



Universidad de Costa Rica  
Escuela de Administración Pública

Módulo XP0220: Gestión del conocimiento y la investigación en la sociedad

**Estudio sobre el acceso a la información pública:**

Monitoreo en entidades públicas del cumplimiento del Decreto Ejecutivo 40200 y la directriz  
073

Trabajo conjunto EAP-CRI

**Informe preliminar**

Dic. 2018



## COLABORACIÓN

**EAP** Escuela de  
Administración Pública



**COSTA RICA**  
**INTEGRA**

Investigación para apoyar el Capítulo Nacional en  
Desarrollo de Transparencia Internacional.



## PARTICIPACIÓN

Los profesores Dr. C. Roberto Guillén Pacheco y la Licda. Allison Quesada Agüero, y la colaboración del Lic. Jimmy Bolaños González, de CRI



59 estudiantes del Módulo 17. Estudiaron 112 entidades públicas, las cuáles cuentan con 3 evaluaciones del Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP).



## Objeto de estudio

A cada grupo se les asignó entre 7 y 8 entidades, clasificadas en Ministerios, Órganos Adscritos a Ministerios, Instituciones Autónomas y Semiautónomas, Órganos Adscritos a Instituciones Autónomas y Empresas y Entes Públicos.

No formaron parte del estudio, los poderes Legislativo y Judicial, ni entidades adscritas a ellos, el Tribunal Supremo de Elecciones, las Municipalidades, la Universidades Públicas, ni la CCSS.



## Aspectos monitoreados

1. Referencia en los planes institucionales de los pilares de gobierno abierto: transparencia y participación ciudadana.
  1. Pertenencia a la Red Interinstitucional de Transparencia
  1. Puntajes obtenidos en los últimos 3 años en el Índice de Transparencia del Sector Público (ITSP) y el Índice de Gestión Institucional (elaborado por la CGR) en los rubros de Transparencia y Prevención de la corrupción.
  1. Designación del Oficial de Acceso a la Información (OAI), del Oficial de Simplificación de Trámites (OST) y Enlace de Gobierno Abierto.
  1. Estudio sobre la percepción los OAI, OST, y otros funcionarios clave, del avance de la implementación de los principios de Gobierno/Estado Abierto.



## Aspectos monitoreados

6. Verificación en el informe de labores institucional 2017, del cumplimiento del artículo 18 de 40200 y del artículo 12 de la directriz presidencial, del apartado “Acceso a la información pública, datos abiertos y acción ciudadana”.
6. Verificación en el sitio WEB institucional de las obligaciones de transparencia activa, según artículo 19 del decreto ejecutivo 40200 y ordinal 11 de la directriz.
6. Realización de un caso de solicitud de información al correo electrónico oficial, documentando el plazo para dar respuesta (art 32 Ley de Jurisdicción Constitucional).
6. Identificación de ejemplos relevantes sobre de prácticas desarrolladas en materia de Gobierno Abierto, por las instituciones asignadas en la investigación.



# Metodología

1. **Preparación para la investigación:** estudio decreto 40200 y directriz 073

1. **Recolección de la información:**

- a) Indagación sitio Web
- b) Consultas telefónicas sobre información específica; OAI, OST, EGA, Contralorías de Servicios, Encargadas/os de Recursos Humanos, otros funcionarios referidos.
- c) Consultas mediante correos electrónicos oficiales
- d) Entrevistas telefónicas, por correo oficial o personal
- e) Documentación de solicitudes atendidas y no atendidas

1. **Clasificación:** recolección de datos mediante herramientas “tablas de verificación”

1. **Análisis de la información obtenida:** elaboración del informe sobre los resultados obtenidos, las limitaciones existentes en el proceso y las respectivas conclusiones

1. **Exposición de los resultados:**

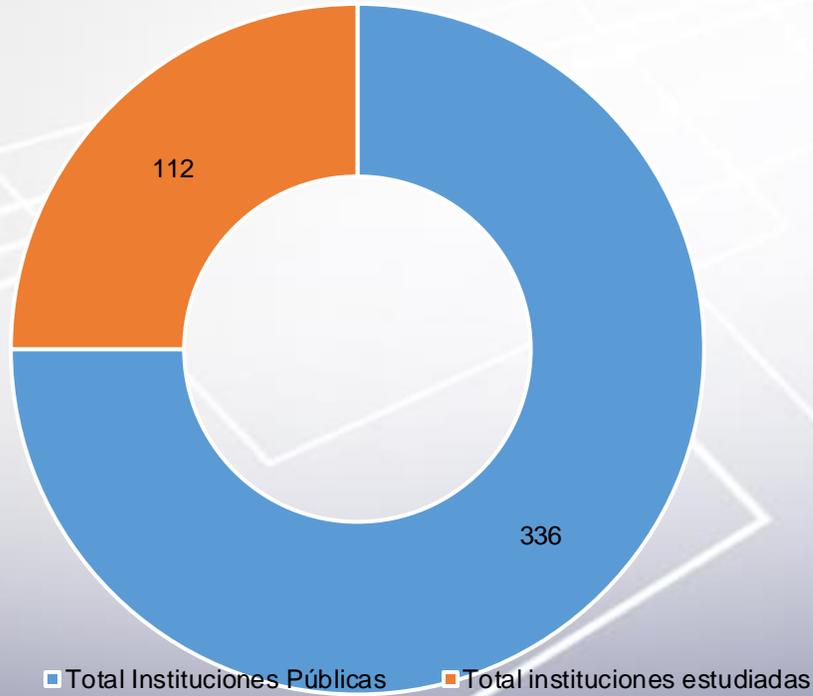
- a) Presentación evento “Find-up”, con infografía sobre lecciones aprendidas.
- b) Intercambio de experiencias entre estudiantes de los grupos de trabajo



