

MARCO INSTITUCIONAL: GOBIERNO DIGITAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS SOBRE LAS TIC

Harold Villegas Román

CAPÍTULO

1

El objetivo de este capítulo es describir los hechos más relevantes y los avances de la política pública del Programa Gobierno Digital (PGD) durante el año 2013. El capítulo incluye cuatro secciones. La primera, se dedica a los avances e iniciativas del PGD llevada a cabo por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital (STGD). Esta parte incluye un breve análisis del Acuerdo Social Digital (ASD), los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel), y algunas observaciones del informe de la Contraloría General de la República sobre el mismo. Para concluir esta sección, se describen los resultados fundamentales del 5to. Congreso de Innovación y Transparencia en el Estado y el ranking del Incae en sitios web de instituciones públicas 2013.

En la segunda sección, se valoran los principales hechos y avances en los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI). En la tercera sección se analizan las iniciativas y avances del proyecto “Firma Digital”. En la cuarta sección se hace un análisis de los proyectos de ley que han sido presentados en la agenda legislativa relacionados con la Sociedad de la Información.

Finalmente, se realiza una valoración general de los principales avances, dificultades y aspiraciones en las políticas públicas del Gobierno Digital durante el 2013.

1.1 PROGRAMA GOBIERNO DIGITAL

La creación de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital, como órgano de coordinación y definición de la política pública y la ejecución de proyectos a cargo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, ha sido esencial en el avance del país hacia la sociedad de la información y el conocimiento. Sin duda alguna, la presencia de la STGD ha sido la clave en el desarrollo de las TIC en Costa Rica.

Aunque de manera lenta, la política pública en Gobierno Digital ha ido avanzando a partir del Plan Maestro que hemos consignado en anteriores informes y que estableció un marco de acción para el periodo 2011-2014.

1.1.1 Plan Maestro: Balance

El Plan Maestro marcó la misión, la visión y los objetivos de la administración electrónica en el país a partir del 2011, tal y como se muestra en la Figura 1.1.

Las metas detalladas para el establecimiento de Gobierno Digital en Costa Rica se clasificaron en cuatro ámbitos: del Gobierno al Ciudadano, del Gobierno a las Empresas, del Gobierno al Gobierno, e Infraestructura según se muestra en la Figura 1.2.

A partir del Plan Maestro, la STGD estableció una ruta de largo plazo, conformado por un portafolio de 22 proyectos. La priorización de los mismos, y como se muestra en el Cuadro 1.1, se realizó sobre la base de la disponibilidad de recursos y al grado de preparación institucional para un cambio de paradigma.

Figura 1.1

Misión y Visión de Gobierno Digital

Misión

Mejorar la competitividad nacional con una responsabilidad ambiental a través de proporcionar servicios transparentes y de alto nivel a los ciudadanos basados en un gobierno interconectado y en el desarrollo de las TIC

Visión

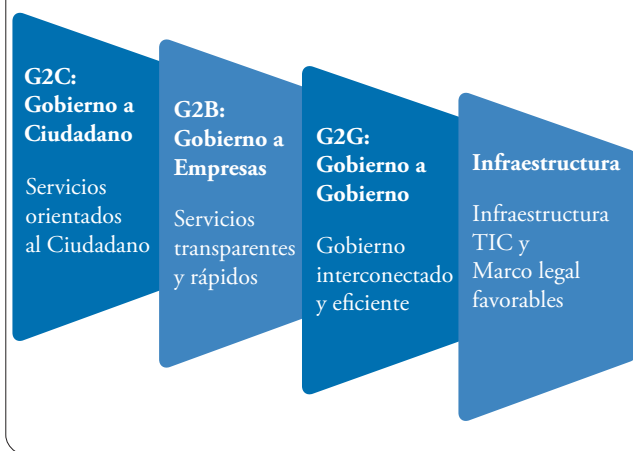
Ser un país líder en gobierno electrónico en América Latina a través de:

- Servicio centrado en el ciudadano
- Servicio Transparente
- Gobierno interconectado basado en un ambiente favorable para las TIC y construir una sociedad segura y equitativa

Fuente: Informe de Gobierno Digital en Costa Rica 2013, Pág. 6

Figura 1.2

Clasificación de Metas de Plan Maestro de Gobierno Digital



Fuente: Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, p. 6.

Según la Organización de las Naciones Unidas (ONU) el nivel de desarrollo del gobierno electrónico se da en cinco etapas de acuerdo con la cantidad y calidad de servicios gubernamentales prestados a través de Internet, fomentando la participación ciudadana. La clasificación se ilustra a continuación (Figura 1.3) y se detalla cada una de las categorías.

Para la STGD “el nivel de madurez del gobierno electrónico de Costa Rica, para el 2010 establecía que el país se encontraba en una transición de la primera a la segunda etapa. Los servicios disponibles a través de sitios web eran limitados y la información y el contenido de los portales en algunos casos no se mantenía actualizado. Asimismo, a pesar de que algunas entidades ya utilizaban estándares y formatos electrónicos

Cuadro 1.1
Cartera de Proyectos

	#	Proyecto	G2C	G2B	G2G	INFR	Importancia	Factibilidad
1	1	Portal de Gobierno	x				1	1
1	8	Seguridad Pública	x				1	1
1	11	Ident. Inteligente	x				1	1
1	20	EA				x	1	1
1	21	Data Center				x	1	1
1	22	Red de Comunicación				x	1	1
2	7	e-Educación	x				1	2
2	2	e-Pasaporte	x				2	2
2	5	e-Salud	x				2	2
2	3	Registro de Propiedad	x				2	2
2	14	e-Aduanas		x			2	2
2	15	e-Agricultura		x			2	2
2	16	Registro de Entidades		x			2	2
3	6	e-Impuestos	x				3	
3	9	e-Vehículos	x				3	
3	10	e-Licencias de Conducir	x				3	
3	12	e-Turismo		x			3	
3	13	Reclutamiento y Empl.		x			3	
3	17	Inmigración			x		3	
3	18	Groupware			x		3	
3	19	GIS			x		3	

Fuente: Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014. En Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, p. 7.

(característica de países en Segunda Etapa), el nivel de interacción con el ciudadano era muy débil.”¹

Desde el año 2006, “los países que lideran los índices relacionados con competitividad, transparencia y gobierno electrónico han enfocado sus esfuerzos en

la habilitación de múltiples canales para la prestación de sus servicios. Como resultado de estos esfuerzos han surgido tendencias que están cambiando los paradigmas una vez más. Un ejemplo es el llamado M-Gobierno o el Gobierno Móvil, cuya filosofía habla de habilitar como canal principal para la relación con el ciudadano los teléfonos

1 Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 8 y ss.

Figura 1.3

Etapas de Desarrollo del Gobierno Electrónico



Fuente: Plan Maestro de Gobierno Digital 2011-2014. En Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, p. 7.

inteligentes y servicios móviles de forma tal que se proporcionen servicios al ciudadano y a las empresas en cualquier lugar y en cualquier momento.”²

1.1.2 Acuerdo Social Digital (ASD)

Como consignamos en Informes anteriores, el Acuerdo Social Digital (ASD) se presentó en el año 2011 y el objetivo principal planteado es promover una sociedad digital inclusiva, que apueste de manera decidida al conocimiento y la innovación como motores del crecimiento económico, promocionando las tecnologías digitales para cerrar las brechas cognitivas y

sociales del país³. Para cumplir con ese objetivo, la Ley General de Telecomunicaciones, (LGT) N° 8642 desde el año 2008, contempló el Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) cuyo objetivo es disminuir la brecha digital.

Para febrero del 2014 la Sutel solo había adjudicado 2 de estos 7 proyectos de Fonatel. En la Figura 1.4 se observa la evolución de los proyectos de Fonatel.

Avances de proyectos de Fonatel

A partir del año 2008 se reformó el marco legal e institucional del sector de telecomunicaciones con lo que tuvo lugar la apertura de ese mercado a la competencia, permitiéndose la participación de nuevos operadores y proveedores como prestadores de servicios de telecomunicaciones; y posibilitó a los usuarios la contratación de este tipo de servicios al oferente que le proporcione las mejores condiciones según sus expectativas. El capítulo 2 de este Informe se refiere de manera detallada a este tema.

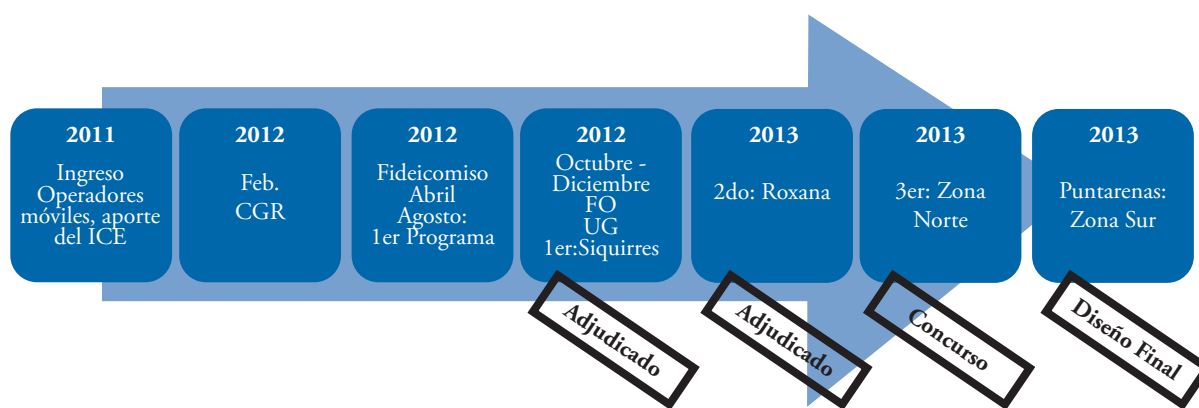
No obstante, en virtud de que esa apertura no asegura por sí sola, que toda la población del país tenga acceso a los servicios de telecomunicaciones, el legislador consideró imperativo, en aras de lograr el acceso universal de los servicios de telecomunicaciones, crear un fondo que permita desarrollar una oferta de servicios, que más que rentabilidad logre cerrar la brecha digital que surge a partir de aspectos de orden socioeconómico o geográficos o condiciones especiales de ciertos sectores de la población que no serían cubiertos por la operación ordinaria del mercado.

² Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 8 y ss.

³ Ver Informe Prosic 2012.

Figura 1.4

Evolución de proyectos Fonatel 2103



Fuente: Presentación Señor Humberto Pineda, Director Fonatel. Para Prosic.

Para cumplir el objetivo de acceso y servicio universal y solidaridad, se estableció en la Ley N.º 8642 el soporte financiero, proporcionado fundamentalmente por los operadores de redes públicas y los proveedores de servicios de telecomunicaciones, para conformar legalmente la figura del Fondo Nacional de telecomunicaciones (Fonatel); el cual constituye a su vez el instrumento de administración de dichos recursos, los cuales facilitarán el acceso a los servicios de telecomunicaciones a aquellos sectores de la población que tengan limitaciones en cuanto su uso y acceso.

