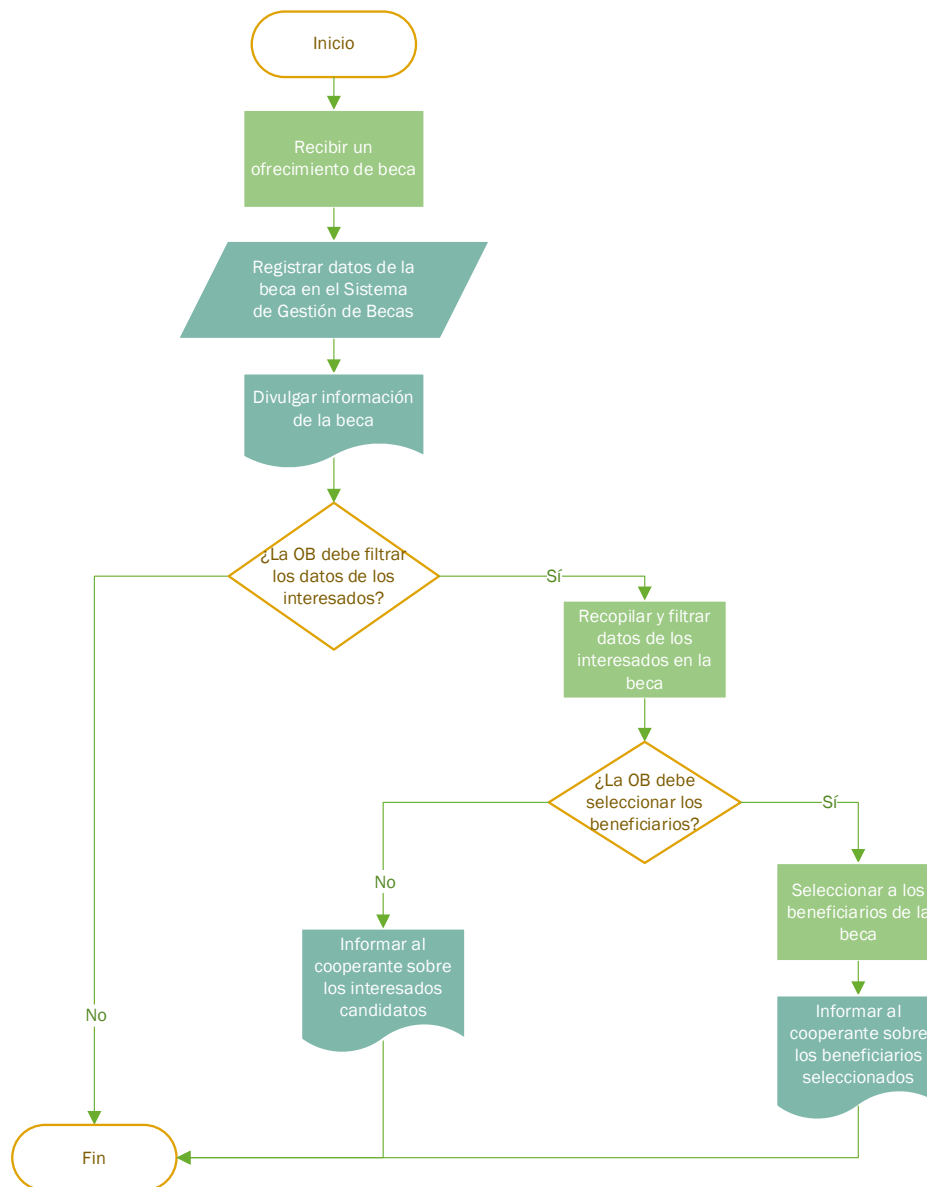


Imagen 9: Diagrama de flujo del proceso "Gestión de Becas"

Perspectiva del usuario del servicio

Desde la perspectiva de una persona ciudadana interesada en el servicio de becas, en términos generales le corresponde ingresar al portal web a consultar la disponibilidad actual de becas y atender las disposiciones para cada beca en particular. En la mayoría de éstas corresponderá enviar sus datos y atestados directamente al cooperante; en otros casos, será a la Oficina de Becas adonde deberá remitir su información. Sea cual sea el escenario, el interesado recibirá notificaciones de la otra parte y las instrucciones a seguir.

Servicio: Traductores e Intérpretes Oficiales

A continuación, se explica detalladamente el servicio de traductores e intérpretes oficiales que brinda el MREC a la ciudadanía, incluyendo una descripción de los diferentes actores que participan y de los conceptos implícitos, así como de los procesos que forman parte de la gestión de este servicio. La funcionaria del MREC responsable del servicio es la señora Katherine Contreras Umaña.

Actores y conceptos involucrados

- **Dirección Jurídica**

Dirección del MREC que, entre otras funciones, facilita a los ciudadanos la posibilidad de contar con traductores e intérpretes oficiales. Estos servicios no son brindados directamente por el MREC, sino que su rol es el de acreditar oficialmente a traductores e intérpretes de otros idiomas y facilitar la información de estos a ciudadanos que requieran consumir dichos servicios.

- **Traductor (oficial)**

Para efectos de esta investigación un traductor es un profesional (persona física) que se dedica a la traducción de textos o documentos de un idioma a uno o más idiomas distintos. Un traductor se considera oficial si es acreditado por el MREC.

- **Intérprete (oficial)**

Para efectos de esta investigación un intérprete es un profesional (persona física) dedicado a traducir en tiempo real (interpretar) mensajes de un idioma a otro distinto. Por ejemplo, se requiere de intérpretes cuando en un evento o actividad hay un emisor que habla un idioma y receptores que no comprenden dicho idioma. Un intérprete se considera oficial si es acreditado por el MREC.

- **PELEx**

Programa de la Universidad de Costa Rica para evaluar el dominio lingüístico y ofrecer servicios de capacitación, certificación y diagnóstico en diversas lenguas.

- **Usuario**

Ciudadano interesado en contratar los servicios de un traductor y/o intérprete, quien desea que el profesional de quien reciba dicho servicio esté acreditado oficialmente por el MREC.

Proceso: Concurso de traductores e intérpretes oficiales

Descripción general del proceso

Cada dos años, la Dirección Jurídica -en alianza con PELEx- realiza un concurso público mediante el cual invita a traductores e intérpretes a acreditarse como oficiales ante el MREC.

El proceso que da soporte al concurso tiene una duración cercana a un año, contemplando desde el momento en que se determina para qué idiomas se abrirá el concurso y la UCR lo acepta, la divulgación al público en general (que toma cerca de seis meses y se hace a través de medios de prensa escrita y redes sociales), el registro (100% digitalizado) de los aspirantes, la preparación, ejecución y revisión de la prueba (que realiza PELEx en dos convocatorias), finalizando con la acreditación oficial por parte del MREC como traductores y/o intérpretes oficiales a aquellos profesionales que hayan aprobado uno o ambos exámenes.

El acuerdo de nombramiento oficial a un traductor y/o intérprete es un documento muy formal que inclusive es firmado tanto por el Canciller como por el Presidente de La República, pues a partir de su acreditación el profesional tendrá fe pública. Cabe recalcar que el nombramiento es perpetuo y solo puede ser revocado por solicitud expresa del propio profesional, o bien, por parte del MREC ante situaciones sumamente específicas y muy poco usuales.

Diagrama de flujo del proceso

A continuación, se presenta el diagrama de flujo para el proceso denominado “Concurso de Traductores e Intérpretes Oficiales”, descrito en el apartado anterior.