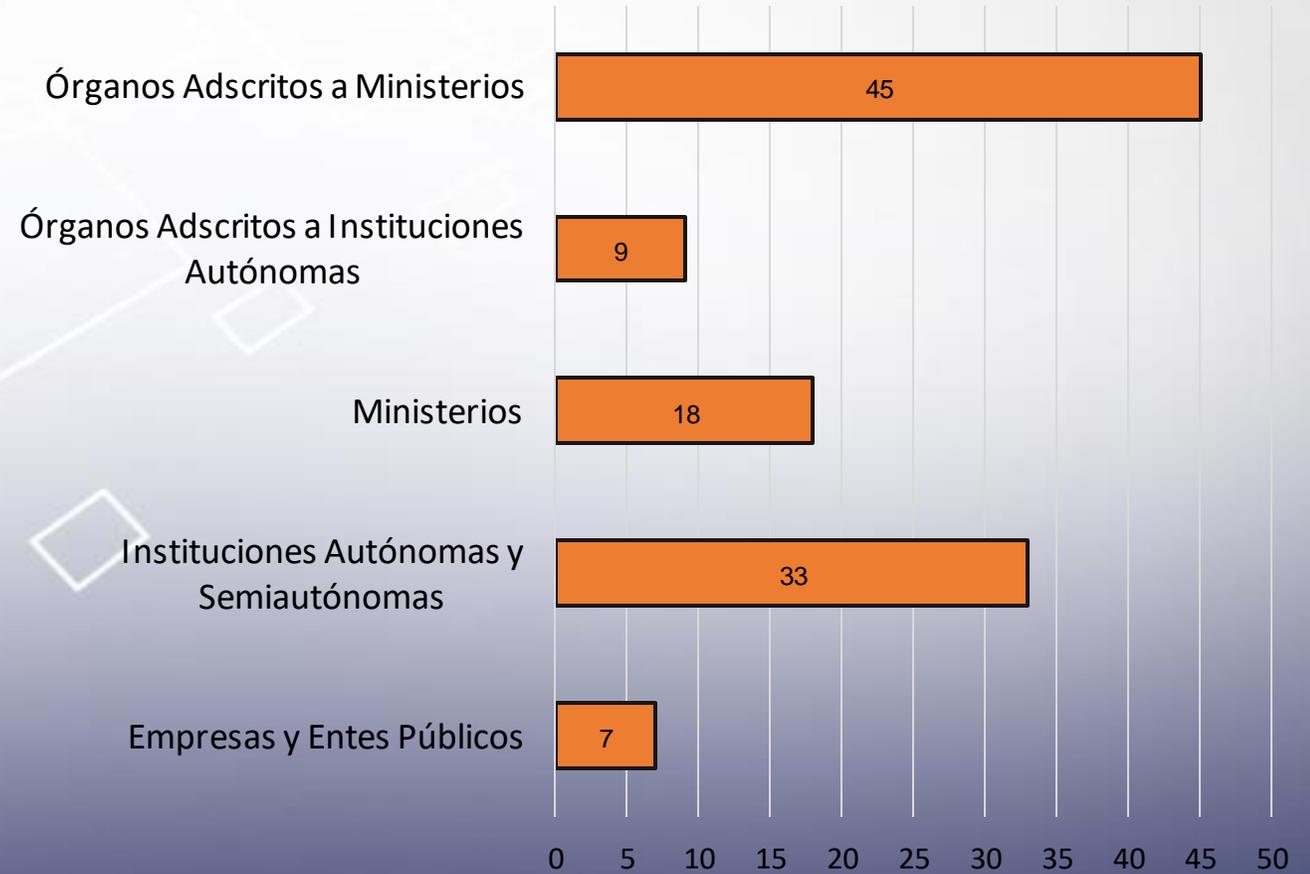


## Descripción de población de estudio

### Cantidad de instituciones



### Clasificación de institución

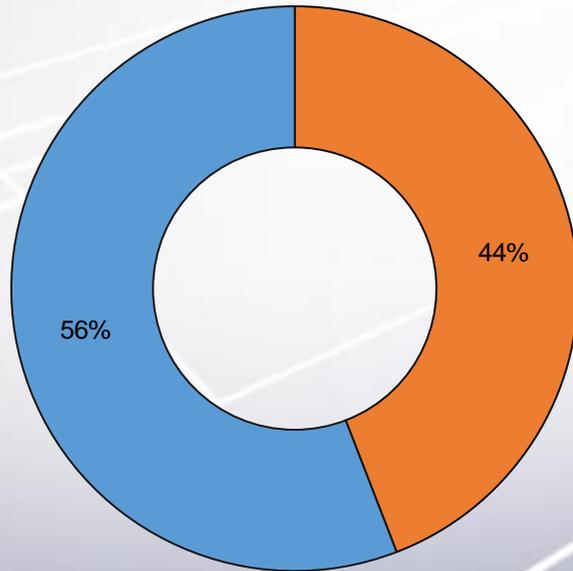


Fuente: Elaboración propia



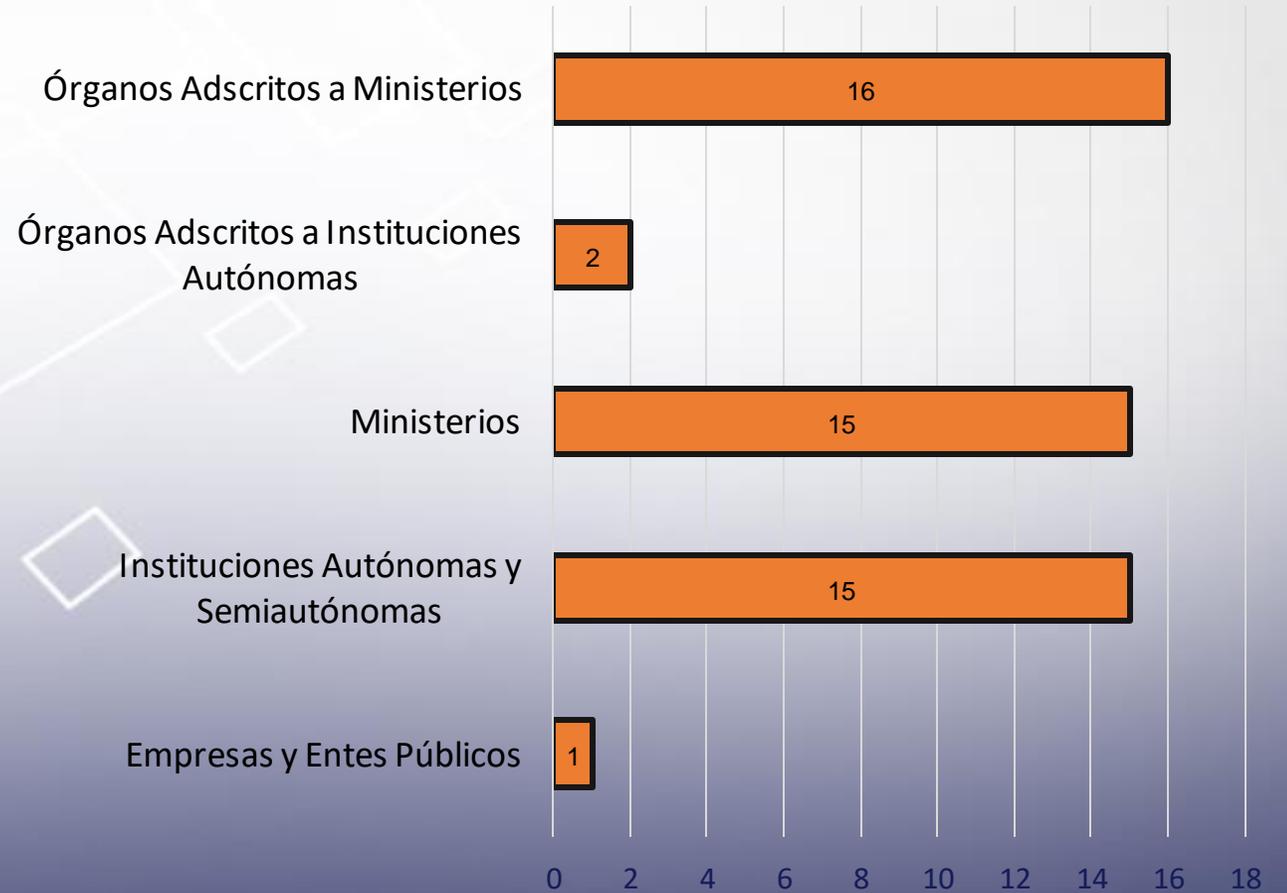
De las 112 instituciones públicas estudiadas, 49 entidades forman parte de la Red Interinstitucional de Transparencia –Defensoría de los Habitantes-