Tales recursos deben administrarse de forma eficiente según lo estableció el marco normativo y ser ejecutados en concordancia con las políticas del Estado y las metas y prioridades definidas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones (PNDT), entre otros instrumentos.

Actualmente hay 7 proyectos adjudicados, y 3 proyectos en ejecución. El Programa de Acceso a Servicios de Telecomunicaciones en Comunidades no Conectadas o Sub conectadas de Costa Rica, considera de forma integral los perfiles de proyecto del Acuerdo Social Digital, al llevar el acceso, la conectividad y el servicio de Internet a Escuelas, Colegios, CEN-CINAI, CECIs y Sedes de Ebais de la CCSS.

Beneficio en números: Los proyectos que están tanto en ejecución como en concurso, darán acceso a la banda ancha a las comunidades y a las instituciones públicas beneficiadas: + 200.000 personas de zonas rurales; + 40.000 estudiantes; + 45.000 hogares; + 700 Escuelas, Colegios, CEN-CINAI, CECI y Sedes de Ebais.

Conflicto Gobierno-Sutel

Durante el 2013 destacó el conflicto entre el Gobierno y la Sutel por el uso de los recursos

Cuadro 1.2
Fase actual y el nivel de avance de los proyectos en desarrollo
Al 31 de enero de 2014

Programa # 1	Empresa Contratada	Presupuesto Estimado	Monto Adjudicado	Fase	Avance
Proyecto Siquirres-Contratado	Telefónica	\$455.637	\$393.244	Ejecución	77%
Proyecto Roxana-Contratado	ICE	\$132.722	\$103.579	Ejecución	44%
5 Proyectos de Zona Norte- proceso de adjudicación	3 a Claro y 2 a Telefónica	\$19.987.411	\$14.022.504	Ejecución	100%
Proyecto Zona Sur-Formulación		\$ 25 M		Formulación	100%

Fuente: Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel). Informe actualizado a febrero de 2014. Sutel. Intercambio de correos con don Humberto Pineda, Director Fonatel.

de Fonatel para cumplir con los compromisos asumidos en el Acuerdo Social Digital (ASD).

La administración Chinchilla se planteó la expectativa de conectar y mejorar el acceso con Internet al cien por ciento (100%) de las escuelas y colegios del país al 2014. Además, ejecutar los siguientes programas: Cerrando Brechas del MEP y el plan de conectividad 2.0 de los CECI, los CEN-CINAI, Red de Cuido y Ebais.⁴ Sin embargo, y de acuerdo al Gobierno, esos recursos no se giraron con la prontitud que requiere los compromisos del ASD y que la Presidenta de la República asumió ante el país.

Ante la negativa y la lentitud en la ejecución de Fonatel, la Presidenta Laura Chinchilla presentó un decreto donde solicitó el traspaso

de ese fondo al ICE, incluyendo en el título habilitante del ICE la obligación de brindar acceso a tecnologías digitales y reducir la brecha digital, Decreto N° 37629-Micitt. Se trataba de saltar a la Sutel, pero las autoridades rechazaron esa intención de Casa Presidencial.”⁵

El Decreto estableció en su Artículo Único: “A fin de acelerar el uso de los recursos del Fondo Nacional de Telecomunicaciones, en cumplimiento de las metas de acceso y servicio universal dispuestas en el Plan Nacional de Desarrollo de las Telecomunicaciones, reiteradas en el Acuerdo Social Digital, se solicita a la Sutel iniciar el procedimiento para determinar el posible establecimiento de obligaciones de acceso y servicio universal al Instituto Costarricense

⁴ Extraído de http://www.nacion.com/nacional/Sutel-desafia-Chinchilla-interconectarescuelas_0_1354264601.html

⁵ Bermúdez, M. (18 de julio de 2013). La Presidenta solitaria arremete contra los reguladores. *El Financiero* .

de Electricidad, y proceder con la respectiva recomendación al Poder Ejecutivo, con miras a atender el Componente Uno: Acceso a tecnologías digitales y conectividad de banda ancha del proyecto Cerrando Brechas.” (Artículo 1)⁶ Para cumplir con esa tarea, el Decreto le dio un mes a la Sutel para emitir la respectiva recomendación.

De acuerdo al Dr. Alejandro Cruz, Ministro del Micitt⁷, la idea es que esos recursos sirvieran para mejorar la calidad de vida de nuestros ciudadanos dándole prioridad a la niñez y a la juventud, no un proyecto piloto, que cubriera la totalidad del territorio. Para Cruz, no han logrado ese objetivo porque tienen una “diferencia sustantiva de visión país y de cómo ejecutar recursos” con la Sutel. Por su parte, la Presidenta de Sutel, Mariliana Méndez aseguró que “no hay diferencias en prioridades, sino de conceptualización de por dónde empezar”.⁸

El conflicto también afectó las metas del Ministerio de Educación Pública (MEP), específicamente el objetivo de dotar de conexión a los distintos centros educativos. En este marco, la Sutel alegó que el MEP no cuenta con proyectos estables sino que tan solo son iniciativas sin estructura: “Ni ellos tienen clara la información de las escuelas, quién les da el servicio y cuáles necesitan conexión. Lo hemos solicitado y aún no

hemos recibido respuesta”⁹, mientras que el MEP mostró su desacuerdo afirmando que el proyecto se mandó a las oficinas de la Sutel y que estos no tienen claro cómo desarrollar el proyecto.

A las críticas del Gobierno, también se unió la Contraloría General de la República (apartado siguiente) que en un informe publicado el 9 de abril de 2013 reveló inconsistencias sobre el manejo de los recursos de Fonatel y sobre la cantidad de contribuyentes del Fondo. Mientras la Dirección General de Tributación tiene registrados 303, Fonatel asegura que son poco más de 100. Las diferencias surgieron por una duplicación de las cédulas. Para la Contraloría, las carencias administrativas y financieras afectan la ejecución de los proyectos por parte del Fondo¹⁰.

También la Defensoría de los Habitantes (DH) se posicionó a favor del gobierno al señalar que la red educativa nacional debería contar con recursos del Fonatel y no del MEP¹¹. La DH arremetió contra la Superintendencia de Telecomunicaciones (Sutel) por la lentitud en el uso de los dineros del Fonatel, que deben emplearse para que las comunidades de escasos recursos económicos tengan acceso y servicio universal a telefonía e Internet¹². A su vez, la DH expresó que si la Sutel no puede hacer frente a la

6 Decreto Poder Ejecutivo. N°37629-Micitt. Presidenta y el Ministro de Ciencias, Tecnología y Telecomunicaciones. La Gaceta N° 77. San José, martes 23 de abril del 2013 N° 77.

7 Ver detalles en: http://www.nacion.com/nacional/telecomunicaciones/Diferencias-Sutel-Micitt-desembolsos-Fonatel_0_1355464553.html

8 Ver detalles en: Ruiz, C. (23 de julio de 2013). Diferencias entre Sutel y Micitt impide mayores avances en desembolsos de Fonatel. La Nación .

9 Ross, A., & Aguero, M. (19 de julio de 2013). MEP asumirá red educativa de Internet por lío con Sutel. La Nación.

10 Extraído de http://www.nacion.com/nacional/comunidades/Contraloria-revela-desorden-recursos-Fonatel_0_1334666561.html

11 Extraído de <http://www.signalstelecomnews.com/index.php/mercados/8562-costa-rica-se-agudiza-el-conflicto-entre-el-gobierno-y-la-sutel-por-los-fondos-del-Fonatel>

12 Extraído de: <http://www.diarioextra.com/Dnew/noticiaDetalle/108921>

responsabilidad de determinar las obligaciones de acceso y servicio para las comunidades más pobres, que traslade dicha tarea al Instituto Costarricense de Electricidad (ICE).

La Uccaep y la Junta Directiva de la Cámara Costarricense-Norteamericana de Comercio (Amcham), también se pronunciaron sobre el conflicto, y pidieron a la Sutel y al Poder Ejecutivo mejorar la comunicación para asegurar que la ejecución del Fonatel sea efectivo en la reducción de la brecha digital,¹³ y afirmaron que la distancia de criterios entre la Sutel y el Viceministerio del Micitt es grave por la inseguridad que genera en el mercado.¹⁴ Por su parte, la Cámara de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (Camtic) expresó que es “preocupante que la Sutel y el Gobierno “no hablen entre sí y concierten posiciones”, lo cual genera una dicotomía entre lo político y lo técnico”¹⁵.

Coordinación de Iniciativas en el Acuerdo Social Digital¹⁶

A partir de julio de 2013 se ha desarrollado una serie de reuniones en el marco de la intensificación de la coordinación sobre el Acuerdo Social Digital. En estas reuniones

han participado representantes de Sutel y de instituciones proponentes, lideradas por el Ministro del Micitt, como Rector del Sector, y con el apoyo de la Defensoría de los Habitantes, como observadora y testigo de honor.

De acuerdo a la Sutel, se visualizan avances en los proyectos del MEP¹⁷:

- Se firmó el Convenio MEP-Sutel, según el cual el MEP se compromete a recibir el equipamiento provisto con recursos de Fonatel para los Centros Educativos beneficiados con los proyectos con cargo al Fondo.
- En cuanto a la Red Educativa del MEP, se realizó la presentación, el pasado 12 de diciembre, del primer esbozo del diseño conceptual de la Red Educativa, partiendo de la necesidad pedagógica definida por el Ministerio y sobre el cual el MEP deberá completar el diseño de la red. Para esta presentación el MEP contó con el apoyo técnico de la Fundación Omar Dengo.
- Se intercambió un Borrador del Convenio Micitt-Sutel, en términos similares al convenio suscrito con el MEP, para gobernar el equipamiento de los CECI con cargo a Fonatel. El texto del convenio requiere algunos ajustes para adecuarlo a las condiciones de disponibilidad presupuestaria y de recurso humano del Ministerio, tal como fue manifestado por sus representantes.

13 Extraído de http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Camaras-Sutel-Ejecutivo-asperzas-Fonatel_0_343165687.html

14 Extraído de <http://signaltelecomnews.com/index.php/mercados/8732-costa-rica--asociaciones-telco-critican-conflicto-entre-sutel-y-el-gobierno>

15 Extraído de http://www.elfinancierocr.com/tecnologia/Camaras-Sutel-Ejecutivo-asperzas-Fonatel_0_343165687.html

16 Tomado de; Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) Informe Semestral de Administración de Fonatel 2-2013 Código FON-IAF-2-13 Versión 1.1 Página 31 y ss.

17 Tomado de; Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) Informe Semestral de Administración de Fonatel 2-2013 Código FON-IAF-2-13 Versión 1.1 Página 31.