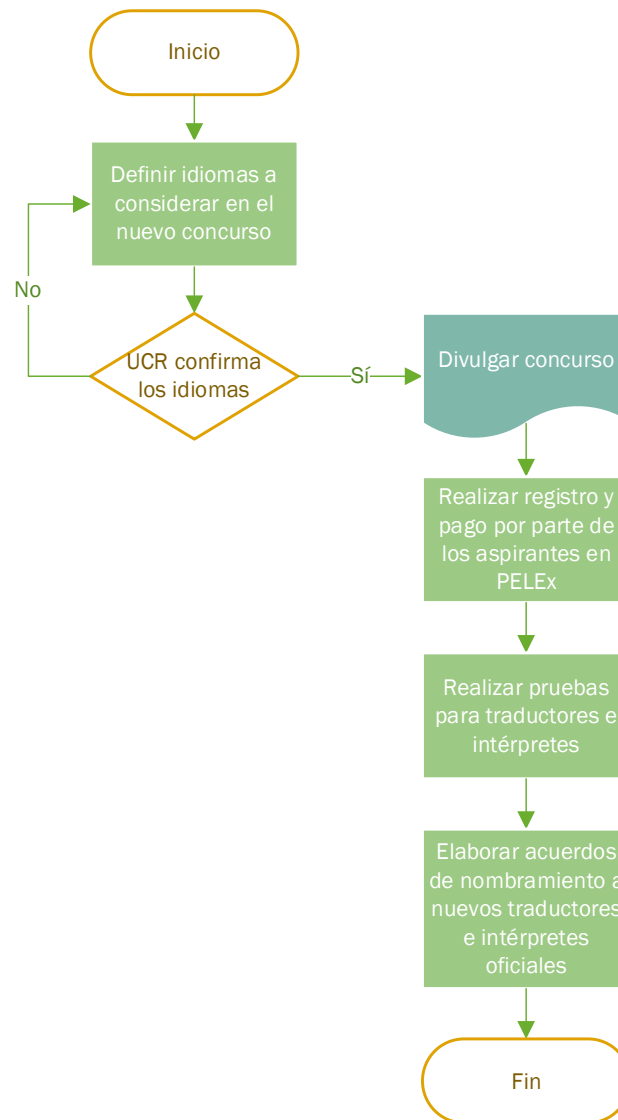


Imagen 10: Diagrama de flujo del proceso “Concurso de Traductores e Intérpretes Oficiales”

Proceso: Certificación de traductor e interprete oficial activo

Descripción general del proceso

Actualmente, la emisión de certificaciones por parte de la Dirección Jurídica a traductores e intérpretes oficiales que así lo soliciten es un proceso simple (pero 100% manual), en el cual el profesional debe ingresar al portal web del MREC y atender las instrucciones indicadas en un archivo PDF (se adjunta como anexo a este documento), que incluyen -entre otros- el pago de timbres y mantener al día su expediente administrativo como traductor y/o intérprete oficial (el cual es apenas parcialmente digitalizado).

Diagrama de flujo del proceso

A continuación, se presenta el diagrama de flujo para el proceso denominado “Certificación de traductor e intérprete oficial activo”, descrito en el apartado anterior.

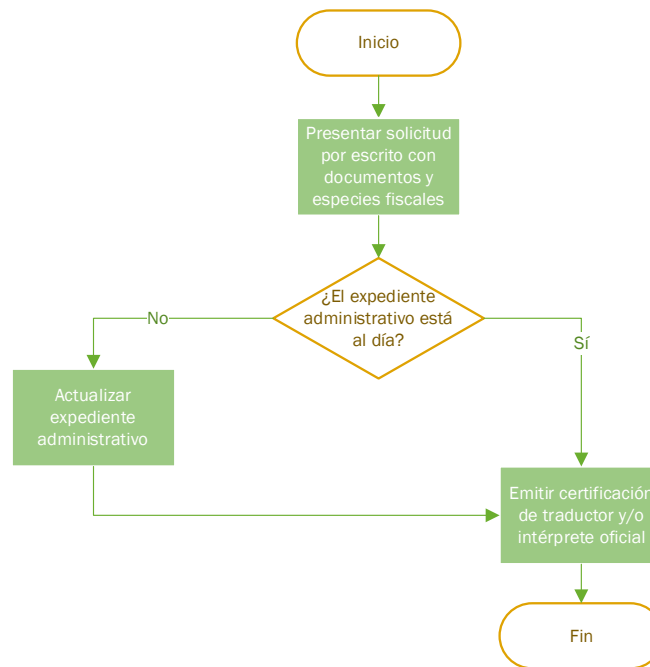


Imagen 11: Diagrama de flujo del proceso “Certificación de traductor e intérprete oficial activo”

Perspectiva del usuario del servicio

Desde la perspectiva de una persona interesada en el servicio de traductores e intérpretes oficiales, en términos generales le corresponde ingresar al portal web del MREC a consultar la lista oficial de profesionales acreditados y seleccionar el que sea de su preferencia, a partir de un módulo simple de consulta que le permite filtrar por localización, por idioma, etc. A continuación, una imagen de las opciones de consulta que ofrece el portal del MREC:

Traductores e Intérpretes Oficiales

La lista de traductores e intérpretes oficiales está ordenada alfabéticamente por el nombre.

CARGO:

IDIOMAS:

NOMBRE:

PROVINCIA:

CANTÓN:

Imagen 12: Módulo de consulta de traductores e intérpretes oficiales

Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales

A continuación, se explica el servicio de acreditación que brinda el MREC a los funcionarios diplomáticos e internacionales de representaciones extranjeras en nuestro país, con el fin de que puedan permanecer de forma regular de acuerdo con la normativa vigente. La acreditación la realiza y autoriza el Departamento de Inmунidades y Privilegios, del cual actualmente la Jefe del Departamento de Inmунidades es la Sra. Angela Zúñiga Solano quien, junto con el señor Oscar Chaves Chacón, proveyeron al investigador toda la información para este análisis.

Actores y conceptos involucrados

- **Departamento de Inmунidades y Privilegios**

Departamento que forma parte de la Dirección de Protocolo, Ceremonial del Estado y Culto del MREC, responsable de los servicios relacionados con el otorgamiento de inmунidades y privilegios a diplomáticos extranjeros e internacionales.

- **Funcionario Diplomático Extranjero**

Funcionario de una representación diplomática extranjera en Costa Rica.

- **Funcionario Internacional Extranjero**

Funcionario de un organismo o misión internacional en Costa Rica.

- **Jefe de Misión**

Representante Legal de una embajada, organismo o misión Internacional en Costa Rica.

- **DIDI**

El Documento de Identificación Diplomática (DIDI) es un carné que emite el MREC a los funcionarios diplomáticos, consulares y de organismos o misiones internacionales, así como a sus dependientes debidamente acreditados ante el MREC.

Proceso: Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia

Descripción general del proceso

Una vez que una embajada, organismo o misión diplomática ha cumplido con el proceso de acreditarse ante el Gobierno de Costa Rica (pasando para ello por todas las instancias gubernamentales requeridas), todos sus funcionarios y dependientes deben acreditarse ante el MREC, lo cual realizan a través de un sistema de información llamado “Sistema de Gestión de Protocolo”. Cada embajada, organismo o misión Internacional, bajo la autorización escrita de su Jefe de Misión, designa a un encargado del uso y manejo de dicho sistema, quien será encargado y responsable de la acreditación de todos los funcionarios y dependientes.

Para la acreditación de los funcionarios existe una gama de posibilidades establecidas en la convención de Viena y en los tratados internacionales para autorizar la estancia o permanencia en funciones en territorio costarricense, y una de ellas es el otorgamiento de “una autorización de permanencia”, la cual se estampa en el pasaporte mediante un sello (manual) donde se indica la fecha de permanencia, la firma autorizada y la fecha de emisión.