### Cantidad de instituciones



■ Entidades que forman parte de la RIT  
■ Entidades que no forman parte de la RIT

### Clasificación de institución

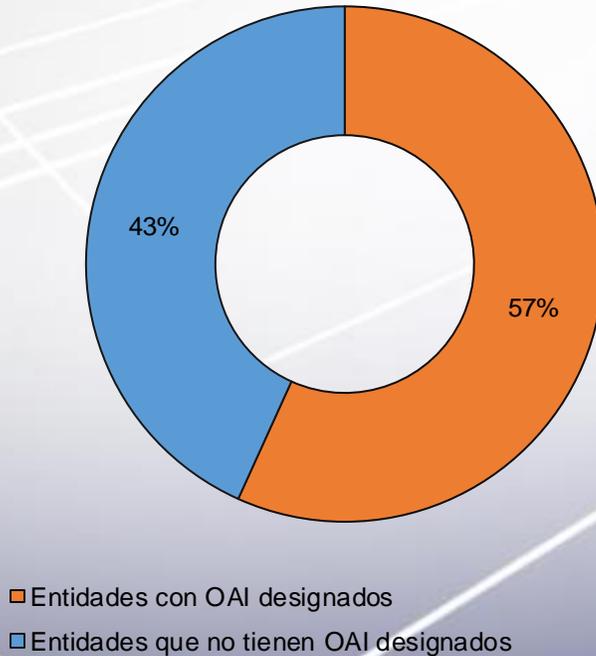


Fuente: Elaboración propia

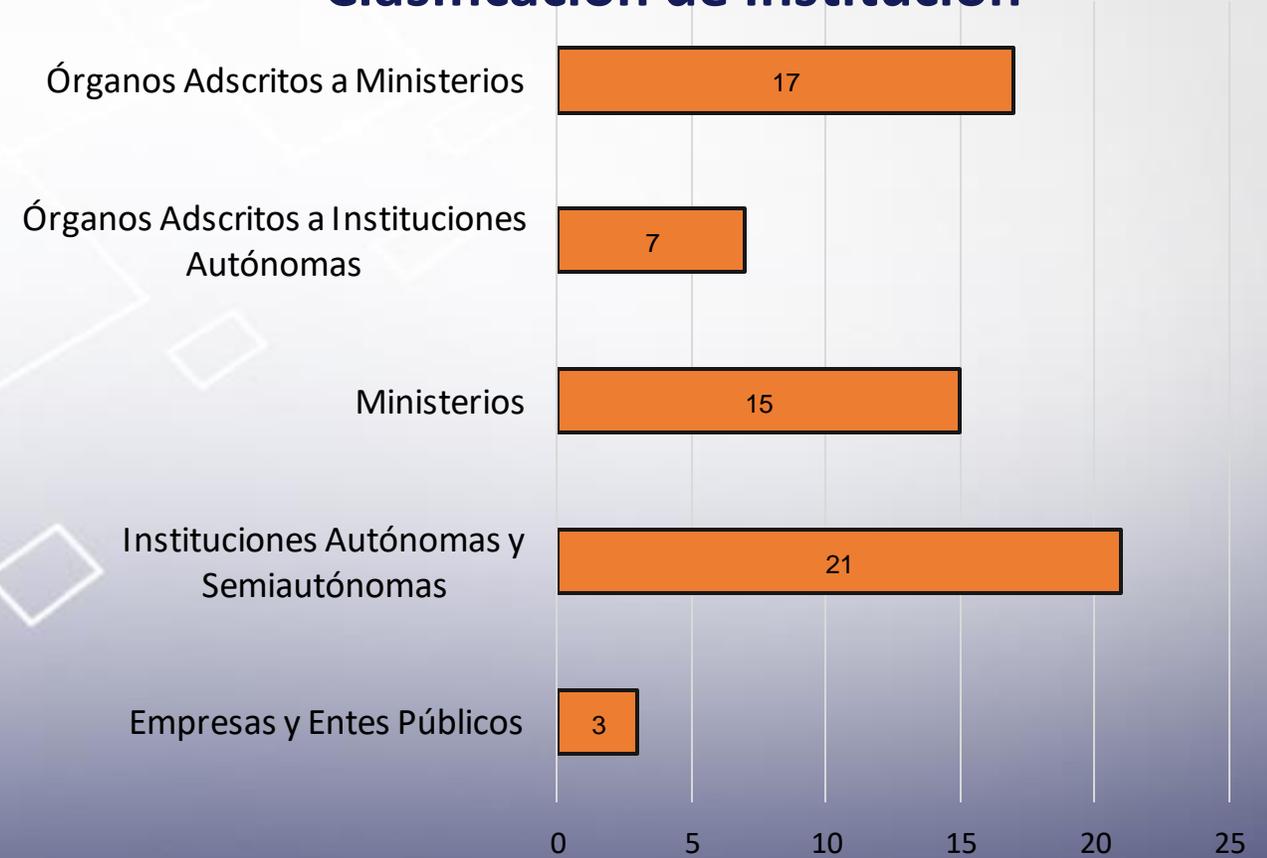


## 63 entidades tienen OAI designados

### Cantidad de instituciones

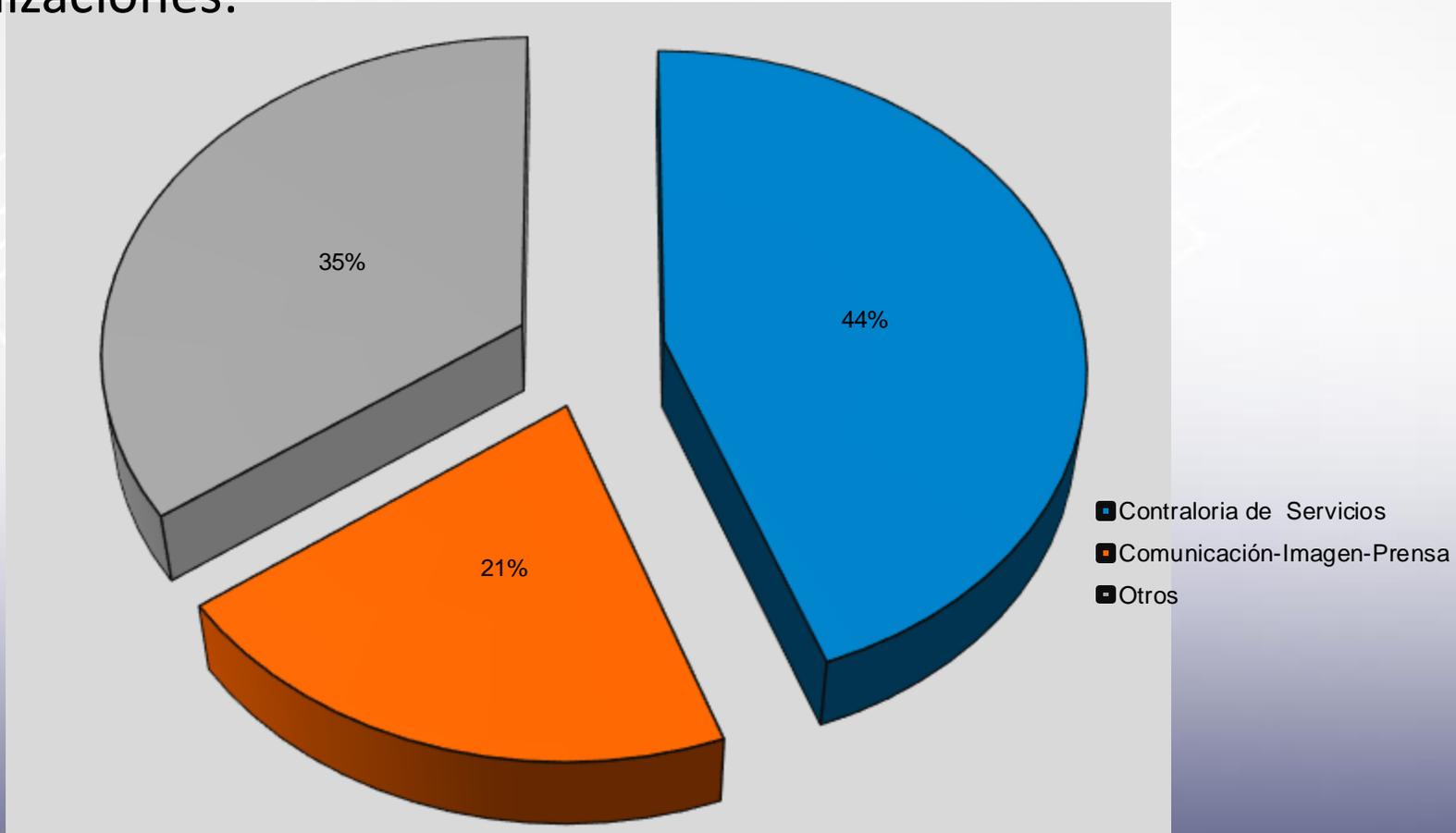


### Clasificación de institución



Fuente: Elaboración propia