Cuadro 1.3
Iniciativas presentadas a Fonatel al 30 de noviembre 2013

Remite	Fecha	Objeto
Presidencia de la República	28/06/2011	Acuerdo Social Digital: Perfil de Proyecto Cerrando Brechas en Educación (MEP).
Presidencia de la República	28/06/2011	Acuerdo Social Digital: Perfil de Proyecto Centros Comunitarios Inteligentes 2.0 (Micitt).
Presidencia de la República	06/09/2011	Acuerdo Social Digital: Perfil de Proyecto Cerrando Brechas para CEN-CINAI (Ministerio de Salud).
Radiográfica Costarricense	12/10/2011	Soporte del Sistema de Correo Electrónico gratuito: costarricense.cr
Instituto Costarricense de Electricidad	13/03/2012	Formulación de alternativas para la atención de telefonía fija en Cultivez de Siquirres, provincia de Limón.
Claro CR Telecomunicaciones S.A.	21/05/2013	Oferta de Capacidad Gratuita de Internet como Acelerador del Proyecto Cerrando Brechas en Educación.
Sistema Nacional de Bibliotecas, Ministerio de Cultura	20/06/2013	Iniciativa de Proyecto para dotar de conectividad de internet de banda ancha y renovación de equipos tecnológicos a las bibliotecas públicas costarricenses.

Fuente: Dirección General de Fonatel. Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) Informe Semestral de Administración de Fonatel 2-2013 Código FON-IAF-2-13 Versión 1.1 Página 36.

- Se integraron a la Unidad de Gestión del Fideicomiso de Gestión de los Proyectos y Programas de Fonatel, suscrito con el Banco Nacional de Costa Rica, recursos técnicos para que apoyen en la implementación del componente de CECI de los proyectos en desarrollo para la atención de la Zona Norte, de acuerdo con la propuesta del Micitt en el ASD.

Por otra parte, se ha recibido un grupo de propuestas o iniciativas para Fonatel, las cuales han sido incorporadas al Plan de Proyectos

y Programas con cargo a dicho Fondo como insumos para la formulación de proyectos. Tales iniciativas se pueden identificar de la siguiente forma.

Informe de la Contraloría General de la República sobre Fonatel

Este Informe, denominado “Documento: Informe N° DFOE-IFR-IF-02-2013. 1 de abril de 2013 División de fiscalización operativa y evaluativa área de fiscalización de servicios de infraestructura.

Informe de auditoría de carácter especial sobre la estructura de control y la gestión del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) 2013,¹⁸ realizó una evaluación de Fonatel, y generó algunas líneas correctivas.

Según el informe de la CGR, si bien la Sutel y el Ministerio de Hacienda han realizado esfuerzos de coordinación en procura de una eficiente y eficaz recaudación y traslado de la contribución especial parafiscal que alimenta el Fonatel aún quedan tareas pendientes; entre las cuales cabe señalar la formalización de procedimientos, el cobro efectivo de pagos pendientes por parte de algunos operadores, la resolución de diferencias entre los montos cobrados y los trasladados y la recuperación de retenciones efectuadas a inversiones del Fondo.

En lo administrativo, la Sutel enfrentó retrasos importantes para la conformación final de su estructura orgánica, en la contratación del fideicomiso para la administración de los recursos del Fonatel y en la conformación de la Unidad de Gestión que complementa dicho fideicomiso. Asimismo, requiere de formalizar algunos instrumentos administrativos (organigrama, procedimientos, manuales y valoración de riesgos) y precisar el contenido, forma y periodicidad relacionados con la rendición de cuentas que le exige el artículo 40 de la Ley N.º 8642.

Tales condiciones coadyuvaban a que la Sutel no lograra, en más de un año, concretar programas y proyectos a ser financiados con el Fonatel y con ello cumplir con los objetivos de acceso y servicio universal y solidaridad, impulsar la disminución de la brecha social digital y hacer un uso eficiente de los recursos del Fondo.

Respecto a la gestión de dicho Fondo, mediante el estudio la CGR determinó lo siguiente:

- La Sutel y el Ministerio de Hacienda, como actores involucrados en la recaudación y traslado de la contribución parafiscal han realizado esfuerzos para subsanar dificultades que se presentaron al inicio de esa gestión; sin embargo, a la fecha del estudio prevalecían asuntos por atender entre los cuales están la formalización de procedimientos, la distribución de funciones entre ambos de manera concordante con el marco legal, la determinación clara y el traslado efectivo de cobros realizados pero no transferidos a la Sutel, la identificación clara de los pendientes de pago para la eventual aplicación de las sanciones que corresponda y la recuperación de retenciones por concepto de impuesto sobre la renta realizadas a inversiones del Fondo.
- En materia financiera se identificaron pérdidas potenciales por concepto de diferencial cambiario, originadas en inversiones del fondo realizadas en moneda extranjera y sobre las cuales se debe vigilar el riesgo asociado; y existe un procedimiento para la estimación de gastos e ingresos asociados con el Fondo que requiere la incorporación de variables adicionales para lograr mayor precisión.

18 Contraloría General de la República. Informe de auditoría de carácter especial sobre la estructura de control y la gestión del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) 2013. Informe N° DFOE-IFR-IF-02-2013. 1 de abril de 2013 División de fiscalización operativa y evaluativa área de fiscalización de servicios de infraestructura.

- En otro orden, la gestión del Fonatel se ha visto afectada por aspectos de orden administrativo como la carencia de su organigrama, del manual de funciones, de una valoración de riesgos institucional que coadyuve a ubicar la gestión del Fondo y de sus programas y proyectos en un nivel de riesgo razonable; y por retrasos tanto en la contratación de personal clave como en la contratación del fideicomiso y en la conformación de la Unidad de Gestión; situaciones que se demoraron sin que se pudiera comprobar el debido análisis de las causas y consecuencias por parte del Consejo.
- Finalmente, y respecto a la rendición de cuentas del Fonatel, exigida en el artículo 40 de la Ley N.º 8642; resulta necesario establecer en forma específica plazos y alcances de los informes que debe rendir la administración de ese Fondo; situación relevante al ser esa información fundamental para la definición de la política de gobierno y la planificación estratégica nacional para el logro de los objetivos de servicio y acceso universal y solidaridad.

Las situaciones anteriores han derivado en un uso ineficiente de los recursos del Fondo en virtud de que ha transcurrido un tiempo cercano a los dos años sin que la Superintendencia haya podido diseñar y ejecutar los programas y proyectos suficientes para utilizar el monto acumulado y con ello generar los beneficios esperados por los sectores que demandan el cumplimiento de los objetivos pretendidos con la creación del Fonatel.¹⁹

¹⁹ Tomado de: Contraloría General de la República. Informe de auditoría de carácter especial sobre la estructura de control y la gestión del Fondo Nacional de Telecomunicaciones (Fonatel) 2013. Informe N° DFOE-

De ahí la importancia de implementar las medidas correctivas necesarias que le permitan a la administración de Fonatel lograr la eficiencia, eficacia y sobre todo la oportunidad en el desarrollo de los proyectos que lleven a satisfacer la demanda de los servicios de telecomunicaciones de los sectores de población que los necesiten.

A continuación una síntesis de las recomendaciones generales del Informe de la CGR²⁰:

Al Ministro de Hacienda y al Consejo de la Sutel

1. Elaborar de manera conjunta los lineamientos o procedimientos en los que se establezcan las actividades necesarias para procurar una gestión tributaria óptima respecto al cobro y traslado de la contribución especial parafiscal. (Véase punto 2.1 y 2.3 de ese informe).
2. Realizar un estudio que contemple los fundamentos jurídicos, técnicos y financieros que permitan visualizar la pertinencia, validez y eficacia del “Procedimiento para la notificación del canon de reserva del espectro radioeléctrico y contribución especial parafiscal”. (Véase punto 2.2 de este informe).
3. Establecer de manera conjunta el monto real de las diferencias entre el monto total que ha recaudado la Dirección General de Tributación

IFR-IF-02-2013. 1 de abril de 2013 División de fiscalización operativa y evaluativa área de fiscalización de servicios de infraestructura.

²⁰ Tomado de: Contraloría General de la República. Informe (Fonatel) 2013. Informe N° DFOE-IFR-IF-02-2013. 1 de abril de 2013. División de fiscalización operativa y evaluativa área de fiscalización de servicios de infraestructura.

por la contribución especial parafiscal y lo girado al Fonatel; ejecutar las acciones para se liquiden esas diferencias e implementar los mecanismos de control (procedimientos o lineamientos) que procuren minimizar la recurrencia de este tipo de situaciones. (Véase punto 2.3 de ese informe).

Al Consejo de la Superintendencia de Telecomunicaciones

1. Recuperar los montos que fueron cobrados por concepto de impuesto sobre la renta en las inversiones realizadas con los recursos del Fonatel y que de acuerdo con el artículo 35 de la Ley N.º 8642, se encuentran exentas de toda carga tributaria. Para el cumplimiento de esta disposición se otorga un plazo de 6 meses. Véase punto 2.4 de este informe).
2. Elaborar un procedimiento para mantener una vigilancia periódica sobre las inversiones que maneja el Fideicomiso, a fin de minimizar el riesgo de que se materialicen eventuales pérdidas por el comportamiento del diferencial cambiario. (Véase punto 2.5 de ese informe).
3. Formalizar una metodología que considere los procedimientos, tareas y responsables así como la eventual incorporación de otras variables que permitan realizar las proyecciones de los ingresos y los gastos administrativos del Fonatel con el mayor grado de certeza posible a fin de garantizar la continuidad del Fondo. (Véase punto 2.6 de este informe).
4. Remitir a esta Contraloría el o los acuerdos mediante los cuales el Consejo de la Sutel

apruebe el organigrama, el manual de funciones y los procedimientos relativos a la gestión y coordinación de la estructura orgánica de la Dirección General del Fonatel. (Véase punto 2.7 de ese informe).

5. Estudiar el proceso de contratación realizado para la ejecución del primer proyecto denominado “Conectividad del Cantón de Siquirres con cargo a Fonatel”, identificar las causas por las cuales dicho proceso no resultó efectivo, subsanar tales situaciones y comunicar a esta Contraloría General el resultado del estudio y las acciones ejecutadas al efecto; así como la fecha en que será nuevamente publicado el cartel respectivo a ese proyecto y las fechas de publicación de los carteles correspondientes a los procesos de contratación de los proyectos cuya ejecución iniciará este año 2013. Para el cumplimiento de esta disposición se otorga un plazo de 3 meses. (Véase punto 2 de ese informe).

Recomendación al Ministro de Hacienda

Promover las reformas legales que han propuesto ambas instituciones con la finalidad de centralizar los procesos de estimación y cobro de la contribución especial parafiscal en la Sutel; una vez que se hayan asegurado de que los cambios que en ella se sugieran sean contestes con las competencias y capacidades de la Sutel y que se haya valorado que tales cambios harían más eficiente y eficaz tal recaudación. Ello según lo comentado durante la presentación de resultados e informado mediante las observaciones al borrador de este informe. (Véase Anexo N.º 2 en que se incluyen las observaciones presentadas por la Sutel al borrador del informe.)