Diagrama de flujo del proceso

A continuación, se presenta el diagrama de flujo para el proceso denominado “Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia”, descrito en el apartado anterior.

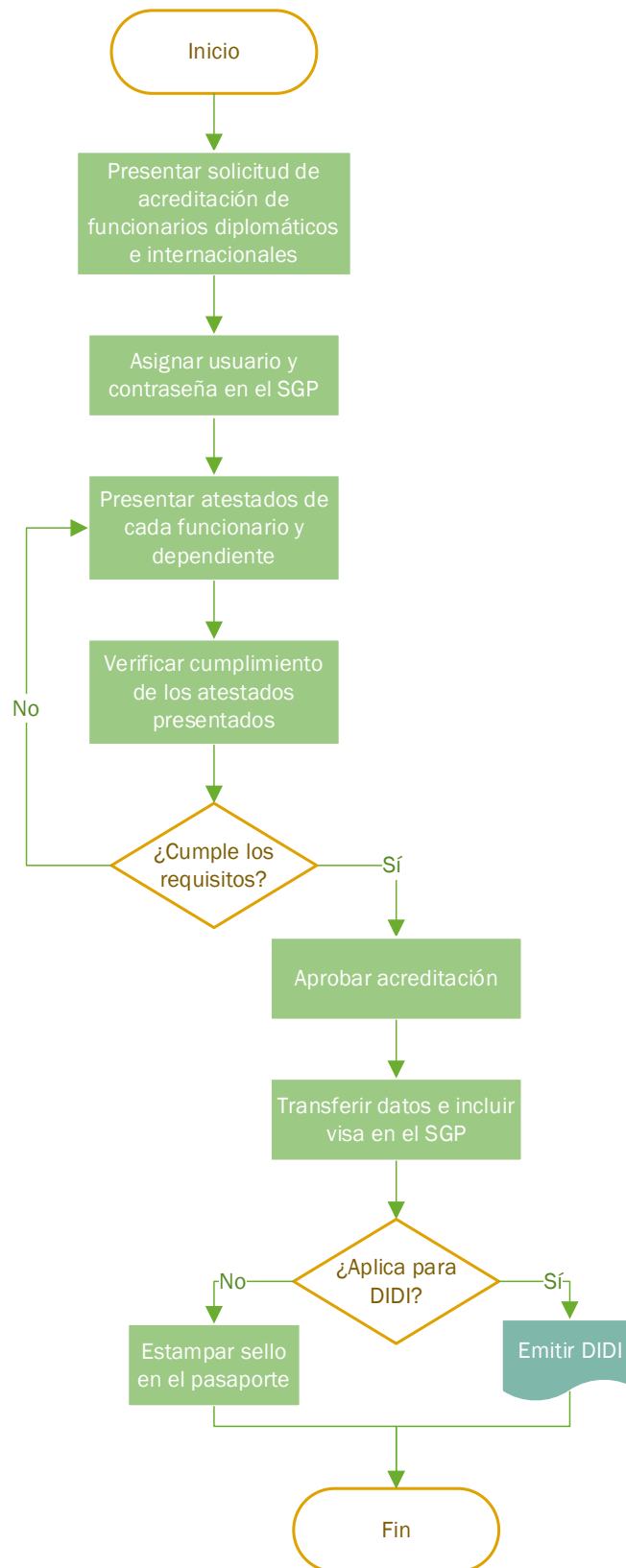


Imagen 13: Diagrama de flujo del proceso "Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia"

Proceso: Emisión de constancias de acreditaciones

Descripción general del proceso

Actualmente, la emisión de una constancia de acreditación a un funcionario diplomático o funcionario internacional por parte del Departamento de Inmunidades y Privilegios, ya sea que haya sido solicitada al MREC por el propio funcionario o bien por alguna institución (TSE, Registro Nacional, Poder Judicial, etc.), es un proceso manual, que se alimenta de datos del Sistema de Gestión de Protocolo.

Cada vez que se recibe una solicitud de una constancia de acreditación, el funcionario responsable dentro del Departamento de Inmunidades y Privilegios realiza las consultas pertinentes en el Sistema de Gestión de Protocolo y, a partir de la información obtenida, confecciona la constancia por medio de una herramienta ofimática (Microsoft Word), empleando para ello una plantilla creada para dicho fin a partir de la cual se crea un documento que contiene las calidades del funcionario, los datos de su nombramiento y la firma de la jefatura.

Diagrama de flujo del proceso

A continuación, se presenta el diagrama de flujo para el proceso denominado “Emisión de Constancias de Acreditaciones”, descrito en el apartado anterior.

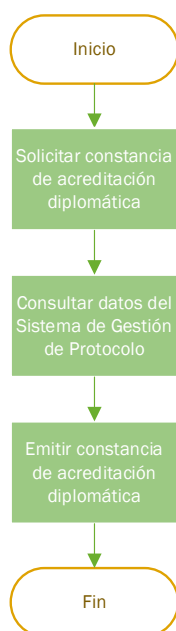


Imagen 14: Diagrama de flujo del proceso “Emisión de Constancias de Acreditaciones”

Perspectiva del usuario del servicio

Desde la perspectiva de un usuario interesado en hacer uso del servicio de “Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales”, es decir, la persona autorizada por el Jefe de Misión respectivo para dicho fin, a éste le corresponde ingresar al sistema informático del MREC llamado Sistema de Gestión de Protocolo a registrar los datos de cada uno de sus funcionarios y dependientes. A partir de ahí, el resto del servicio queda en manos del Departamento de Inmunidades y Privilegios, incluyendo la emisión de constancias ya que, como antes se explicó, éstas se generan actualmente de manera manual.

Análisis de la digitalización de los procesos

Tal y como se explicó en el apartado “Indicadores y técnicas empleados en el análisis” (parte del Marco Metodológico), a cada proceso se le aplicó la técnica del diagrama de flujo de procesos. Una vez que cada proceso fue diagramado, el investigador analizó cada proceso y subproceso para definir si su grado de digitalización es el ideal o si, por el contrario, existe alguna oportunidad de mejora al respecto. Este análisis fue realizado siguiendo lo establecido en el mismo apartado mencionado anteriormente, donde se explica la manera en la que cada proceso fue segregado para su correspondiente análisis y evaluación.

A continuación, se presentan los resultados del análisis realizado a cada proceso.

Servicio: Becas

Proceso: Gestión de Becas

De este proceso y sus diferentes subprocesos se han obtenido las siguientes conclusiones:

1. Para la captura y recopilación de la información en el proceso Gestión de Becas el MREC no cuenta con un sistema digitalizado, sino que por medio de correo electrónico recibe la información que necesita para, una vez revisada y validada, proceder a registrarla en una base de datos digital. Se concluye así que el

subproceso de **captura de la información de las becas no está digitalizado**, más allá de que los datos de las becas se reciben por medios electrónicos y no totalmente manuales (como serían, por ejemplo, documentos escritos o impresos).