Frecuencia de puestos de los Oficiales de Acceso a la Información, dentro de las organizaciones.



Fuente: Elaboración propia



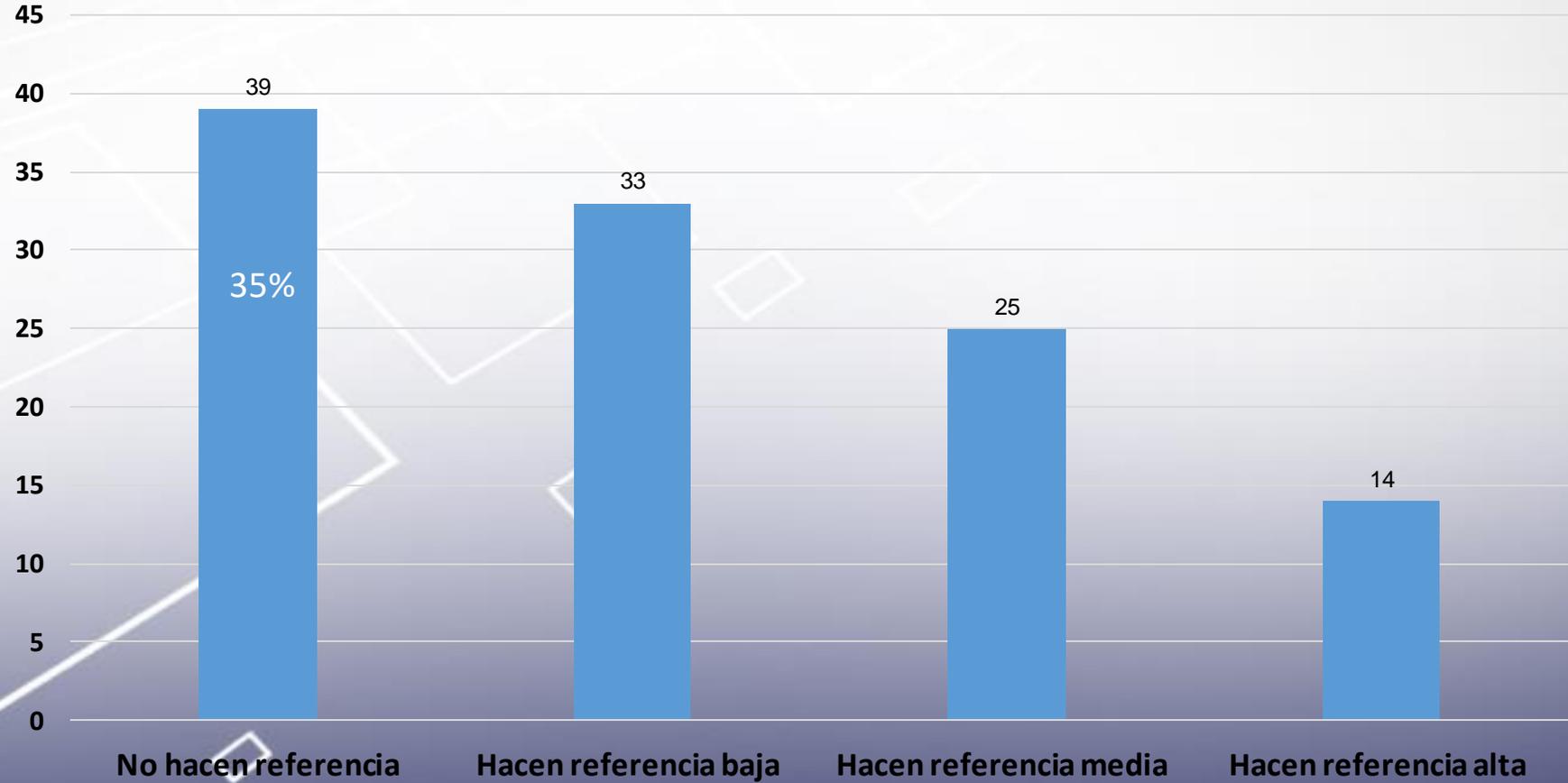
## 72 entidades hacen referencia a la dimensión de Transparencia en los planes institucionales

### Pilares de Transparencia:

- Acceso abierto a la información pública
- Apertura de datos
- Rendición de cuentas