1.1.3 Portal Ciudadano (www.gob.go.cr)

El objetivo es mejorar el servicio al ciudadano proporcionando servicios en línea. Fue desarrollado durante el 2011 por la Secretaría de Gobierno Digital con apoyo de Google y es el resultado de un intercambio de talleres a nivel nacional y un intenso intercambio de experiencias internacionales. Como resultado se concluye que el ciudadano no conoce los sitios web o direcciones donde debe dirigir sus consultas o necesidades, por lo tanto un acceso único, directo y fácil de utilizar es la respuesta más acertada para canalizar los servicios que ofrece la administración pública.

El portal ciudadano como ventanilla única, está compuesto por muchos otros servicios los cuales han ido complementando su concepto una vez que han integrado la agenda de trabajo de la Secretaría de Gobierno Digital. La estructura central de *gob.go.cr* es el motor de búsqueda que de forma automática involucra a todas las instituciones del Estado que tengan sitios web, cuyas direcciones incluyan la terminación: *go.cr*, *sa.cr*, *fi.cr* y *ac.cr*.

A partir de su lanzamiento, en enero del 2012, entre sus principales logros se resalta “la exitosa implementación de la indexación de los sitios correspondientes para el funcionamiento del motor de búsqueda de servicios gubernamentales, así como la posibilidad de filtrar los contenidos por imágenes, áreas geográficas, la función de traducción y las funcionalidades de accesibilidad. Asimismo, el Portal ha ido completando con nuevos servicios puestos en ejecución en conjunto con otras instituciones del Estado o ligando sus servicios a otras iniciativas previamente establecidas.”²¹

21 Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 11.

Cuadro 1.4
Servicios Del Portal Ciudadano

Servicios Nuevos	Servicios Ligados
Datos Abiertos	Crear Empresa
Regístrelo	Presidencia Digital
Control Pas	VES
DNP	1311
	En Tiempo

Fuente: Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 12.

En el Cuadro 1.4 se muestran los servicios del Portal Ciudadano.

De acuerdo a la señora Alicia Avendaño, Directora de la STGD, “como sitio de entrada del ciudadano a los servicios de Gobierno, a futuro el Portal Ciudadano proyecta convertirse en la ventanilla única nacional digital en la que los ciudadanos encuentren todos los trámites y servicios, las 24 horas del día, 365 días del año, desde cualquier lugar y utilizando cualquier dispositivo. Para el 2014, *gob.go.cr* permitirá al ciudadano establecer su relación al gobierno orientándose únicamente en función de sus necesidades. Esta nueva concepción de la relación gobierno-ciudadano impulsará la articulación entre las instituciones gubernamentales y la interoperabilidad semántica y técnica que este servicio requiere.”²²

22 Sra. Alicia Avendaño Rivera. Directora Secretaría Técnica de Gobierno Digital (STGD). 18 setiembre de 2013. Prosic.

Datos Abiertos (<http://datosabiertos.gob.go.cr/>)

El objetivo es apoyar la transparencia y la rendición de cuentas en el Estado costarricense. Esta iniciativa responde a la evolución natural del concepto de gobierno y a la reformulación de la relación entre este y el ciudadano. Cuando se habla de Datos Abiertos se refiere a aquellos datos que pueden ser utilizados libremente, reutilizados e incluso redistribuidos por cualquier persona.

La definición completa, utilizada por el consenso a nivel mundial²³, complementa el concepto de datos abiertos con 3 condiciones particulares, a saber:

- **Disponibilidad y acceso:** los datos deben estar disponibles y en forma integral, preferentemente mediante la descarga a través de Internet. Los datos también deben estar disponibles en una forma conveniente y editable.
- **Reutilización y redistribución:** los datos deben ser proporcionados bajo términos que permitan la reutilización y redistribución incluyendo su integración con otros conjuntos de datos.
- **Participación universal:** cualquier persona o empresa debe ser capaz - sin discriminación alguna, de utilizar, reutilizar y redistribuir los datos.

De datos abiertos a Gobierno Abierto²⁴

Alineada con el concepto de Datos Abiertos surge una nueva tendencia: Gobierno Abierto.

Este tema que fue abordado en el Informe Prosic 2012, es una filosofía de transformación que promueve la transparencia, la participación ciudadana y la colaboración como los principios de diseño de la gestión pública.

En alineación con estas dos corrientes, Costa Rica se adhirió voluntariamente a la Alianza para el Gobierno Abierto (OGP por sus siglas en inglés) en enero del 2012 <http://www.opengovpartnership.org/country/costa-rica> y presentó su primer Plan de Acción en el 2013. El Plan de Acción fue resultado de un esfuerzo de varios meses, entre representantes de la sociedad civil, ciudadanos, prensa y autoridades gubernamentales.²⁵

El proceso de elaboración del I Plan de Acción de Gobierno Abierto permitió acordar la ejecución de 23 compromisos, los cuales están estrechamente relacionados con el avance de desafíos prioritarios para el desarrollo del gobierno abierto en el país. Por lo tanto, al formar parte de la iniciativa, Costa Rica enfocó sus esfuerzos hacia el cumplimiento de tres temáticas, a saber:

- Mejorar los servicios públicos.
- Aumentar la integridad pública, la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana.
- Administrar los recursos públicos con eficacia.²⁶

²³ <http://opendatahandbook.org/en/what-is-open-data/>

²⁴ Ampliaremos este tema en un apartado posterior.

²⁵ Ver www.nacion.com (13 de febrero de 2014). Gobierno Digital presenta plan para mejorar acceso de ticos a servicios del Estado.

²⁶ Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 14.

A la fecha, las instituciones que se han involucrado directamente en esta iniciativa son: Casa Presidencial, Instituto de Estadística y Censos, Poder Judicial, Programa Integral de Mercadeo Agropecuario (PIMA), Defensoría de los Habitantes, Caja Costarricense Seguro Social, Secretaría Técnica de Gobierno Digital, Municipalidad de Mora, Municipalidad de Palmares, Municipalidad de Santa Ana, Municipalidad de Alajuelita, Viceministerio de Telecomunicaciones, Ministerio de Comercio Exterior, Ministerio de Cultura y Juventud, Ministerio Seguridad Pública, Ministerio de Salud, Ministerio de Agricultura y Ganadería, Ministerio de Hacienda, MEIC, Mideplan y Micitt.

Entre los principales logros de estas iniciativas, sobresalen:

- Elaboración del Plan de Acción de Gobierno Abierto en conjunto con la sociedad civil, entidades gubernamentales, sector privado y academia.
- Presentación del Primer Plan de Acción de Gobierno Abierto Costa Rica ante Alianza por el Gobierno Abierto (OGP) con 23 compromisos
- Publicación del Portal datosabiertos.gob.go.cr e integración del mismo con 21 instituciones exponen su información en portal de Datos Abiertos
- Confección del Decreto ejecutivo para el Fomento al Gobierno Abierto en Instituciones Públicas de Costa Rica y Creación de la Comisión Intersectorial de Gobierno Abierto

- Involucramiento de la sociedad civil en las decisiones y acciones de gobierno abierto en el país, se conformó la Red Ciudadana por un Gobierno Abierto
- Iniciativa “YoGobierno” lanzada por el BID y de la cuál Costa Rica forma parte.
- Hackathon 2012, con 11 equipos y más de 40 jóvenes desarrolladores participantes y Hackathon 2013 en las temáticas de innovación educativa, participación ciudadana, ambiente, finanzas públicas.
- Adhesión al Open Contracting Partnership (Alianza por la Contratación Pública Abiertas)
- Evaluación en el mes de diciembre del 2013 del estado de situación del gobierno abierto en Costa Rica por parte de la OECD

Centro de Atención al Ciudadano: Servicio 1311-CR

El objetivo es mejorar el servicio al Ciudadano proporcionando un canal de comunicación único y multicanal entre el ciudadano y el Estado.

El servicio 1311 es un componente clave del portal ciudadano ya que funge como medio central de contacto entre el ciudadano y el Estado costarricense a través de diferentes canales de comunicación. A través del 1311-CR se podrá acceder a información y diferentes servicios mediante teléfono, celular, mensaje de texto, aplicaciones móviles o página web.

Su objetivo es proporcionar un canal de comunicación centralizado y eficiente todos los servicios al ciudadano. La puesta en operación de servicios en 1311-CR se realizará en forma paulatina, con el fin de asegurar que la estructura de las entidades correspondientes y los modelos de gestión de servicios que se pongan a disposición se encuentren en capacidad de dar respuesta al ciudadano siguiendo altos estándares y niveles de servicio. A medida que las entidades depuren sus servicios se irán adhiriendo a la plataforma, de forma que en el corto plazo, los ciudadanos no deban conocer más que un número de teléfono 1311, para acceder a cualquier servicio del Estado.²⁷

En el arranque del servicio a partir de febrero del 2014, el 1-311 cuenta con cinco servicios disponibles, a saber:

1. 800 Mer-link para atención trámite de compras públicas.
2. Citas para trámites de solicitud de carnet de portación de armas 900-09110911.
3. Información para registro sanitario de productos 900-09110911.
4. Citas para el trámite servicios migratorios 900-767266.
5. Información sobre la creación de las empresas

Las primeras instituciones en el 1-311 son: La Dirección de Migración y Extranjería, Consejo de Seguridad Vial (Cosevi), y el Registro Nacional. Y los primeros servicios en

Cuadro 1.5 Beneficios Cuantificables

Ventanilla única multicanal
Servicio oportuno y fácil acceso
Tecnologías verdes
Reducción en costos y tiempos para la administración y el ciudadano
Eficiencia administrativa
Atención 24/7/365

Fuente: STGD

el 1-311 con: VES, CrearEmpresa, Mer-Link y ControlPAS (Control, Portación y Armas y Explosivos).

Registro Sanitario Eficiente: Regístrelo:
www.registrelo.go.cr

El objetivo es contribuir en la mejora en los niveles de competitividad, atracción de inversión extranjera, fortalecer la relación G2B y aumentar la transparencia por alta trazabilidad del flujo del proceso.

Según la STGD, “el escenario de partida del proyecto en el año 2012 era el de un trámite de registro sanitario complicado, tedioso y con un alto costo económico para los solicitantes”²⁸. Según estudio realizado por Georgia Tech University en Mayo 2013 el proceso de partida de inscripción de un medicamento tenía una duración de 385 días calendario y un costo de total de 99.054.00 colones, tal y como se muestra en la Figura 1.5.

27 Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 17.

28 Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 17.

Figura 1.5**Costos Actuales**

Costo total: C\$99,054	Costo personal: C\$96,688	Costo Combustible: C\$2,020=2.9L	Papelería interna MS: C\$346
Tiempo ciclo: 365 días (calendario)	Horas-Hombre: 13.34:05	*CO2: 7.65 kg	

Fuente: Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 19.

Debido a los altos costos y duración, el Ministerio de Salud reconoció la necesidad de simplificar y agilizar este trámite para lograr un registro sanitario eficiente, seguro y sencillo dando inicio al proyecto Regístrelo.