2. Tal y como se mencionó en el apartado “Descripción de los servicios analizados” de este documento, el MREC cuenta con un sistema informático propio llamado Sistema de Gestión de Becas (SGB), mediante el cual el funcionario responsable (dentro de la Oficina de Becas) registra todos los datos que obtuvo del cooperante para cada beca para luego ser publicados en el portal del MREC. La consulta de la información de becas disponibles puede realizarse por parte de cualquier interesado ingresando al portal del MREC (www.rree.go.cr), seleccionando la opción “Servicios al Público” y dentro de ésta seleccionando la opción “Becas de Estudio”, tal y como se muestra a continuación:

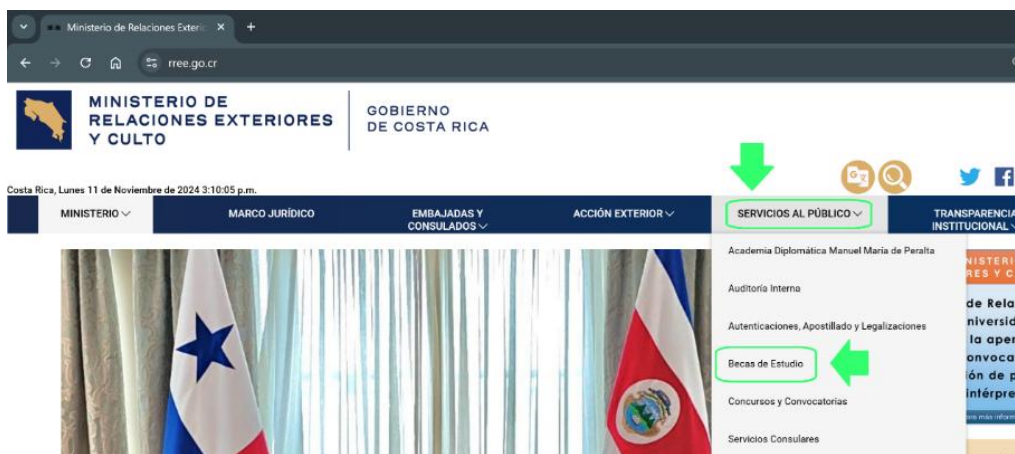


Imagen 15: Consulta de becas disponibles a través del portal web del MREC

Se obtiene como conclusión que el subproceso de **registro de la información de las becas sí está completamente digitalizado**.

3. El subproceso de cierre del proceso Gestión de Becas consiste en que la información de las becas disponibles y vigentes esté publicada en el portal del MREC, lista para ser consultada por cualquier interesado a través de su módulo de consulta. Como parte de esta investigación se pudo constatar que,

efectivamente, cada vez que un interesado ingresa al portal web del MREC, los datos de las becas registradas en el SGB cuya fecha de vigencia es menor o igual a la actual son publicados de manera dinámica:

The screenshot displays the website of the Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto (MREC) of Costa Rica. The page is titled "Becas disponibles" (Available Scholarships). It features a navigation menu with options like "MINISTERIO", "MARCO JURÍDICO", "EMBAJADAS Y CONSULADOS", "ACCIÓN EXTERIOR", "SERVICIOS AL PÚBLICO", and "TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL". The main content area lists three scholarship opportunities:

País	Programa	Número de convocatoria	Criterio	Expiración
India	Raisina Young Fellows Programme	663-2024	Beca Parcial	EXPIRA EN NOVIEMBRE 13, 2024
Estados Unidos de América	Community Solutions Program (CSP)	594-2024	Beca Parcial	EXPIRA EN NOVIEMBRE 13, 2024
Organización de los Estados Americanos	Oportunidades de becas Universidad Marítima del Caribe (CMU)	640-2024	Beca Parcial	EXPIRA EN NOVIEMBRE 13, 2024

Imagen 16: Becas disponibles publicadas dinámicamente a través del portal web del MREC

Por tanto, puede concluirse que **el consumo (consulta) de la información de becas está adecuadamente digitalizado.**

Servicio: Traductores e intérpretes oficiales

Proceso: Concurso de traductores e intérpretes oficiales

De este proceso y sus diferentes subprocesos se han obtenido las siguientes conclusiones:

1. El proceso Concurso de traductores e intérpretes oficiales inicia a partir de un análisis interno por parte del MREC de las necesidades de nuevos profesionales acreditados en distintos idiomas, lo cual se realiza de manera totalmente manual. Considerando lo anterior, se obtiene como conclusión que el subproceso de **recepción de la solicitud para que se ejecute un concurso de traductores e intérpretes oficiales no cuenta con ningún grado de digitalización.**
2. Gracias al convenio existente entre la Universidad de Costa Rica (UCR) y el MREC, todo lo relacionado con la elaboración, ejecución y evaluación de las pruebas correspondientes a un concurso de traductores e intérpretes oficiales es asumido por el PELEx. Según se pudo constatar como parte de esta investigación, existe un sistema digitalizado (provisto por PELEx) que brinda soporte transversal a esta parte del proceso, abarcando desde el registro de la información de los profesionales hasta el pago y la recepción de los resultados.

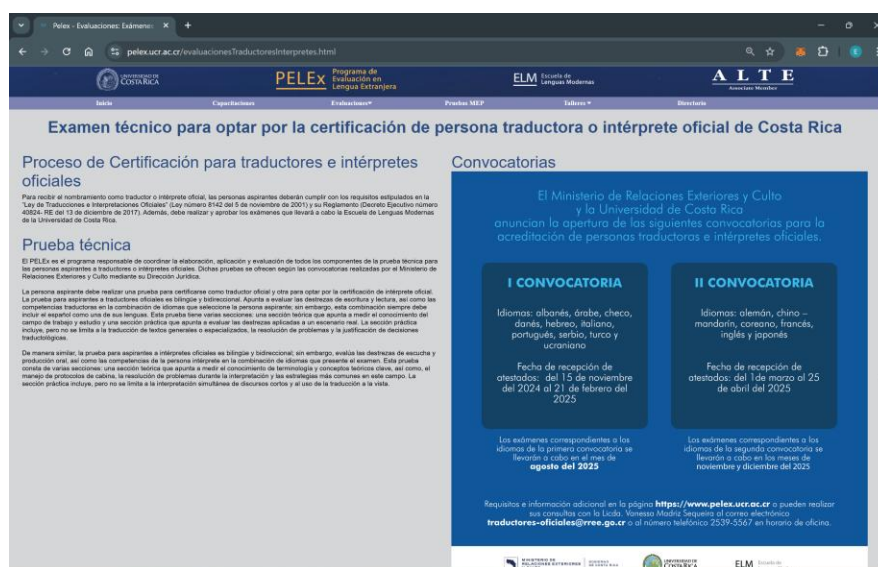


Imagen 17: Sistema digitalizado provisto por PELEx para los concursos de traductores e intérpretes

Se concluye, por tanto, que el subproceso de **ejecución de un concurso de traductores e intérpretes oficiales sí cuenta con un alto grado de digitalización.**

3. El proceso Concurso de traductores e intérpretes oficiales finaliza con la emisión del acuerdo de nombramiento a cada profesional que haya aprobado sus respectivas pruebas. Dicho documento es sumamente formal, sin embargo, se genera de manera manual empleando una herramienta ofimática para su diseño e impresión. Por tanto, se concluye que el subproceso de **cierre del concurso de traductores e intérpretes oficiales no está digitalizado.**

Proceso: Certificación de traductor e interprete oficial activo

De este proceso y sus subprocesos se han obtenido las siguientes conclusiones:

1. Todo profesional acreditado como tal por parte del MREC puede solicitar una certificación de traductor e intérprete oficial activo. La recepción de dicha solicitud se realiza 100% manual ya que no se cuenta con un sistema informático a través del cual se pueda realizar. De hecho, en el portal del MREC existe un apartado llamado “Información para traductores e intérpretes oficiales”, el cual solamente contiene enlaces que llevan a documentos (en formato PDF⁷) que brindan al interesado las instrucciones para realizar manualmente la solicitud:

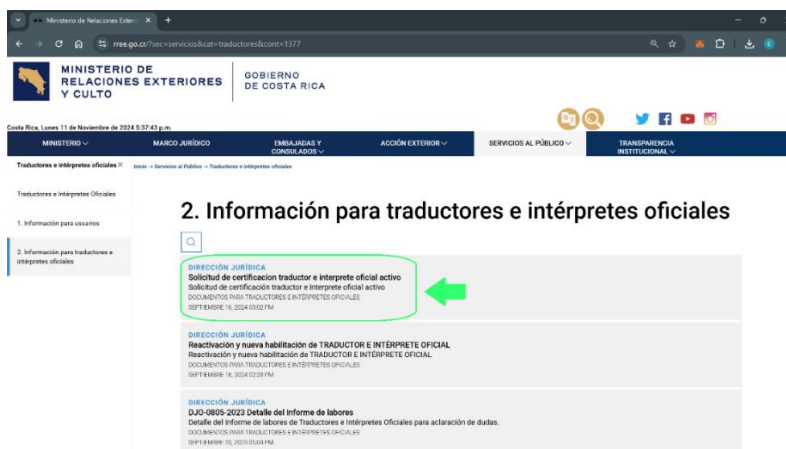


Imagen 18: Opción del portal web del MREC para obtener una certificación de traductor e intérprete oficial

⁷ Ver documento guía en el Anexo 1

Se concluye, por tanto, que el subproceso de **recepción de solicitud de una certificación de traductor e intérprete oficial activo no está digitalizado.**

2. La emisión de una certificación de traductor e intérprete oficial activo implica, por parte del funcionario de la Dirección Jurídica del MREC, la búsqueda y validación manual de información en expedientes físicos combinados con repositorios digitales en el portal corporativo, implementado en la herramienta Microsoft SharePoint® (aspecto positivo). Tras haber realizado la labor anteriormente explicada el funcionario emite manualmente la certificación, por lo cual se concluye que **el subproceso de atender una solicitud de certificación de traductor e intérprete oficial activo se considera como no digitalizado.**

3. El proceso “Certificación de traductor e intérprete oficial activo” finaliza con la obtención y el uso de dicho documento por parte del profesional solicitante. En algunos otros casos es usual que el profesional reciba un documento digital (por ejemplo, por medio de correo electrónico), o bien, que tenga que descargarlo de algún portal, previas validaciones de seguridad. No obstante, éste no es el caso para este proceso, donde la certificación se emite de manera impresa y debe ser retirada personalmente en las instalaciones del MREC. De lo anterior se concluye que **el subproceso de consumo de la información (en este caso de la certificación de traductor e intérprete oficial activo) es realizado de manera manual.**

Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales

Proceso: Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia

Analizando cada subproceso de este proceso, se concluye:

1. La recepción de una solicitud de acreditaciones y autorizaciones de permanencia es un proceso que, por su naturaleza, es inevitablemente manual y de paso muy formal, ya que se lleva a cabo entre el ente solicitante (una embajada u organismo internacional) y el propio Gobierno de Costa Rica, a través del Despacho del Señor Canciller, de donde posteriormente el trámite pasa al Departamento de Inmunidades y Privilegios para la gestión respectiva. Dado lo anterior, se concluye que **el subproceso de recepción de una solicitud para el otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones es manual, y dada su naturaleza poco podría digitalizarse.**
2. Una vez que el trámite está en manos del Departamento de Inmunidades y Privilegios, el subproceso relacionado con el registro de todos los datos de los funcionarios y dependientes a quienes se desea acreditar es realizado por el propio solicitante (con ayuda eventualmente de parte de algún funcionario del MREC), lo cual realiza mediante el uso del Sistema de Gestión de Protocolo, un sistema informático que fue desarrollado a lo interno del MREC y que, a criterio de los funcionarios entrevistados durante esta investigación, cumple su función de muy buena manera. Considerando lo indicado anteriormente, se concluye que **el subproceso de registro de los datos para el otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia está adecuadamente digitalizado.**
3. El proceso “Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia” finaliza ya sea con la emisión del DIDI, o bien, estampando un sello de visado

en el pasaporte, que cual precisamente otorga una autorización para que el funcionario o dependiente pueda permanecer en el país.

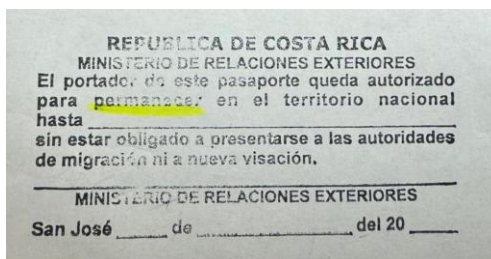


Imagen 19: Sello que se estampa en el pasaporte al otorgarse una permanencia

Esta última parte del proceso inevitablemente se realiza de manera manual; por tanto, **el subproceso de cierre en el otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones es manual**, y dada su naturaleza muy poco podría digitalizarse.

Proceso: Emisión de constancias de acreditaciones

De este proceso y sus subprocesos se han obtenido las siguientes conclusiones:

1. Tanto las personas acreditadas (funcionarios o dependientes) por el MREC como organizaciones externas (Migración, bancos, etc.) pueden solicitar una constancia de su acreditación. Para ello, no se cuenta con un medio digital que permita hacer la solicitud en línea, sino que debe realizarse a través de una comunicación tal como un oficio o una solicitud debidamente firmada. Se concluye, por tanto, que el subproceso de **recepción de solicitud de una constancia de acreditaciones no está digitalizado.**
2. Para que el Departamento de Inmунidades y Privilegios emita una constancia de acreditaciones bastaría con que el sistema proveyera dicha opción, ya que como se explicó en el proceso anterior, durante el registro de los datos de las acreditaciones en el Sistema de Gestión de Protocolo queda almacenada toda la información de cada uno de los funcionarios y dependientes que fueron acreditados. Por tanto, **se concluye que este subproceso de procesamiento de la constancia de acreditaciones es actualmente un proceso manual.**

3. El proceso de emisión de una constancia de acreditaciones finaliza cuando el solicitante obtiene el documento emitido. Actualmente, este subproceso de entrega de la constancia no se realiza a través de ninguna plataforma digital. Por tanto, **se concluye que el subproceso de recepción o consumo de la constancia de acreditaciones es manual.**

Satisfacción de los usuarios de los servicios

Como complemento al análisis realizado a los procesos que brindan soporte a los servicios objeto de esta investigación, el investigador llevó a cabo una serie de entrevistas a usuarios de dichos servicios con el fin de conocer su percepción con respecto a dos aspectos en específico:

- a) Calidad del servicio recibido, visto integralmente.
- b) Utilidad y facilidad de uso de los sistemas informáticos asociados al servicio.

Tal y como se explicó previamente, en el apartado “Indicadores y técnicas empleados en el análisis”, debido a restricciones propias de la naturaleza de cada servicio o actor involucrado al investigador le fue posible entrevistar a relativamente pocas personas usuarias de cada servicio, de manera que la muestra no puede considerarse estadísticamente representativa. Por ejemplo, hubo uno de los servicios de los cuales no se pudo tener acceso directo al usuario externo, sino que fue necesaria la intermediación del propio departamento del MREC, debido a un compromiso de confidencialidad entre las partes.

A pesar de lo anterior, el objetivo de la aplicación del instrumento fue principalmente confrontar el criterio que había sido externado por parte de los responsables de los servicios (funcionarios del MREC) con el criterio de usuarios externos, para establecer si existe coincidencia o no. Los resultados finales evidenciaron que, efectivamente, hay mucha similitud entre usuarios internos y externos en cuando a la percepción de calidad, utilidad y facilidad de uso de los servicios evaluados.