### Nivel de referencia:

Alineación Filosofía institucional, políticas, proyectos, actividades o acciones

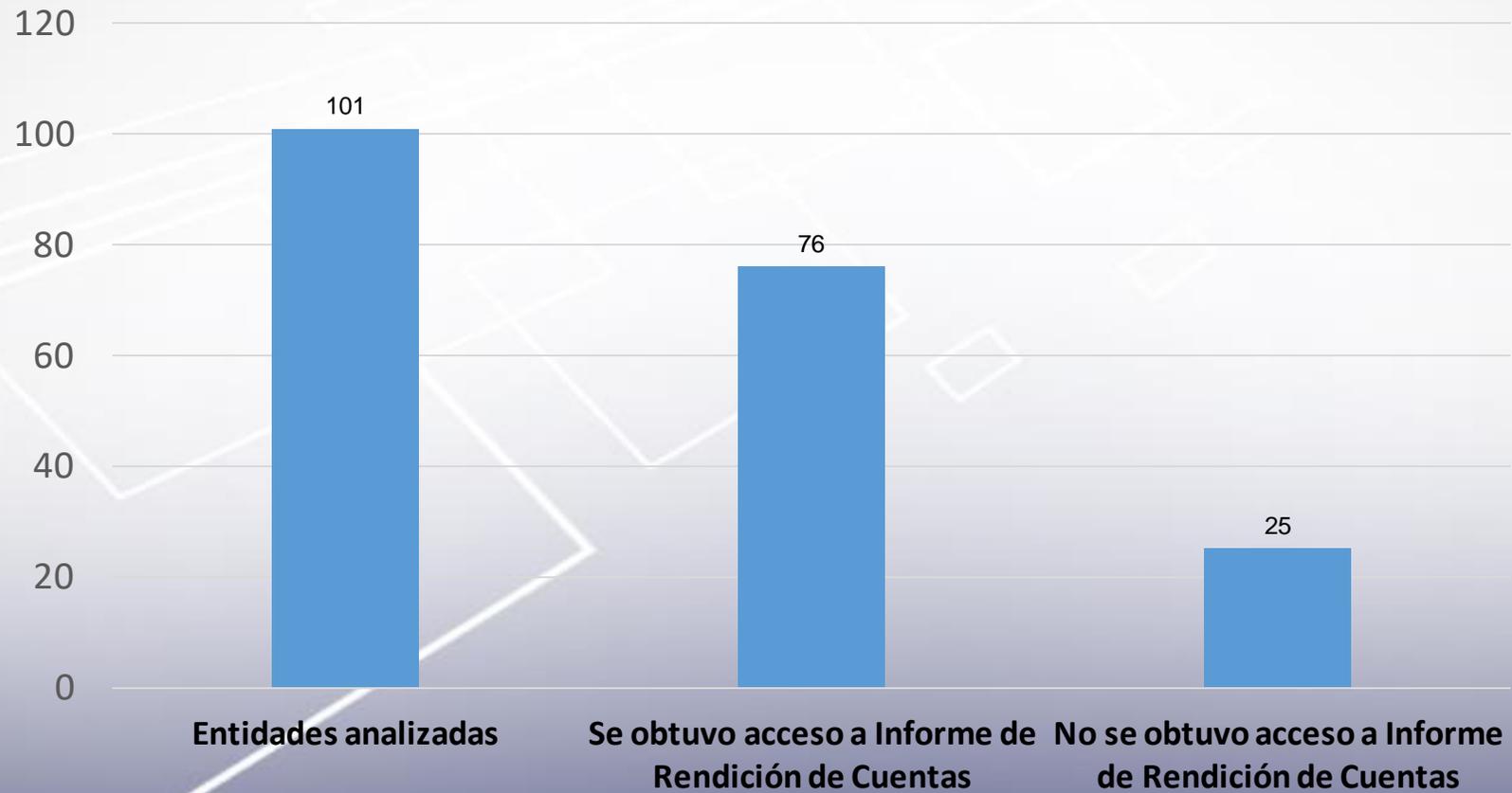


Fuente: Elaboración propia



Verificación en el informe de labores institucional 2017, del cumplimiento del artículo 18 de 40200 y del art.12 de la directriz presidencial 073. Apartado “Acceso a la información pública, datos abiertos y acción ciudadana”

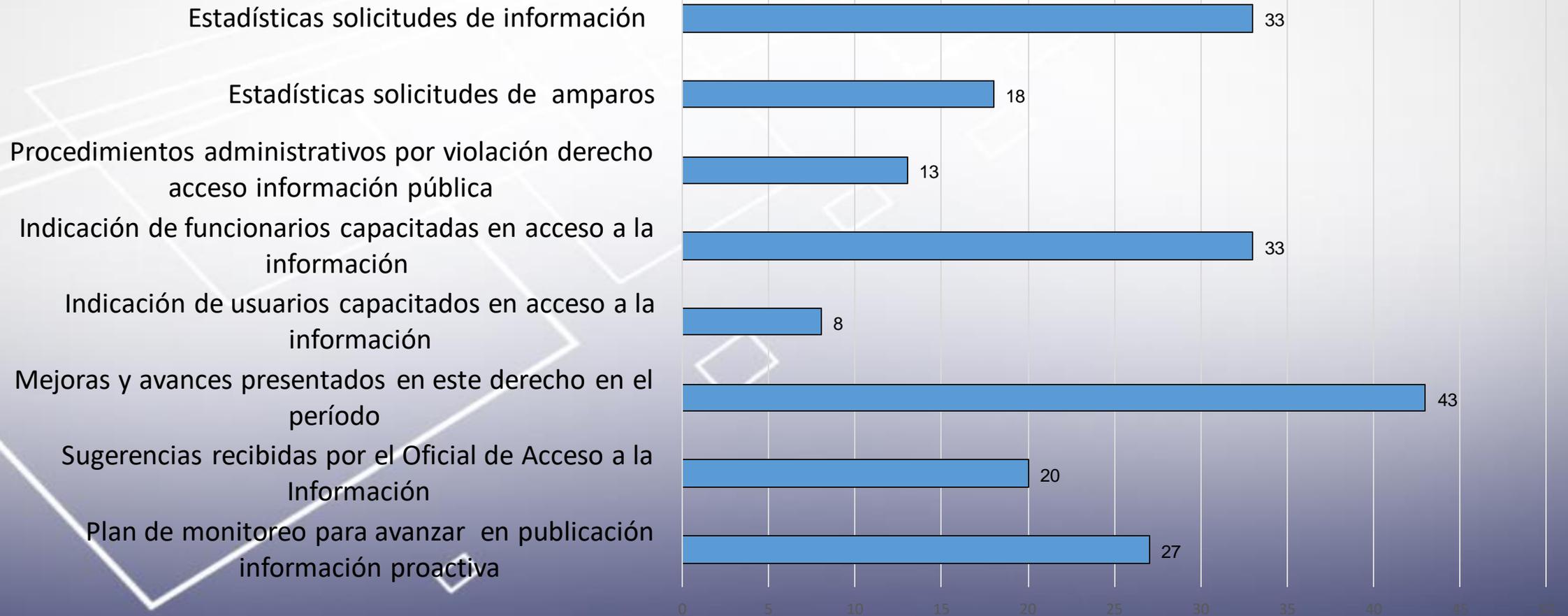
INCISO	INCISO DESGLOZADO
a) Estadísticas solicitudes de información y amparos	# total solicitudes de información recibidas en el año
	Plazo de atención brindado
	Existencia de recursos de amparo
	Resultado de los recursos de amparo
b) Indicación de personas capacitadas en d. acceso a la información	# funcionarios capacitados
	# de usuarios capacitados
c) Si hubo procedimientos administrativos ya concluidos por violación derecho acceso información pública	Cantidad y resultado
d) Mejoras y avances presentados en este derecho en el período	Hacer referencia a este apartado y algunas acciones para mejorar atención de este derecho
e) Sugerencias recibidas por el Oficial de Acceso a la Información	Sugerencias y resultados
g) Plan de monitoreo para avanzar en publicación información proactiva	Indica si existe ese plan o iniciativa de mejorar