De acuerdo a la STGD, el registro de productos de interés sanitario en línea se creó con el propósito de simplificar y agilizar este trámite, para lograr un registro sanitario eficiente, seguro, transparente y sencillo. De esta forma tanto las personas jurídicas como físicas pueden introducir al mercado nuevos productos de forma rápida, lo que permite fomentar la competitividad del país y aumentar la oferta de productos para los consumidores.²⁹

La plataforma permitiría la inscripción de nuevos productos; la renovación de registros sanitarios; los cambios post-Registro, y el reconocimiento de los registros sanitarios.

²⁹ Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 19.

Figura 1.6**Costos Nuevos**

Costo total: C\$101,030	Costo personal: C\$101,030	Costo Combustible: C\$0	Papelería interna MS: C\$0
Tiempo ciclo: 23 días (calendario)	Horas-Hombre: 7:49:46	CO2: 0 kg	

La razón de un costo mayor en esta opción es el costo asignado al comité (4 personas que invierten 1 hora en revisar cada solicitud)

Fuente: Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 20.

Con el uso de esta plataforma se lograría obtener una reducción en el plazo del trámite en un 95% pasando de 385 días a 23 días calendario. Adicionalmente a la eficiencia en duración del proceso el estudio reporta resultados importantes en el ahorro del consumo de papel, combustible, horas hombre y huella de CO2.³⁰

La plataforma inició operación en noviembre del 2013 y a la fecha se han realizado un total de 2799 trámites de medicamentos, alimentos y cosméticos, como se muestra en el Cuadro 1.6.

La plataforma electrónica Regístrelo es administrada por el Ministerio de Salud y soportada por Gobierno Digital.

La plataforma de regístrelo puede ser consultada por todas las personas, nacionales o extranjeras que deseen conocer o dar seguimiento a los trámites de inscripción de un producto de

³⁰ Ídem.

Cuadro 1.6
Trámites realizados en la plataforma Regístrelo

Tipo de Trámite	Inscripción	Cambio post Registro	Uso de Registro	Reconocimiento	Renovaciones
Medicamentos	521	497			114
Alimentos	1063	21	132	53	67
Cosméticos	134	84			15

Fuente: Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 20.

interés sanitario, impactando en la trazabilidad el proceso y por ende en la transparencia y rendición de cuentas del gobierno.

1.1.4. Ventanilla Electrónica de Servicios (VES)

La Secretaría Técnica de Gobierno Digital y la Dirección General de Migración y Extranjería, en colaboración con Correos de Costa Rica, pusieron en marcha las Ventanillas Electrónicas de Servicios (VES) que facilitan la prestación de los servicios, y aprovechando la infraestructura logística de correos de Costa Rica.

Actualmente funcionan 25 puestos de servicio o Ventanilla Electrónicas de Servicio en las oficinas de Correos de Costa Rica en todo el territorio nacional, en las que atienden trámites de renovación de cédulas de residencia (), solicitud de pasaportes y captura de datos y entrega de carnets de portación de armas y de agentes de seguridad privada solicitados a través de la plataforma ControlPas.

Entre los beneficios que percibirán los ciudadanos con la puesta en marcha de las VES se encuentran: reducción de tiempo y costos en

los que incurrían al realizar sus trámites, como traslado, alimentación, alojamiento, pérdida de días laborales entre otros.

Las Ventanillas Electrónicas de Servicio están ubicadas en las oficinas de Correos de Costa Rica, y han sido instaladas en 25 oficinas de Correos de Costa Rica, a saber: Curridabat, San Pedro, Correo Central (4 puntos de atención), Zapote, Desamparados, Tibás, Guadalupe, Santa Ana, Escazú, Alajuela, Pavas, La Cruz Guanacaste, Cañas, Guatuso, Ciudad Quesada (2 puntos de atención), Cóbano, Puerto Viejo Talamanca, Guápiles, Ciudad Neilly, Heredia y Paraíso.

Entre los logros más destacados de las VES, se puede mencionar: Atención de más de 10.000 gestiones de renovación del documento migratorio *Dimex*; atención de más de 1000 gestiones de pasaportes; habilitación de 25 puntos de atención alrededor de todo el país de VES enfocándose en las áreas fuera del Área Metropolitana; mejoras en los servicios que se brindan en las VES por medio de la optimización de procesos; implementación del servicio de Inscripción y Portación de Armas (ControlPas) y servicio de solicitudes de armas; y ampliar

Cuadro 1.7
Reporte Estadístico VES:
Enero del 2014

Servicio	Cantidad Trámites
Dimex	10 047
Pasaporte	1089

Fuente: Datos estadísticos de las VES. Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 22.

la cobertura de servicios en las provincias de Cartago, Alajuela, Limón, Guanacaste, Puntarenas y Heredia.³¹

1.1.5 En Tiempo (www.ent tiempo.go.cr)

Como se consignó en el Informe Prosic 2012, el sistema En Tiempo (www.ent tiempo.go.cr), le permitirá al ciudadano desde una sola ventanilla realizar el trámite para la aplicación del Silencio Positivo de las licencias, permisos y autorizaciones susceptibles de dicha figura, a través de medios electrónicos y la simplificación de trámites.

Entre las instituciones integradas se pueden realizar al menos 119 trámites a la aplicación del Silencio Positivo por medio de la plataforma EnTiempo. Algunas de las gestiones incluidas en esta lista son:

- Reconexión de un servicio de agua (AyA).
- Visado para edificaciones en general en la zona marítimo terrestre (ICT).

- Inscripción en el listado de instituciones sujetas de donación (IMAS).
- Autorización de planes de ventas a plazo (MEIC).
- Solicitud de inspección fitosanitaria (MAG) o los permisos de eventos masivos que emite el Ministerio de Salud entre otros.

Los logros que se consignan hasta la fecha son 6 instituciones inicialmente con 119 trámites disponibles para aplicar el silencio positivo, y un avance del programa de un 60%. Según la Secretaría de Gobierno Digital los desafíos son incorporar a la plataforma 38 instituciones con sus respectivos trámites a marzo del 2014.

1.1.6 CrearEmpresa (www.crear empresa)

El servicio CrearEmpresa, y como se señaló en el Informe Prosic anterior, inició operación en el mes de febrero 2012. Tan solo en la I Fase, Gobierno Digital logró reducir la duración del proceso de inscripción y registro de nuevas empresas de 25 días a 1 día o menos, incluyendo el que la empresa recién constituida obtuviese el número de autorización de libros sociales. Con la puesta en operación de la II Fase, se reportan mejoras en la duración del proceso máximo de 20 días. Previo a la implementación de CrearEmpresa el proceso habría tardado hasta un año. A enero del 2014 se han realizado un total de 130.000 trámites de inscripción de sociedades, autorización de libros sociales, patentes entre otros. El tiempo de creación de la empresa se disminuyó de 60 días a 20 días,

³¹ Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 22.

esto ha impactado en una mejora notable del indicador del *Doing Business* del 2014 pasando de 109 a 102 o sea mejoramos 7 puntos.³²

En este informe se destaca la publicación del Decreto 38137-JP-MAG-MEIC-S-Minae del 2 de enero del 2014, como parte de la estrategia para la masificación del uso de la plataforma. En este se establece la obligatoriedad del uso de la plataforma para la constitución de sociedades anónimas y de responsabilidad limitada, cuando el capital social haya sido pagado en dinero efectivo o en valores.

Los trámites que se pueden realizar a través de esta ventanilla única son:

1. Inscripción de sociedades mercantiles en el Registro Nacional.
2. Legalización electrónica de libros sociales en el Registro Nacional.
3. Publicación de edictos en el diario oficial La Gaceta.
4. Certificación de personería jurídica del Registro Nacional.
5. Certificación de propiedad de bienes inmuebles.
6. Certificación de planos catastrados digitalizados.
7. Certificado de Uso de Suelo.
8. Obtención del permiso sanitario de funcionamiento por parte del Ministerio de Salud.

32 Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 23.

9. Obtención de la Viabilidad Ambiental por parte de la Secretaría Técnica Nacional Ambiental (Setena) para empresas de bajo impacto ambiental.
10. Certificado Veterinario de Operación del Servicio Nacional de Salud Animal (Senasa) del Ministerio de Agricultura y Ganadería.
11. Verificación de la póliza de riesgos de trabajo del Instituto Nacional de Seguros (INS).
12. Patente comercial.
13. Inscripción como patrono en la Caja Costarricense de Seguro Social.
14. Inscripción como contribuyente en la Dirección General de Tributación.³³

Las Municipalidades que están utilizando la plataforma para emisión de patentes son Alajuela, San José y Palmares las cuales representan el 60% del total patentes emitidas.

Según Alicia Avendaño, “el modelo que estamos implementando busca darle trazabilidad y transparencia al usuario, quien podrá conocer dónde se encuentra su trámite y en qué estado está, por medio de consultas. Además, el notario podrá recibir notificaciones del estatus del proceso mediante correos electrónicos. Definitivamente CrearEmpresa representa todas las ventajas de la interoperabilidad institucional ya que en promedio en tres días se podrá inscribir una empresa, con los libros sociales electrónicos y publicación de edictos en el diario oficial la Gaceta.”³⁴

33 Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 24.

34 Comunicado. Inscripción de sociedades en el Registro Nacional será a partir de ahora 100% electrónica. Decreto

Cuadro 1.8
Estadísticas de CrearEmpresa
a febrero 2014

Trámites	Cantidad
Notarios Inscritos	1263
Sociedades Inscritas	4517
Libros emitidos	125.000
Patentes	35

Fuente: Datos estadísticos de las VES. Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 25.

Para la STGD, un logro tácito pero de gran escala es el hecho de que CrearEmpresa ha servido como un excelente ejercicio de coordinación e implementación de interoperabilidad técnica y semántica entre las diferentes instituciones involucradas en el proceso de apertura de negocios en el país. A partir de la integración que permite esta plataforma se sienta un antecedente en el país de mecanismos reales de aplicación de la Ley de Simplificación de Trámites.³⁵

1.1.7 Sistema de Revalorización, Planilla y Pagos de la Dirección Nacional de Pensiones, DNP (www.dnp.go.cr)

La Dirección Nacional de Pensiones (DNP) tiene a su cargo la administración y control de 14 diferentes regímenes de pensión y dos de prejubilación (Incop e Incofer), cada uno de los cuales tiene su base legal en diferentes leyes.

Para efectos de desarrollar las diferentes funciones que le compete cumplir a la DNP, cuenta actualmente con varios sistemas de información como herramientas tecnológicas que le dan soporte en esas labores. No obstante dichos sistemas presentan serios problemas. La anterior situación es evidenciada en el Informe N° DFOE-ED-IF-19-2010 del 16 de diciembre 2010 emitido por la Contraloría General de la República (CGR) en donde se establece los problemas recurrentes en los sistemas informáticos de la DNP, que han venido acumulando una serie de debilidades y que no permiten tener certeza absoluta sobre la confiabilidad de la información contenida en las bases de datos que maneja esa Dirección.