A continuación, se presenta un resumen consolidado que muestra los resultados obtenidos de la aplicación de la encuesta, la cual se incorpora como Anexo 2 de este documento:

Cuadro 4: Resultados de las entrevistas aplicadas a usuarios de los servicios

Aspecto \ Servicio	Becas	Traductores e intérpretes oficiales	Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales
Frecuencia de uso	Ocasionalmente	Ocasionalmente	Ocasionalmente
Eficiencia del servicio recibido	Muy eficiente	Deficiente	Muy eficiente
Si este servicio no fuera exclusivo del MREC, ¿seguiría optando por recibirlo del MREC?	Sí	No	Sí
¿Utilizó algún sistema informático?	No	Sí	Sí
¿Cuál es su opinión general sobre la UTILIDAD del sistema que utilizó?	No aplica	Útil solo en parte del proceso	Muy útil en todo el proceso
¿Cuál es su opinión general sobre la FACILIDAD DE USO del sistema que utilizó?	No aplica	Necesité poca o ninguna ayuda	Necesité poca o ninguna ayuda

Análisis de resultados de la investigación

Sobre la digitalización de los procesos

A continuación, se presenta un resumen de la situación actual con respecto a la digitalización de cada uno de los subprocesos que conforman los procesos analizados, que a su vez brindan soporte a los servicios objeto de esta investigación.

En color verde se destacan los subprocesos que actualmente están total o adecuadamente digitalizados. En color rojo, aquellos subprocesos que son manuales y que a criterio del investigador podrían digitalizarse total o parcialmente. Finalmente, en color azul aquellos subprocesos que son manuales pero que, por su naturaleza (es decir, por su dinámica o su formalidad), difícilmente puedan ser digitalizados de manera importante.

Cuadro 5: Resumen del análisis de los procesos y sus respectivos subprocesos

Servicio / Proceso	Captura / Recepción	Registro / Procesamiento	Cierre / Consumo
Becas			
Gestión de Becas	Se podría habilitar un formulario para recibir los datos de las becas	Se cuenta con el Sistema de Gestión de Becas	El portal publica datos de las becas dinámicamente
Traductores e intérpretes oficiales			
Concurso de traductores e intérpretes oficiales	La decisión sobre idiomas podría apoyarse en estadísticas de usuarios	Se cuenta con el sistema de PELEX	Se cuenta con los datos para confeccionar el acuerdo digitalmente
Certificación de traductor e intérprete oficial activo	Se podría habilitar una opción para recibir las solicitudes en línea	Se requiere digitalizar todo el expediente para poder validar luego digitalmente	Se requiere digitalizar todo el expediente para poder emitirlo digitalmente
Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales			
Otorgamiento de acreditaciones y autorizaciones de permanencia	Por su naturaleza, es un proceso manual con documentos muy formales	Se cuenta con el Sistema de Gestión de Protocolo	Se emite el DIDI o se imprime un sello en el pasaporte
Emisión de constancias de acreditaciones	El Sistema de Gestión de Protocolo para permitir recibir las solicitudes	El Sistema de Gestión de Protocolo tiene los datos para generar constancias	Se podría habilitar una opción para descargas las constancias

Además de lo reflejado en el cuadro anterior, es importante destacar algunos aspectos con respecto a cada servicio, concretamente con respecto a la digitalización de sus procesos, varios de ellos mencionados por los propios responsables dentro del MREC.

Servicio: Becas

- A criterio del responsable del proceso, sería muy útil **contar con algún instrumento digitalizado para evaluar la satisfacción de los usuarios**, refiriéndose tanto a los interesados en las becas como a los cooperantes que las ofrecen. Obtener esta retroalimentación de manera constante permitiría apoyar la mejora continua del servicio que brinda esta oficina del MREC.
- Otra recomendación, sugerida por el responsable del servicio de Becas, y que a criterio del investigador sería un aporte muy valioso para los usuarios de este servicio (principalmente para los interesados en las becas), es que se pudiera **implementar un *chatbot* que atienda las preguntas más frecuentes (FAQs)**, el cual podría estar disponible tanto en el portal web del MREC como en sus redes sociales.

Servicio: Traductores e intérpretes oficiales

- La principal observación que externó la responsable de este servicio es la necesidad de lograr sistematizar (más allá de solo digitalizar) la totalidad de los expedientes de los traductores e intérpretes oficiales acreditados por el MREC. Según indicó, actualmente se cuenta con la herramienta Microsoft SharePoint mediante la cual han logrado almacenar digitalmente los documentos de los profesionales acreditados. No obstante, dicha información no se encuentra indexada a través de un sistema que permita consultar datos específicos de manera ágil y rápida, por lo que continúa siendo una labor mayoritariamente manual.
- La segunda necesidad que destacó la responsable de este servicio con respecto a la digitalización de sus procesos fue que la confección de las constancias es inevitablemente manual, debido precisamente a lo indicado en el punto anterior

ya que actualmente es necesario explorar entre los documentos digitales para obtener datos específicos, a falta de una adecuada sistematización de la información almacenada.

- Un tercer aspecto que el investigador sugiere con respecto a este servicio es la conveniencia de implementar, de alguna manera, un rastreo o seguimiento de los servicios que los usuarios contraten a traductores e intérpretes gracias a la información facilitada por parte del MREC en su portal web. Si se contara con ello, se dispondría de estadísticas las cuales serían un insumo de mucho valor cada vez que se vaya a realizar un nuevo concurso, y se podrían implementar controles o mediciones sobre el servicio que permitan establecer algunas medidas para propiciar un servicio de alta calidad.

Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales

- La principal oportunidad de mejora relacionada con este importante servicio que brinda el MREC a embajadas y organismos internacionales tiene que ver con facilitar que, tanto la solicitud de constancias como la generación de estas por parte de los funcionarios del Departamento de Inmunidades y Privilegios, puedan aprovechar de una mejor manera el sistema ya existente de Gestión de Protocolo, en el cual se almacenan todos los datos de funcionarios y dependientes oficialmente acreditados.

Sobre la satisfacción de los usuarios

Con el fin de hacer una evaluación objetiva de los resultados obtenidos de las entrevistas a los usuarios, considerando que en uno de ellos (Becas) no hacen uso directamente de ningún sistema mientras que en los otros dos sí, se presenta el análisis en dos partes: la percepción sobre el servicio en general y la percepción sobre el sistema que utilizó.

Servicio: Becas

- En general, **la percepción del usuario sobre el servicio es muy positiva**, destacando que valora mucho tanto la forma en la que se está presentada la

información como la veracidad de la misma, por tratarse de una institución oficial del Estado.

- Debido a que para hacer uso de este servicio el usuario no utiliza ningún sistema, **no aplica una percepción sobre el sistema.**

Servicio: Traductores e intérpretes oficiales

- En general, **la percepción del usuario sobre el servicio es deficiente.** Según los entrevistados (traductores e intérpretes), aspectos como el tiempo de respuesta a lo largo del servicio, la falta de claridad en los requisitos y la falta de retroalimentación oportuna, hacen que -en general- la experiencia de los usuarios no sea la esperada.
- **Sobre el sistema utilizado (PELEx) la percepción es positiva** en cuanto a su facilidad de uso, pero en cuanto a utilidad lo limitan solo a una parte (pues mucho es manual).

Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales

- En general, **la percepción del usuario sobre el servicio es sumamente positiva**, expresando su satisfacción por lo ágil que es todo el proceso y por la atención recibida.
- **Sobre el sistema utilizado (Sistema de Gestión de Protocolo), la percepción es también muy positiva**, destacando su facilidad de uso y el apoyo por parte del MREC.

CAPÍTULO 3: CONCLUSIONES

En este apartado se presentan las conclusiones obtenidas a partir de las diferentes tareas de análisis realizadas por parte del investigador, a saber:

- Comparación del portal web del MREC con los portales web de otras cancillerías.
- Análisis exhaustivo de los servicios y de los procesos que le dan soporte a cada servicio:
 - Análisis del grado de digitalización por cada subproceso.
 - Percepción de los usuarios sobre cada servicio y los sistemas involucrados.