Fuente: Elaboración propia



## Monitoreo de 76 entidades de las que se tuvo acceso al informe de rendición de cuentas





**Obligaciones de  
transparencia activa**

**Art. 19 decreto 40200 y  
ordinal 11 de la directriz  
presidencial 073**

**Verificación en el sitio  
WEB institucional**

**Se revisaron 108  
entidades**

TIPO DE OBLIGACIÓN DE TRANSPARENCIA ACTIVA
1. Marco normativo que rige la gestión pública de la institución
2. Estructura orgánica, competencias, obligaciones y servicios brindados
3. Directorio institucional
4. Listado de funcionarios institucionales
5. Horario de atención de la institución
6. Descripción detallada de los servicios brindados al público y la forma cómo estos se realizan
7. Planes y presupuestos institucionales, así como su forma de ejecución y evaluación
8. Procesos para el reclutamiento y selección de personal
9. Mecanismos y resultados del proceso de evaluación de desempeño de los funcionarios
10. Planillas con el salario bruto



**Obligaciones de  
transparencia activa**

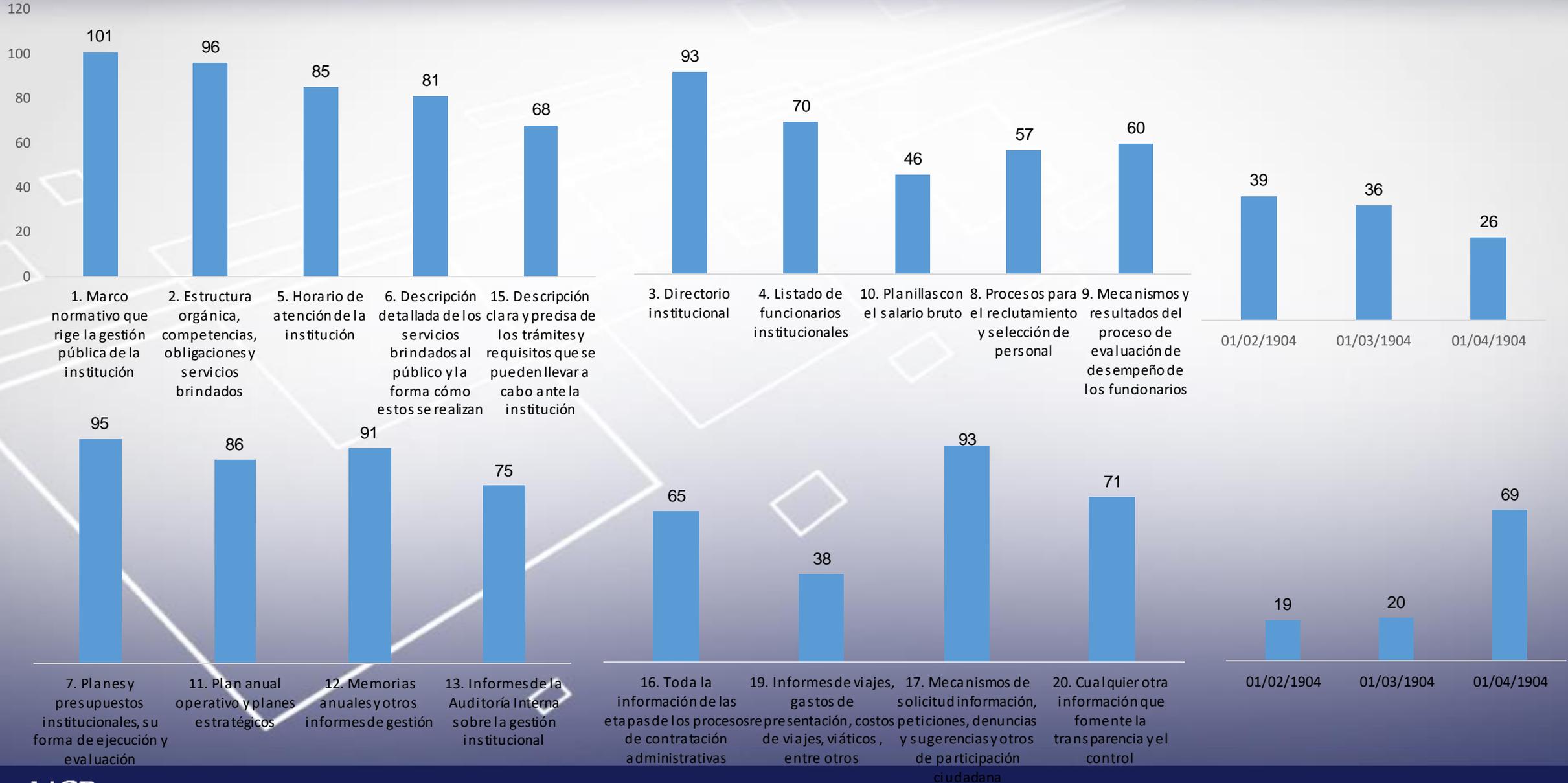
**Art. 19 decreto 40200 y  
ordinal 11 de la directriz  
presidencial 073**