El informe emitido por la CGR concluye lo siguiente *Cabe especial mención de la problemática existente en cuanto a los sistemas de información utilizados por la DNP para la atención de sus funciones sustantivas y las bases de datos respectivas, que, tal y como se ha comentado ampliamente en este documento, presentan debilidades importantes que no permiten asegurar que la información que contienen sea 100% fidedigna y por ende confiable, y que los procesos operativos que se respaldan con esos sistemas, estén siendo desarrollados de una manera adecuada, todo lo cual lleva a concluir que dentro de las acciones que se vayan a formular para atender la problemática en general de la DNP, debe, en forma prioritaria, atenderse el tema de los sistemas informáticos de esa Dirección.*³⁶

Ejecutivo N° 38137-JP-MAG-MEIC-S-Minae establece la obligatoriedad de utilizar la plataforma Crear Empresa. San José, 9 de enero, 2014

³⁵ Ídem, p. 24.

³⁶ Contraloría General de la República. Informe No. DFOE-ED-IF-19-2010 del 16 de diciembre 2010.

Por lo anterior y en cumplimiento a las disposiciones emitidas a la entonces Ministra de Trabajo y Seguridad Social en dicho Informe, se procedió a desarrollar un sistema de información, que permitiera la emisión de la planilla, revalorización y pago de las pensiones de la Dirección Nacional de Pensiones (DNP),

El nuevo sistema de planilla y revalorización de pensiones está compuesto por más de 30 módulos, 27 flujos de trabajo que utilizan 25 formularios, y un elaborado sistema de formulación por medio del cual es posible parametrizar los distintos métodos de revalorización y el cálculo de los montos de salarios actualizados para más de 200 instituciones del sector público costarricense que contemplan aproximadamente 2000 componentes salariales.³⁷

Los flujos de trabajo no solo permiten articular las tareas a lo interno de la DNP sino también entre la DNP y las instituciones vinculadas. El sistema utiliza la firma digital, utilizando formatos avanzados y conforma un expediente electrónico que permite generar total trazabilidad con las transacciones relacionadas con la gestión de la pensión.

Según la STGD, el sistema permitiría el pago y revaloración a 22 mil pensionados que son administrados por la DNP, con la implementación del sistema el pensionado recupera el beneficio de recibir la pensión actualizada y el Estado el manejo adecuado y eficiente del proceso con la creación del expediente digital para cada pensionado, el uso de formularios electrónicos y la actuación por medio de firma digital. El sistema iniciará operaciones en el mes de abril del 2014.

³⁷ Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 27.

1.1.8 Seguridad Ciudadana

El Ministerio de Seguridad Pública, junto con la STGD, ha establecido una estrategia de incorporación paulatina de las tecnologías de información en el quehacer diario de la institución.

Dentro de los proyectos incluidos en la estrategia se encuentran:

1. Seguridad Ciudadana Digital que incorpora el centro control con cámaras inteligentes de video vigilancia, patrullas equipadas con tecnología de punta georreferenciación de eventos y la explotación de información.
2. Plataforma electrónica que automatiza los trámites de registro de agentes y empresas de seguridad y la solicitud de tenencia y portación de armas. (ControlPas).
3. Aplicación móvil por medio de la cual el ciudadano tiene a su alcance, en forma ubicua y en tiempo real, importantes servicios de la Fuerza Pública.

ControlPas -Portación Control de Armas y Seguridad Privada (www.controlpas.go.cr)

El sistema de Control de Portación de Armas y Seguridad Privada (ControlPas) es una solución tecnológica que permitirá realizar las solicitudes de venta, inscripción y emisión de permisos de portación de armas; así como la regulación de las empresas y los agentes de seguridad privada, desde una sola ventanilla.

ControlPas le permite a las instituciones, empresas y habitantes realizar todo el proceso digitalmente, desde las solicitudes y sus procedimientos

previos y posteriores, hasta la emisión física de los permisos o autorizaciones por parte de las instancias competentes.

De esta forma, se busca facilitar la prestación del servicio a los ciudadanos, eliminar las filas y el desplazamiento hasta las oficinas del Ministerio de Seguridad Pública. Entre los principales beneficios se encuentran:

- Simplifica los trámites de venta, inscripción y portación de armas, mediante un sistema totalmente en línea, desde la solicitud hasta la emisión de los permisos.
- Simplifica los trámites de regulación de las empresas y los agentes de seguridad privada. Incorpora la información de todas las instituciones participantes en el proceso.
- Permite mayor accesibilidad a todos los usuarios, con una disponibilidad de 24/7/365.
- Brinda apoyo físico a los agentes y empresas que no cuenten con tecnologías de información, para recibir atención personalizada en su gestión, a través de la plataforma única.
- Permite realizar consultas de agentes, empresas de seguridad y permisos de portación de armas vía electrónica.

El ciudadano podrá disponer de los siguientes servicios:

- Solicitud de inscripción de armas de fuego.
- Solicitud de portación de armas de fuego.
- Reporte de venta de armas de fuego.
- Solicitud de Inscripción de agentes de seguridad privada.

Además de las dependencias del Ministerio de Seguridad Pública indicadas, hay otras dependencias que interactúan en la plataforma, por ejemplo: Colegio de Psicólogos, Caja Costarricense de Seguro Social, Instituto Nacional de Seguros, Dirección de Migración y Extranjería, Tribunal Supremo de Elecciones, Registro Nacional y Poder Judicial.

El sistema www.controlpas.go.cr inició operación en el mes de noviembre del 2013. Al 15 de febrero del 2014, se han tramitado un total de 7.047 solicitudes y se han registrado en la plataforma 2800 ciudadanos.

App de Fuerza Pública: Seguridad Pública CR.

El Gobierno Móvil se ha convertido en la evolución natural del gobierno electrónico, en

Figura 1.7

Imagen App Seguridad Pública CR



Fuente: Datos estadísticos de las VES. Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 31.

el uso de sitios web como canales principales de prestación de servicios en línea, al uso intensivo de las plataformas móviles para acercar los servicios del sector público al ciudadano.

La implementación de servicios a través de teléfonos móviles le permite al ciudadano y al Estado:

1. Mayor comodidad y flexibilidad.
2. Ahorrar costos en llamadas o transporte.
3. Eficiencia por la Transformación y Modernización de las organizaciones del sector público.
4. Posibilidad de llegar a un mayor número de personas a través de dispositivos móviles.³⁸

En el caso de este componente del Proyecto de Seguridad Ciudadana, lanzado desde principios del 2013, los ciudadanos obtienen información actualizada sobre consejos de seguridad, con fotografías sobre las personas más buscadas por la justicia, reporte de incidentes además de que el *App* le notifica sobre áreas de riesgo, con base en mapas inteligentes, en tiempo real y en este sentido le brinda útiles consejos de prevención e información actualizada sobre las sedes y oficinas policiales más cercanas.

38 Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 31.

1.1.8 Sistema Unificado Electrónico de Compras Públicas Mercado en Línea “Mer-link” (www.mer-link.go.cr)

El sistema de compras del Estado sigue siendo el programa más significativo del Gobierno Digital en Costa Rica. Como hemos mencionado con anterioridad, los dos objetivos fundamentales del Mer-Link son combatir la corrupción, y bajar los costos de operación a los entes públicos.

Durante el año 2013 destacó la obligatoriedad del uso de Mer-link para el Poder Ejecutivo regulada en el Decreto No. 37943-H-Micitt publicado en la Gaceta N° 182 del 23 de septiembre del 2013.

El sistema único de compras electrónicas lo demandó la Contraloría General de la República para tener mayor transparencia y usar mejor los recursos del Estado en junio del 2012.³⁹ Para ello se creó, en agosto de ese año, la Comisión del Sistema Nacional de Compras Públicas, en la cual participan el Ministerio de Hacienda, el de Ciencia y Tecnología y el Gobierno Digital.

Según declaraciones del Ministro de Hacienda, Édgar Ayales, en enero del 2014 todas las entidades realizarían sus compras por medio de un sistema electrónico único que tendría como plataforma la herramienta Mer- Link.⁴⁰ Por su parte, en abril del 2013, la presidenta Chinchilla anunció que a partir de enero del

39 Ver análisis detallado en Informe Prosic 2012.

40 La Nación. Hacienda asegura que en el 2014 funcionará el sistema único de compras estatales. Mecanismo permite combatir corrupción y bajar costos a entidades. Martes 27 de agosto de 2013.

2014 todas las instituciones deberían hacer sus compras por medio de Mer-Link, que tiene tres años de funcionar. Pese a estas declaraciones y al Decreto, aún esa obligatoriedad y unificación camina lentamente.

Sin embargo, ahora el plan se encuentra inmerso en lo que el ministro Ayales describió como un “nudo gordiano”, pues Hacienda exige acceso al sistema Mer-Link para conocerlo a fondo, antes de firmar un decreto ejecutivo que suspenda el uso de CompraRed, la plataforma que hoy usa este Ministerio para el Gobierno Central y que la pueden utilizar también otras entidades. *Yo le dije: Presidenta (Chinchilla), yo me comprometo a ayudarla a que se cumplan esos plazos, pero necesito el respaldo de Gobierno Digital, y yo le aseguro que aquí arreamos con todos los bueyes que tenemos en Hacienda. Puede haber dudas en alguna gente de que si Mer-Link sea mejor que CompraRed, eso para mí ya es irrelevante, aquí es una decisión presidencial y yo soy muy leal a la presidenta y vamos adelante.*⁴¹ Este año, Hacienda pagó \$528.000 por este servicio.

Según el Ministro de Hacienda, no debería firmarse un decreto que suspenda la operación actual, sin tener garantía de que no se afecta el proceso de liquidación presupuestaria y el servicio a las 84 agencias.

Por su parte, Gustavo Morales, gerente del Gobierno Digital y quienes administran Mer-Link, señala que en el plan de trabajo que firmó el Gobierno primero se debe suscribir

el decreto antes de utilizar el sistema como expertos. Según Morales, el plan de trabajo aprobado, fue elaborado como un consenso entre todos los participantes y no es válido enfocarse en actividades aisladas y fuera de contexto, olvidándose de la integralidad del mismo. Este plan establece una ruta que se debe cumplir para llegar a la etapa de capacitación e implementación.

Según Ayales, una vez que tengan la autorización para acceder se definirá el ingreso de todas las instituciones, inmediatamente. El Ministro mencionó que para soltar el nudo Hacienda está dispuesto, incluso, hasta compartir costos. Morales dijo que no conocía esa propuesta, pero consideró muy oportuna la voluntad del Ministro Ayales y que en esa vía se propicie un acercamiento.

Como hemos consignado en los anteriores Informes Prosic, la plataforma Mer-link es un sistema de compras 100% electrónico para todo el sector público como el único sistema de compras del Estado, mejorando la transparencia y eficiencia en las compras públicas del país. Su desarrollo estaría basado en la adquisición y adaptación de la plataforma de *e-Procurement* que utiliza Corea del Sur, y puede definirse como el *Marketplace* electrónico.

La obligación del uso de Mer-link para el Poder Ejecutivo se encuentra regulada en el Decreto No. 37943-H-Micitt publicado en la Gaceta No. 182 del 23 de septiembre del 2013.