A partir de todos los insumos mencionados, se muestran a continuación las conclusiones de esta investigación:

Conclusiones específicas sobre cada servicio

Servicio: Becas

1. Existe una oportunidad de mejora que consiste en digitalizar la captura de la información de las becas que proveen los cooperantes, pero una vez que la Oficina de Becas cuenta con los datos y los registra en su sistema interno, tanto su publicación como su consulta por parte de los interesados son procesos 100% digitalizados.
2. En cuanto a la percepción por parte de los usuarios, de los resultados obtenidos en las entrevistas se deduce que existe satisfacción sobre el servicio, basada - entre otras razones - en la completitud y disponibilidad de la información.

Servicio: Traductores e intérpretes oficiales

3. De los tres servicios analizados en esta investigación, es quizá el que cuenta con el menor grado de digitalización, pues solamente una parte de todo el proceso general es cubierto por un sistema informático, llamado PELEX (perteneciente a la UCR).
4. En cuanto a la percepción por parte de los usuarios (traductores e intérpretes que se acreditaron), el servicio es catalogado como deficiente. Lo anterior podría

tener relación con el hecho de que, a pesar de que el sistema PELEx brinda soporte a una buena parte del servicio, del lado del MREC no existe un verdadero sistema informático y, en consecuencia, existe desintegración a nivel de información entre ambas instituciones.

Servicio: Acreditación de funcionarios diplomáticos e internacionales

5. Este servicio tiene a lo interno de sí dos realidades muy distintas si se compara el proceso del otorgamiento de las acreditaciones con el proceso de emisión de las certificaciones, ya que para lo primero tanto el usuario como los funcionarios del MREC cuentan con un sistema que brinda un muy adecuado soporte informático, mientras que la emisión de certificaciones a la fecha continúa siendo manual.
6. Los usuarios de este servicio lo consideran muy eficiente, lo cual podría deberse principalmente a que, tal y como se explicó, tanto el registro de los datos por parte del organismo o misión internacional como el procesamiento de la acreditación a lo interno del MREC, están adecuadamente digitalizados.

Conclusiones generales

7. A pesar de que el portal web del MREC cuenta con un agradable diseño y una estructura que propicia una buena experiencia al navegar a través de éste, en lo que respecta a servicios que brinda al ciudadano predominan las páginas informativas muy por encima de páginas desde las cuales el ciudadano pueda usar los servicios realmente en línea.
8. Existe una correlación entre el grado de digitalización de los procesos que brindan soporte a un servicio y la satisfacción de sus usuarios, principalmente por dos criterios que son la agilidad del servicio y la claridad y consistencia de la información a lo largo de los procesos que dan soporte al servicio.

CAPÍTULO 4: PROPUESTA AL MREC: RECOMENDACIONES DEL INVESTIGADOR

Tal y como se indicó al inicio de este documento, específicamente en el apartado “Objetivos Específicos”, es del interés del investigador que los resultados de esta labor de investigación generen un insumo de valor que pueda ser considerado por el departamento de Tecnología de Información del MREC como parte de su estrategia de digitalización. Para ello, a manera de propuesta, se presentan a continuación las principales recomendaciones con su correspondiente expectativa:

Cuadro 6: Propuesta del investigador para el MREC

#	Recomendación	Expectativa para el MREC
1	Extender el alcance de este ejercicio de investigación académica a todos los servicios que brinda el MREC, tanto a usuarios externos como internos, con el fin de determinar las principales oportunidades de digitalización con sus respectivas prioridades.	Elaborar un plan de digitalización de servicios a corto y mediano plazo.
2	Realizar un análisis sobre la integración de los datos y sincronización de procesos en aquellos servicios en los que, además del MREC, intervenga alguna otra institución.	Garantizar la adecuada integración de procesos y datos entre el MREC y otras instituciones.
3	Automatizar tareas de poca complejidad pero de alto valor para sus usuarios, tales como la implementación de <i>chatbots</i> para la atención de consultas frecuentes.	Emplear tecnología de bajo costo pero alto impacto.
4	Mantener un rastreo adecuado en servicios en los que el MREC solamente es facilitador de información, pues contar con esa información le podría ayudar a tomar decisiones.	Conocer resultados del uso de los servicios donde el MREC solamente gestiona.

Bibliografía

- Banco Interamericano de Desarrollo (2022). Guía de transformación digital del gobierno. <https://publications.iadb.org/es/guia-de-transformacion-digital-del-gobierno>
- Canals, Dolors et al (2024). La digitalización en los servicios públicos. Garantías de acceso, gestión de datos, automatización de decisiones y seguridad. España: Marcial Pons, Ediciones Jurídicas y Sociales.
- Centro de Soporte Firma Digital (2022). Proyecto de ley busca digitalización de todos los servicios públicos. Obtenido de: <https://www.soportefirmadigital.com/web/es/noticias/item/104-proyecto-de-ley-busca-digitalizacion-de-todos-los-servicios-publicos.html>
- Contraloría General de la República (2022). Índice de Transformación Digital (ITD). Obtenido de: <https://sites.google.com/cgr.go.cr/itd/>
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia. (s.f.) *Portal oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores de Colombia*. <https://www.cancilleria.gov.co/>
- Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica. (s.f.) *Portal oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto de Costa Rica*. <https://www.rree.go.cr/>
- Ministerio de Relaciones Exteriores de Guatemala. (s.f.) *Portal oficial del Ministerio de Relaciones Exteriores*. <https://www.minex.gob.gt/>
- Reier, Ricardo y Nañez, Sergio (2024). Impacto de la digitalización en los nuevos modelos de negocio. España: Editorial Dykinson.
- Rodríguez, Andrés (2017). Métodos científicos de indagación y de construcción del conocimiento. Obtenido de: <http://www.scielo.org.co/pdf/ean/n82/0120-8160-ean-82-00179.pdf>
- Salvador, Yudith; Llanes, Mariluz y Suárez, Miguel (2020). Transformación digital en la administración pública: ejes y factores esenciales. Cuba: Instituto de Formación Científica y Tecnológica.
- Tardío, José y Sanjuán, Francisco (2022). La digitalización en los procedimientos administrativos y en los procedimientos contencioso-administrativos. España: Editorial Arazandi.

Anexos

Anexo 1: Documento con los requisitos para solicitar una certificación de traductor e interprete oficial acreditado.




REQUISITOS PARA SOLICITAR

CERTIFICACIÓN DE TRADUCTOR E INTERPRETE OFICIAL ACREDITADO

En caso de que un traductor o intérprete oficial requiera una certificación, donde conste que se encuentra debidamente acreditado por el Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto, deberá presentar la siguiente documentación:

1. Presentar solicitud por escrito debidamente firmada
2. Adjuntar cédula de identidad vigente
3. Adjuntar pago de especies fiscales (125 colones de timbres fiscales y 5 colones de Timbres de Archivos) ¹
4. Señalar lugar para notificaciones, en caso de que la certificación sea de manera digital
5. Asimismo, deberá estar al día con todos los documentos del expediente administrativo a saber:
 - a. Cédula de identidad vigente
 - b. Registro de firma (Artículo 16.- Autenticación de la firma del traductor. Las Traducciones Oficiales destinadas al exterior requieren la autenticación de la firma del Traductor Oficial por la Oficina de Autenticaciones del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto del Decreto Ejecutivo N° 40824 RE "Reglamento a la Ley de Traducciones e Interpretaciones Oficiales")
 - c. Sellos registrados. Del sello. Artículo 23.-El sello del Traductor o Intérprete Oficial deberá llevar una leyenda que indique: nombre completo, número de documento de identificación, número de Acuerdo Ejecutivo de nombramiento, lengua y la frase "República de Costa Rica". El Traductor o

¹ En cuanto al pago de timbre se les indica que los **125 colones en timbres fiscales** responde al Código Fiscal, Artículo 242., el cual señala que "Se usará papel de oficio con reintegro de ciento veinticinco colones". Y el timbre de **5 colones en archivo nacional** responde a Ley de Creación del Timbre de Archivos, en el artículo 3, que señala que "Para el objeto determinado en el artículo anterior, se establece el Timbre de Archivos. El Banco Central de Costa Rica emitirá timbres especiales de los siguientes valores: cinco, diez, veinte, cien y doscientos colones. El producto de la venta de estos timbres, deducidos los costos, lo acreditará en la cuenta corriente de la Junta Administrativa del Archivo Nacional.