**Verificación en el sitio  
WEB institucional**

**Se revisaron 108  
entidades**

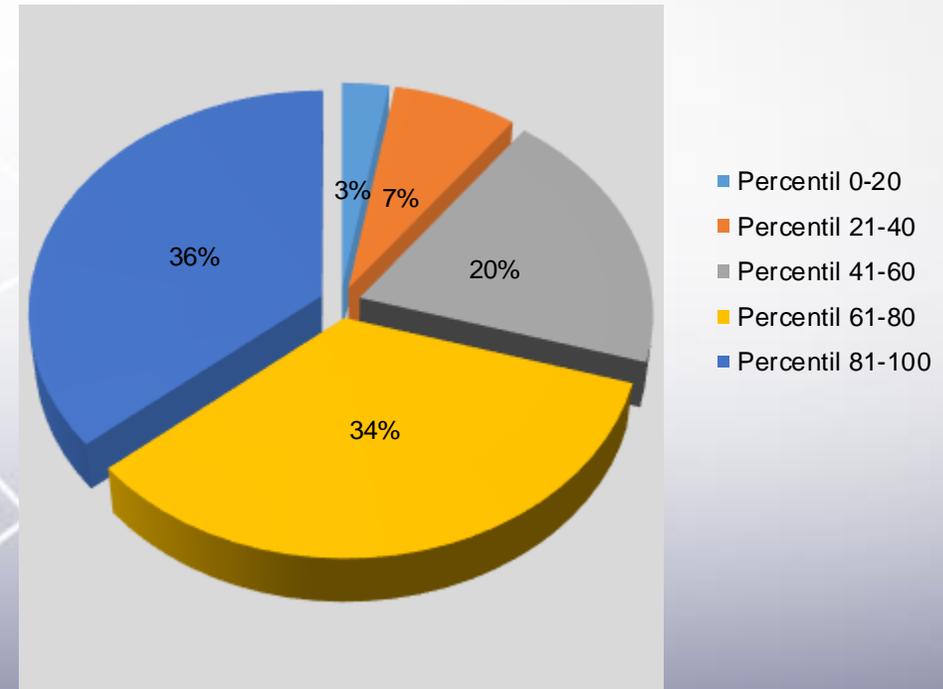
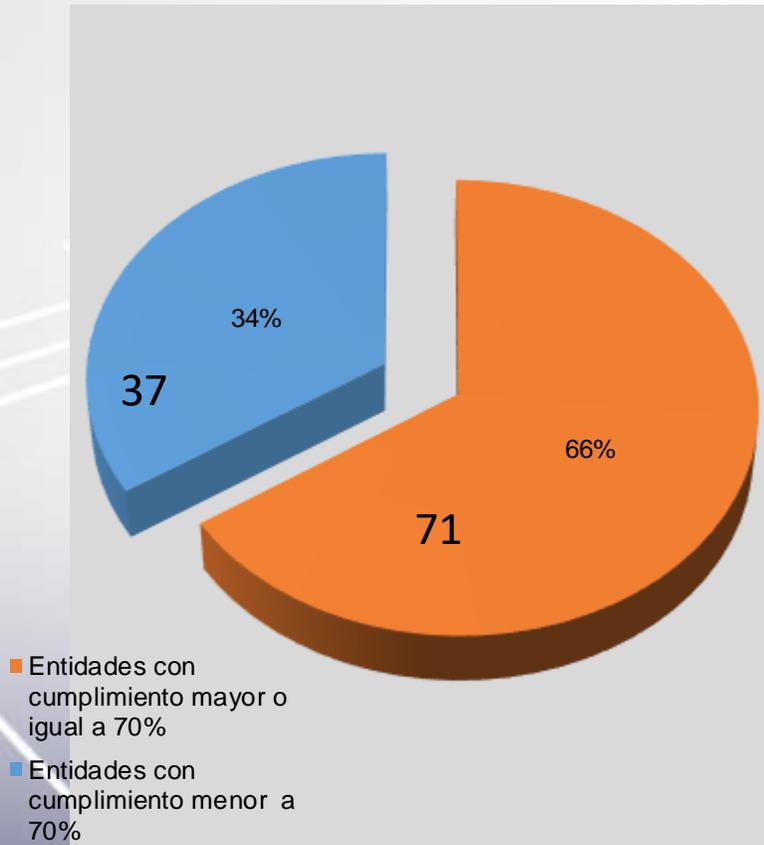
TIPO DE OBLIGACIÓN DE TRANSPARENCIA ACTIVA

11. Plan anual operativo y planes estratégicos
12. Memorias anuales y otros informes de gestión
13. Informes de la Auditoría Interna sobre la gestión institucional
14. Actas de los órganos colegiados establecidos por ley, salvo expresa disposición legal
15. Descripción clara y precisa de los trámites y requisitos que se pueden llevar a cabo ante la institución
16. Toda la información de las etapas de los procesos de contratación administrativas de la institución
17. Mecanismos de presentación de solicitudes de información, peticiones, denuncias y sugerencias para el mejoramiento de la función de la institución, así como cualquier otro medio de participación ciudadana
18. Listado de los subsidios, becas, donaciones, exoneraciones o cualquier otra transferencia o beneficio otorgado a personas particulares
19. Informes de viajes, gastos de representación, costos de viajes, pagos por concepto de viáticos de los funcionarios de la institución, entre otros
20. Cualquier otra información que fomente la transparencia y el control en el ejercicio de la función pública





## Grado de cumplimiento de obligaciones formales de transparencia activa



Fuente: Elaboración propia



# Resultados de la experiencia de los estudiantes





Fuente: Fotografía propia



## Analogía

### El acceso a ...

El problema no es si hay o no información disponible, son las barreras de acceso para que toda la ciudadanía pueda accederla de manera directa, ágil y clara.





## Roberto y Allison

- Jovenes líderes comunales
- Roberto es docente en un centro educativo local
- Allison es estudiante en una universidad privada
- Su tiempo durante la semana es limitado debido a sus horarios de trabajo y estudio

### Mapa de historia del usuario: "As - is Scenario"

### "Puntos de dolor" para el usuario



Extracto de infografía, Grupo 4  
Adriana Marín  
Juan Manuel Riquelme  
Henry Morales



### 3 Experiencias

#### ¿Disponibilidad de la información?



No toda la información se encuentra en los sitios Web de las Instituciones, entre estas varían el tipo de información que publican y la facilidad con que se ubican, sin embargo algunas instituciones rompen este patrón.

#### ¿Acceso a la información ?



Si bien algunas instituciones brindan la información pública sin obstaculizar el acceso, también están aquellas que solicitan requerimientos de mas para brindarla.

El acceso de la información no es abierto ni oportuno en la mayoría de ocasiones

#### ¿Atención oportuna?



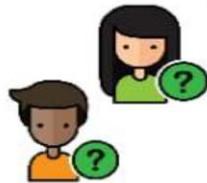
Los tiempos de respuesta son en su mayoría lentos, las llamadas suelen ser atendidas después de varios intentos y las respuestas via correo electrónico, chats u otros medios, no suele ser tan prontas, y en algunas ocasiones nulas.

#### ¿Manejo de la información?



En la mayoría de las instituciones las personas funcionarias no manejan la información a primera mano.

#### ¿Respuestas?



Se podría hablar de un 50/50, si bien algunas instituciones dieron respuesta satisfactoria a lo solicitado y cumplieron con todos o al menos la mayoría de aspectos, también hubo aquellas de las cuales no se obtuvo respuestas mediante ningún medio.



En la mayoría de ocasiones la experiencia del usuario fue frustrante e insatisfactoria

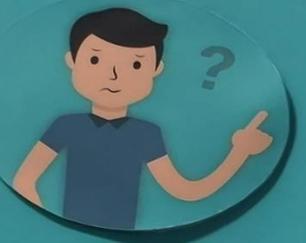


Sin embargo, aunque hay mucho por mejorar, hubo algunas instituciones donde la experiencia fue positiva, y de las cuales se podrían tomar aprendizajes y replicar dichas acciones en otras entidades del sector público con el fin de hacer que la información pública sea accesible a todas las persona en tiempo oportuno y satisfactorio.