A enero 2014 el sistema Mer-link cuenta con la participación de 75 instituciones compradoras, que representan más del 80% de las compras públicas del Estado, un registro de más de 7387 proveedores y 10955 usuarios del sistema que

⁴¹ Ministro Ayales. La Nación. Hacienda asegura que en el 2014 funcionará el sistema único de compras estatales. Mecanismo permite combatir corrupción y bajar costos a entidades. Martes 27 de agosto de 2013.

Cuadro 1.9
Municipalidades beneficiadas con Mer-link

Municipalidad de Escazú	Municipalidad de Alajuela	Municipalidad de San Pablo de Heredia
Municipalidad de Mora	Municipalidad de Grecia	Municipalidad de Santo Domingo
Municipalidad de Moravia	Municipalidad de Palmares	Municipalidad de Sarapiquí
Municipalidad de Santa Ana	Municipalidad de San Carlos	Municipalidad de Carrillo
Municipalidad de Tarrazú	Municipalidad de Belén	Municipalidad de Corredores

Fuente: Datos estadísticos de las VES. Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 31.

utilizan firma digital. Mer-link ha realizado 5552 trámites de contratación 100% en línea, con adjudicaciones por un monto de 173 millones de dólares, generando ahorros en precios de alrededor de \$11 millones de dólares para el Estado y ahorros en papelería y materiales de alrededor de \$ 6,5 millones obteniendo un total de \$17,5 millones de dólares.

Las instituciones usuarias de esta herramienta tecnológica son: ICE, INS, CNFL, IMAS, PANI, INVU, Banca de Desarrollo; ICT, Procomer; Banco Central, UCR, UNA, Tecnológico y 16 Municipalidades han sido beneficiarias de los ahorros y eficiencias que el uso de este sistema provee.

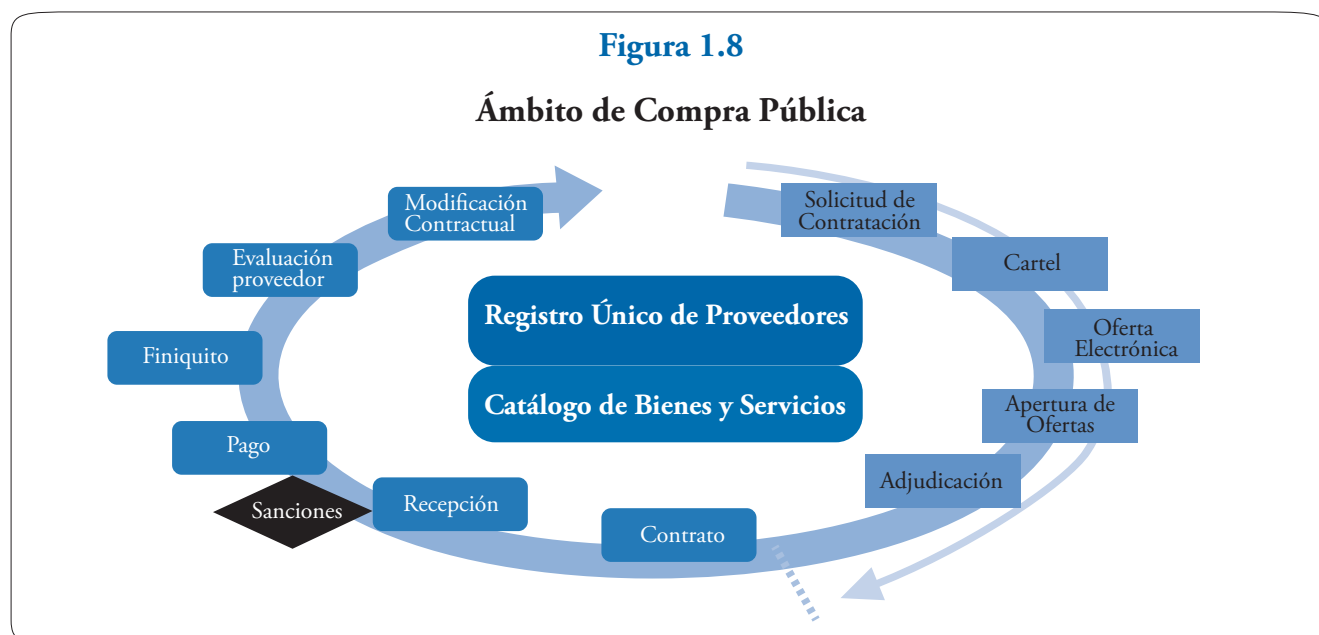
La plataforma Merlink le permite a las proveedurías realizar en línea, y por lo tanto, con bajo costo y mucha transparencia, todo el ciclo de la compra a saber: Solicitud de contratación, Gestión del cartel, Gestión de la oferta, Apertura y adjudicación, Gestión de contratos, Gestión de entregas parciales y final de bienes y servicios, Gestión de los pagos intermedios y final, Seguimiento de las garantías, Gestión de la terminación de contratos, y Evaluación de resultados e impacto.

Todo el Estado 329 instituciones (a partir de enero 2014).

Logros. En un plazo de 1 año y medio se logra poner a funcionar la plataforma de compras electrónicas Mer-link, partiendo del modelo de compra electrónica coreano. Es adoptada por el ICE, mayor comprador del Estado costarricense, quien a partir del año 2012 la oficializa como su plataforma de compras, alcanzando a realizarse un 70% de sus procedimientos en la misma. En el año 2013 se anuncia como la base para el Sistema Nacional de Compra Pública.

“El Ministerio de Hacienda firmó el convenio para iniciar con la implementación de Mer-link en todas las dependencias del Gobierno Central, como parte de este proceso, se iniciará con la capacitación al personal en el uso de la herramienta”, indicó Gustavo Morales, Gerente Mer-link.⁴² De esta manera se espera que, para abril del 2014 todas las instituciones adscritas y ministerios realicen sus compras a través de esta plataforma tecnológica.

⁴² Comunicado. Cien instituciones del Gobierno Central utilizarán Mer-link a partir de abril. San José, 14 de enero, 2013.



Fuente: Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 34.

Cuadro 1.10 Reporte estadístico Mer-link a febrero de 2014	
Cantidad productos/servicios registrados(Total acumulado)	94.683
Cantidad proveedores registrados(Total acumulado)	7.387
Cantidad instituciones compradoras(Total acumulado)	75
Total de usuarios(Total acumulado)	10.955
Cantidad de procedimientos en línea publicados	5.552
Cantidad de partidas adjudicadas	8.524
Cantidad de partidas adjudicadas por remate	133
Cantidad de partidas adjudicadas por subasta	12
Monto contratado en colones	87.875.458.057,91
Monto contratado en dólares	173.443.298,36

Fuente: Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 34.

En este momento, el Consejo Nacional de Vialidad (Conavi) y el Registro Nacional ya están capacitados y listos para iniciar con las compras electrónicas en sus instituciones. Por su parte, funcionarios de Aviación Civil y la Comisión Nacional de Emergencia (CNE) iniciaron desde el mes de enero, con la capacitación en el uso de Mer-link. Según lo establece el decreto ejecutivo firmado por la Presidenta de la República, el año anterior, al concluir el 2014 todas las instituciones adscritas al Poder Ejecutivo deberán realizar todas sus compras públicas a través de Mer-link.

Para el caso de los Ministerios los primeros en implementar la plataforma de compras públicas serán: Hacienda, Presidencia, Ciencia y Tecnología y Seguridad Pública.

Mer-link fue galardonado con el premio *CR-Innova* por la innovación que ofrece en los servicios de contratación pública. Asimismo, a nivel regional, recibió el premio *Excel-gob*, como la mejor práctica de gobierno electrónico centrada en el ciudadano, entre los países miembros de la Red de Gobierno Electrónico de América Latina y el Caribe (Red Gealc).⁴³

1.1.10 Municipios Transparentes y Eficientes: Proyecto *MuNet*

Es una iniciativa de la Secretaría de Gobierno Digital en alianza con la Organización de Estados Americanos (OEA) y la Agencia de Desarrollo Internacional Canadiense para impulsar el desarrollo socioeconómico del país, fortaleciendo la capacidad institucional de los

gobiernos locales a través de la implementación de soluciones de gobierno electrónico dirigidas a mejorar tres aspectos claves del funcionamiento municipal: la transparencia, la eficiencia y la participación de los ciudadanos.

La meta es cubrir las 81 Municipalidades. Actualmente se realizaron talleres para 42 Municipalidades, donde se les capacitó en buenas prácticas de Gobierno Electrónicos.

Algunos datos a la fecha:

- 33 Municipalidades matriculadas con MuNET.
- 290 funcionarios municipales aprobaron curso virtual de “Formulación de Estrategias de Gobierno Digital”.
- 300 funcionarios Capacitación y uso de herramientas como Mer-link, Crear Empresa, En Tiempo, etc.
- 7 Municipalidades desarrollaron su primer sitio web.

1.1.11 Congreso de Innovación en Gobierno Electrónico

El V Congreso Innovación en Gobierno Digital se celebró entre el 14 y 15 de octubre 2013, en el Hotel Intercontinental en San José, Costa Rica.

El objetivo general del Congreso consistió en disponer de un foro de encuentro para compartir experiencias, conocer nuevas iniciativas, difundir ejemplos de buenas prácticas sobre la aplicación de las tecnologías de información y la innovación tecnológica, entre los servidores públicos y la comunidad digital nacional, que sirviera como eje

⁴³ Ídem.

conductor para el mejoramiento de la calidad de los servicios que el Estado Costarricense brinda al ciudadano.

En el Congreso se abordaron algunos temas como: fomento de Gobierno Digital como “Desarrollo del Gobierno Digital: dónde estamos y hacia dónde vamos”, “Nuevas tendencias del e-gobierno”; “Gobierno abierto y datos abiertos: gobernando con los ciudadanos”; “El reto de llegar a todos los ciudadanos: gobierno inteligente y móvil” y el Gobierno Digital como base para la competitividad y transparencia en el desarrollo país.

Los participantes abordaron temas como: modernización del sistema de aduanas, gobierno abierto, el Gobierno Digital como base de la innovación y transparencia en el desarrollo del país, el uso de la tecnología en la prestación de servicios hospitalarios, entre otros.

“Esta actividad busca generar un intercambio de experiencias de entidades líderes en el país y de expertos internacionales de países líderes a nivel mundial en materia de Gobierno Digital de manera que se conviertan en cursos de acción útiles para los participantes desde los diferentes ámbitos para desarrollar proyectos”,⁴⁴ comentó Alicia Avendaño, Directora de STGD.

En la lista de participantes figuraron: Florencia Ferrer, experta en Gobierno Digital de la Universidad de Sao Paulo, Miguel Porrúa, Representante del Banco Interamericano de Desarrollo; Lee Jieho, Gerente del Proyecto de Modernización del Sistema de Aduanas

de Corea; Fernando de la Nuez Granizo, del Hospital Digital de Ecuador, y Jonás Rabinovich, investigador y experto de Naciones Unidas.