**MINISTERIO DE
RELACIONES EXTERIORES
Y CULTO**

**GOBIERNO
DE COSTA RICA**

Intérprete Oficial debe tener un sello para cada lengua en la que está autorizado...). N° 40824 RE "Reglamento a la Ley de Traducciones e Interpretaciones Oficiales"

d. Acuerdo de nombramiento.

e. Publicación en el Diario Oficial la Gaceta

f. Contar con el credencial vigente, conforme lo establece el artículo "Artículo 10 del Decreto Ejecutivo N° 40824 RE "Reglamento a la Ley de Traducciones e Interpretaciones Oficiales", el cual señala que " La credencial deberá contener la firma del Director Jurídico o quien él designe y el sello de la Dirección Jurídica, fotografía tamaño pasaporte, nombre y apellidos completos del Traductor o Intérprete Oficial, número de documento de identificación, número del Acuerdo Ejecutivo de nombramiento, idioma(s) en los cuales está autorizado para realizar su labor, fecha de emisión y validez, que será de cuatro años a partir de su expedición. Al cumplirse el vencimiento de su credencial, el Traductor o Intérprete Oficial podrá solicitar su renovación ante la Dirección Jurídica".

2

@CancilleriaCostaRica
 @CRcancilleria
 @cancilleriacr

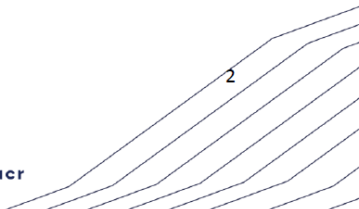


Imagen 20: Documento con los requisitos para solicitar una certificación de traductor e interprete oficial acreditado

Anexo 2: Entrevista aplicada a usuarios de los servicios para determinar su grado de satisfacción.

Nombre de la investigación:	Grado de digitalización de procesos relacionados con servicios administrativos que la sede central del Ministerio de Relaciones Exteriores y Culto brinda a ciudadanos locales
Objetivo de la entrevista:	Determinar el grado de satisfacción de los usuarios a partir de su percepción de los beneficios de la digitalización.
Grupo etario que se analizará con este instrumento:	Ciudadanos locales (mayores de 18 años), sean nacionales o extranjeros, que utilizan alguno de los servicios objeto de esta investigación.
Instrumento que se aplicará:	Entrevista estructurada.
Versión y fecha de elaboración del instrumento:	Versión 1, 9 de noviembre de 2024.
Fecha de aplicación del instrumento:	Entre el lunes 18 y el viernes 29 de noviembre de 2024.
Investigador:	Edgar Oviedo Blanco edgar.oviedo@gmail.com / +506 6050-0150

Instrucciones para el entrevistador

1. Considerando que el grupo etario al que está dirigida esta entrevista está conformado por ciudadanos locales que hacen uso de tres servicios distintos brindados por el MREC, asegúrese de que el instrumento sea aplicado a entre dos y tres personas por cada uno de los servicios.
2. Al iniciar cada entrevista, explique al entrevistado el objetivo de la investigación e indíquele que esta entrevista consta de preguntas simples sobre su percepción del servicio del MREC que ha utilizado, y que el tiempo estimado que toma completarla es de unos 10 minutos.
3. Informe al entrevistado que las respuestas a cada pregunta son voluntarias y que los datos que se obtengan de esta entrevista serán usados estrictamente para efectos de esta investigación.
4. Pregunte al entrevistado si no tiene problema con que se mencione su nombre en el informe o si prefiere realizar la entrevista de manera anónima, indicando solamente parte de su perfil.
5. Para todas las preguntas asegúrese de obtener claramente una respuesta (sí o no, o bien un valor) y complemente con cualquier información que aporte valor a la investigación.
6. Al finalizar, agradezca al entrevistado y pídale que por favor firme al final de este documento.

Referencias generales de la entrevista

Fecha: / /	Nombre del entrevistador:	
Hora:		
Características de la persona entrevistada		
Sexo:	Edad:	Profesión:
<input type="checkbox"/> Hombre <input type="checkbox"/> Mujer <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/> No indica	_____ años cumplidos	_____

Sección 1: Servicios al ciudadano del MREC que ha utilizado

1. ¿Cuál(es) servicio(s) del MREC ha utilizado como parte de su quehacer laboral o profesional?

2. Indique las principales razones por las que ha hecho o hace uso de dicho(s) servicio(s).

Servicio:	Razones:

A partir de este momento nos referiremos solamente a uno de los servicios que el entrevistado haya indicado que ha utilizado:

Servicio seleccionado: _____

3. ¿Con qué frecuencia utiliza este servicio?

<input type="checkbox"/> Frecuentemente	<input type="checkbox"/> Una vez por semana	<input type="checkbox"/> Una vez por mes	<input type="checkbox"/> Ocasionalmente
---	---	--	---

Sección 2: Percepción sobre la calidad y eficiencia del servicio

4. En términos generales, ¿cómo evalúa la eficiencia del servicio recibido por parte del MREC?

<input type="checkbox"/> Muy eficiente <input type="checkbox"/> Aceptable <input type="checkbox"/> Deficiente <input type="checkbox"/> Muy ineficiente	Mencione las dos principales razones de su respuesta: <ul style="list-style-type: none"> • •
---	--

5. Si este servicio no fuera exclusivo del MREC, ¿seguiría optando por recibirlo del MREC?

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	Mencione las dos principales razones de su respuesta: <ul style="list-style-type: none"> • •
--	--

6. ¿Utilizó algún sistema informático como parte del servicio que recibió de parte del MREC?

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No

En caso afirmativo continúe la encuesta. Si no, agradezca al entrevistado y finalice la encuesta.

7. ¿Cuál es su opinión general sobre la **UTILIDAD** del sistema que utilizó?

<input type="checkbox"/> Muy útil en todo el proceso <input type="checkbox"/> Útil solo en parte del proceso <input type="checkbox"/> Solo brinda información	Amplíe su respuesta si desea.
---	-------------------------------

8. ¿Cuál es su opinión general sobre la **FACILIDAD DE USO** del sistema que utilizó?

<input type="checkbox"/> Necesité poca o ninguna ayuda <input type="checkbox"/> Necesité mucha ayuda <input type="checkbox"/> Fue necesario que lo utilizara alguien del MREC, solo brindé datos	Amplíe su respuesta si desea.
--	-------------------------------

9. ¿Tuvo algún problema utilizando el sistema informático? En caso afirmativo, describa cuál fue la situación y cómo fue resuelta.

<input type="checkbox"/> Sí <input type="checkbox"/> No	
--	--

10. ¿Hay algo más que desee agregar? Quizá algo que no pregunté pero que quiera aportar como oportunidades de mejora o situaciones que considera que deben corregirse.

--

Firma del entrevistador: 	Firma del entrevistado:
---	--

Imagen 21: Entrevista aplicada a los usuarios de los servicios