Extracto de infografía, Grupo 1  
Uriel Jiménez  
Oscar Fallas  
Fabiola Mora  
Elizabeth Lugo

**Funcionarios que desconocen su designación y sus funciones.**



**Mala atención al usuario.**

**Desinterés en brindar la información.**

**Llamadas y correos sin atender.**

**Número telefónicos equivocados.**

**Remitir continuamente correos y llamadas a otros funcionarios.**

**Inexistencia de cargos y designaciones formales.**

**Altos jerarcas inaccesibles.**

**Información errónea, desactualizada o inexistente en las diferentes fuentes de información.**




**Funcionarios amables y atentos.**



**Funcionarios ajenos a brindar la información.**

**Respuestas ágiles y rápidas.**



**Información disponible y actualizada en las diferentes fuentes de información**

**Designaciones de los oficiales realizadas formalmente**

**¡Pide información pública!, decían ... ¡Será fácil!, decían ...**



Extracto de infografía, Grupo 13  
 Cristell Herrera  
 Mariana Cervantes  
 Wendolyn Morales  
 Rosibel Cerdas



### Consideración académica:

Según los modelos de gestión del conocimiento, se ha avanzado en las etapas de formalización de la información institucional (externalización y combinación), pero se evidencian debilidades en la etapa de internalización en las personas (funcionarios, usuarios, ciudadanía) para una socialización efectiva de la información pública en Costa Rica.

Modelo CECI: Espiral del conocimiento (Nonaka & Takeuchi, 1999)





## Conclusiones preliminares

1. La transparencia y la participación ciudadana como pilares del Estado abierto se ven poco reflejadas en las ideas rectoras (misión, visión y valores) así como en los planes estratégicos y operativos de las entidades públicas.
1. El ejercicio efectivo del derecho humano a la información de interés público cuenta con una serie de obstáculos que dificultan acceder a dicha información, empezando por la falta a los deberes de transparencia activa, por el diseño poco amigable de los sitios web institucionales o por los pocos mecanismos institucionales plenamente operativos como el correo electrónico, las plataformas de servicios y el oficial de acceso a la información.
1. Se logró determinar la existencia de una cantidad importante los oficiales de acceso a la información (63 de 111), creados conforme al mandato del DE-40200 y la Directriz 073 ambas de 2017, pero todavía hay un largo camino no sólo para cumplir con esa obligación normativa, sino para que realmente cuenten con la capacitación y demás condiciones que les permitan desplegar apropiadamente sus relevantes funciones.



## Conclusiones preliminares

4. Se logró determinar que una gran mayoría de las instituciones presentaron en su Informe Anual de Labores del año 2017 lo referente a la rendición de cuentas sobre el estado en cuanto al derecho de acceso a la información, pero persisten importantes áreas de mejora no sólo en cuanto a avanzar hacia un 100% de cumplimiento, sino también en cuanto a la completitud de los datos suministrados, los cuales no siempre abordan todos los aspectos que la normativa exige.
4. Las obligaciones de transparencia activa son una novedad del DE-40200 y la Directriz 073 ya que anteriormente no eran normativamente exigidas y el nivel de cumplimiento de esos 20 deberes alcanzó más de un 70% en porcentaje de un 66% de las entidades estudiadas, lo que significa que un 34% de las entidades no alcanzan ese 70%. El hecho de que una única institución (MSP) cumpla con el 100% de sus obligaciones implica que todas las restantes 100 entidades estudiadas tienen muchas oportunidades de mejora.



## Recomendaciones

1. Debido a que el Decreto Ejecutivo No. 40200 y la Directriz No. 073 alcanzan sólo al Poder Ejecutivo y a la Administración Descentralizada institucional, más no así a los restantes Poderes y órganos adscritos, como tampoco a las Municipalidades, sus federaciones, Concejos Municipales de Distrito y a las universidades públicas ni a CONARE, **se recomienda** exhortar a dichas entidades públicas para que, ejerciendo la **capacidad de autoregulación** propia de su autonomía, **emitan regulaciones** que establezcan obligaciones normativas **semejantes** a las dispuestas en dicho **decreto y directriz**, con el fin de fin de que cumplan con su deber de proteger y garantizar el derecho humano de acceso a la información pública.



2. **Mejorar los mecanismos** con los que cuentan las entidades públicas para **facilitar** a las personas **el ejercicio efectivo** de su derecho humano a la información pública introduciendo cambios a su sitio web, de manera que la persona pueda localizar con más facilidad la información y datos que constituyen obligación de transparencia activa, así como tomando las medidas del caso para atender dentro del plazo de ley las solicitudes de acceso a la información que se reciban por el sitio web e indicando a quien debe acudir por la vía telefónica para evacuar sus dudas o consultas, incluso ante el Oficial de Acceso a la Información.
2. Incrementar la **capacitación a los Oficiales de Acceso a la Información** sobre el rol que cumplen en esta materia así como promover espacios para compartir experiencias y buenas prácticas en esta materia.



4. Diseñar y ejecutar planes de **sensibilización y capacitación** dirigidos no sólo a los **funcionarios** públicos sino también a los **usuarios y ciudadanía** en general sobre el derecho humano a la información, sus alcances y excepciones.
4. **Remitir copia** del presente informe a la **Comisión Nacional de Estado Abierto** con el fin de que toman las medidas del caso para lograr un mayor y mejor **seguimiento** del cumplimiento de lo que establecen el Decreto Ejecutivo No.40200 y la Directriz No.073.



6. **Remitir copia** del presente informe a la **Ministra de Planificación Nacional y Política Económica** para instarla a que revise los **instrumentos** vigentes en materia de **planificación**, a los fines de incorporar la transparencia y la participación ciudadana para que sean considerados transversalmente como elementos centrales en las ideas rectoras (misión, visión y valores) así como en los planificación estratégica y operativa institucional.
6. **Realizar** en el año 2019 un **nuevo estudio de monitoreo**, el cual deberá incluir además consultas respecto a si se acogieron o no en que forma las recomendaciones de este informe.



**EAP** Escuela de  
Administración Pública

# INFORME DE INVESTIGACIÓN

Acceso a la información pública:  
Monitoreo en entidades públicas  
del cumplimiento del Decreto  
Ejecutivo 40200 y la directriz 073

---

MÓDULO XP0220:  
GESTIÓN DEL  
CONOCIMIENTO Y LA  
INVESTIGACIÓN EN LA  
SOCIEDAD





Universidad de Costa Rica  
Escuela de Administración Pública

Módulo XP0220: Gestión del conocimiento y la investigación en la sociedad

Asociación Costa Rica Integra

**Estudio sobre el acceso a la información pública:**

Monitoreo en entidades públicas del cumplimiento del Decreto Ejecutivo 40200 y la directriz 073

**Informe preliminar**

Dic. 2018