1.1.12 Ranking Incae sitios web Instituciones Públicas 2012

La evaluación anual de los sitios web del Estado Costarricense intenta generar una “sana competencia”, lo que debería resultar en mejoras sustanciales en los sitios web y por ende en la interacción del ciudadano con el Estado.

En el año 2013 se evaluaron un total de 172 instituciones (20 más que en 2012 y 24 por primera vez). Este es el séptimo año consecutivo que se realiza el estudio. Entre las entidades se encuentran: 5 poderes de la República y órganos auxiliares; 39 ministerios y órganos adscritos; 38 entidades autónomas (Instituciones autónomas, universidades públicas, institutos, juntas administrativas); 71 municipalidades y concejos municipales; 4 empresas públicas entidades públicas no estatales; 24 nuevos sitios institucionales incluidos con respecto del 2012; y 3 entidades cuyo sitio web no estaba disponible durante el periodo de evaluación.

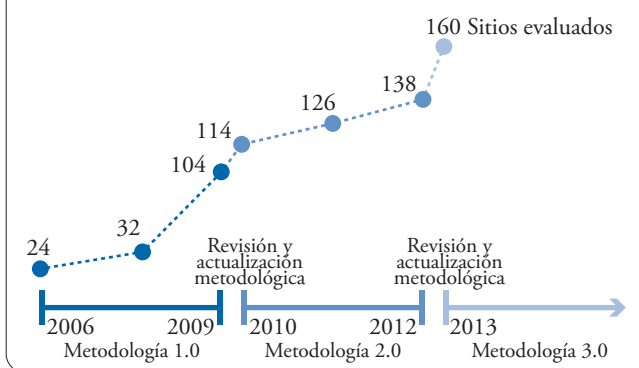
Los criterios de evaluación son:⁴⁵ Interacción (Valor agregado del sitio web, donde ocurre la verdadera evolución); Calidad de la Información (Valor percibido del usuario) y Calidad del Medio Digital (Requerimiento mínimo. Plataforma de soporte del sitio web).

⁴⁴ Comunicado de prensa. V Congreso de Gobierno Digital abordará los temas de Innovación y Transparencia en el Estado, San José, 11 de octubre, 2013.

⁴⁵ Ver un amplio análisis en: Incae. Evaluación de la calidad de la prestación de servicios públicos por medios digitales en Costa Rica Dr. Juan Carlos Barahona e Ing. Andrey M. Elizondo. 2013

Figura 1.9

Evaluación de páginas web de Instituciones Públicas y Municipalidades de Costa Rica



Fuente: Informe de Avances del Gobierno Digital en Costa Rica 2013, STGD, Documento, p. 35.

Por tercer año consecutivo, las páginas web del Instituto Nacional de Seguros (INS) y del Instituto Costarricense de Electricidad (ICE) lograron colocarse en el primero y segundo lugar, en la Evaluación de sitios web del sector público, que realiza la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, con un metodología desarrollada por el Instituto Centroamericano de Administración de Empresas (Incae). La premiación se anunció en el marco del Congreso de Gobierno Digital que se realizó en el Hotel Real Intercontinental, el 14 y 15 de octubre, en San José.

La sorpresa en el 2013 el sitio web de La Promotora de Comercio Exterior (Procomer), que ganó el tercer lugar; escalando cuatro posiciones con respecto al 2012 y desplazando a la Contraloría General de la República al cuarto lugar.

Cuadro 1.11
Calificación de sitios web

Instituciones						
	2013		2012		2011	
1	INS	82.06	INS	88.30	INS	87.34
2	ICE	77.88	ICE	88.26	ICE	86.86
3	Procomer	69.31	CGR	83.16	UCR	83.42
Gobiernos Locales						
	2013		2012		2011	
1	Palmares	66.93	Belén	81.56	Belén	83.11
2	Belén	65.30	Palmares	80.05	Escazú	69.97
3	Osa	61.33	Escazú	68.75	Palmares	67.41

Fuente: Elaboración propia. Datos de la STGD.

Cuadro 1.12
35 primeros lugares de calificación de sitios web Año 2013

2013	2012	Institución	Nota final	Calidad de Interacción	Calidad de información	Calidad del medio
1	1	Instituto Nacional de Seguros	82,06	85,04	89,85	72,31
2	2	ICE	77,88	75,79	94,74	64,52
3	7	Promotora de Comex	69,31	66,32	89,85	53,42
4	3	CGR	67,87	54,59	86,84	62,73
5	5	Municipalidad de Palmares	66,93	61,43	80,45	59,67
6	4	Municipalidad de Belén	65,3	51,2	85,71	59,59
7	23	MEP	64,79	51,28	90,23	54,01
8	9	UNA	64,68	49,32	89,66	55,96
9	15	CCSS	64,52	49,1	85,15	59,82
10	13	Sist. Nac. Bibliotecas	63,74	54,59	85,34	52,48
11	8	MSP	62,41	43,16	88,35	56,36
12	28	Municipalidad de Osa	61,33	39,1	77,44	66,87
13	25	UNED	60,78	48,5	76,69	57,49
14	11	Racsa	60,68	42,33	69,92	68,91
15	NA	BanVHI	59,91	36,02	86,65	57,32
16	30	Municipalidad de San José	59,77	56,02	85,34	40,02
17	24	Ministerio de Cultura	59,64	28,27	82,71	67,15
18	20	Fonabe	59,6	32,18	91,17	55,86
19	21	TSE	59,12	39,1	84,02	54,69
20	56	Comex	58,85	28,27	84,21	63,58
21	66	Municipalidad San Ramón	58,8	41,88	64,47	68,98
22	120	Municipalidad de Tilarán	58,74	30,9	75,81	68,49
23	27	Munic. Pérez Zeledón	58,72	41,8	78,2	56,42

Continuación del Cuadro 1.12

24	NA	Recope	58,39	44,36	69,36	61,16
25	10	ITCR	58,11	42,33	86,84	46,39
26	NA	Serv. Fitosanitario	57,58	38,27	77,07	57,41
27	79	Municipalidad de Grecia	57,45	49,55	77,82	46,17
28	NA	BCCR	57,14	21,88	91,73	57,74
29	41	Municipalidad de Moravia	56,86	40,08	85,34	46,27
30	43	Aresep	56,84	39,85	72,93	57,64
31	12	Municipalidad de Escazú	56,84	28,57	90,04	52,39
32	6	Universidad de Costa Rica	56,7	43,61	82,33	45,36
33	85	Munic. S. Rafael Heredia	56,56	40,3	73,31	56,11
34	50	MEIC	56,31	26,92	86,47	55,62
35	74	Municipalidad de Sarapiquí	56,24	40,75	79,89	48,85

Fuente: Elaboración propia. Datos de la STGD.

En la calificación de páginas web de municipalidades, dos gobiernos locales se mantienen en los puestos de primacía con respecto al 2012, con un cambio de posiciones. La Municipalidad de Palmares desplazó del primer lugar al Municipio de Belén y la Municipalidad de Osa paso del puesto 28 a tercer lugar.

De acuerdo a la señora Alicia Avendaño, Directora STGD *la evaluación ha dado buen resultado, puesto que algunas instituciones o municipalidades tratan de puntuar y mejorar su posición en la clasificación, insertando nuevas aplicaciones y servicios en sus plataformas digitales. El mayor beneficiado es el ciudadano, que tiene páginas web con mejores servicios y más accesibles. Hemos notado esa competitividad que se ha generado gracias a esta evaluación.*⁴⁶

46 Secretaría Gobierno Digital. Comunicado de prensa 15 octubre de 2013. Páginas web públicas mejoran su nivel de

Casos desatacados. Además de la premiación a los primeros lugares, la STGD entregó una mención honorífica. Esta fue concedida a la Municipalidad de Grecia por el mayor ascenso en interacción entre gobiernos locales. Grecia duplicó su nota en este aspecto, al pasar de obtener una nota de 79 en el 2012, a una 22 conseguido este año. Esa mejora se debió a la inclusión de consultas complejas, como impuestos, bienes inmuebles, pagos en línea, guías de uso, solicitud de citas y chat en línea.

Otros dos casos que destacaron, aunque no ganaron reconocimiento son: la Municipalidad de Tilarán que dio un salto de 99 puestos, al pasar de lugar 120 al 22 en la clasificación general y el Ministerio de Educación, que dio un salto de 16 puestos, al pasar del lugar 23 al 7

interacción con el ciudadano: El INS, el ICE y Procomer son las mejores por su interacción con el ciudadano.

Cuadro 1.13
Ranking de entidades peor evaluadas

2013	2012	Institución	Nota final	Calidad de Interacción	Calidad de información	Calidad del medio
151	NA	Municipalidad San Mateo	24,63	10,98	31,2	31,03
152	133	Municipalidad Coto Brus	24	9,17	36,09	26,47
153	125	Municipalidad Santa Cruz	23,89	8,42	30,58	31,83
154	127	Municipalidad de Alvarado	23,5	4,96	15,79	47,24
155	NA	Municipalidad Hojancha	23,09	14,14	16,54	37,12
156	NA	Municipalidad de Los Chiles	17,21	5,56	17,67	27,32
157	119	Municipalidad Turrialba	12,16	1,8	11,28	22,34
158	133	Municipalidad de Atenas	ND	ND	ND	ND
158	69	Municipalidad Corredores	ND	ND	ND	ND
158	133	Municipalidad de Pococí	ND	ND	ND	ND

Fuente: Elaboración propia. Datos de la STGD.

en la clasificación general, por haber introducido mejoras en la calidad de su información.

El Cuadro 1.12 incluye las 35 primeras posiciones de los sitios web del Estado según la calificación sitios web 2013.

1.1.13 Gobierno Abierto

Como lo consignamos en el Informe anterior, Costa Rica se incorporó en enero del año 2012 a la iniciativa multilateral Alianza para el Gobierno Abierto (Open Government Partnership), fundada en setiembre del año

2011 por los gobiernos de Brasil, Indonesia, México, Noruega, Filipinas, Suráfrica, Estados Unidos y Reino Unido.

En este Informe 2013 destacamos la firma del Decreto N° 38276-RE-Mideplan-Micitt del 18 de marzo del 2014, para institucionalizar el Gobierno Abierto⁴⁷. El objetivo del Decreto es fomentar los principios del Gobierno Abierto en la administración pública de Costa Rica;

⁴⁷ Dicha firma se realizó el 18 de marzo del 2014 pese a que el Decreto estaba redactado desde el 2013. Ver noticia en: <http://www.crhoy.com/hoy-firmaron-decreto-para-impulsar-filosofia-de-gobierno-abierto-y0ninx/>

principios que se manifiestan en: mejorar los niveles de transparencia, acceso a la información, facilitar la participación ciudadana y favorecer la generación de espacios de trabajo colaborativo; además de fomentar y propiciar lo anterior mediante la innovación utilizando las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC).

Un aspecto relevante del Decreto es que crea una Comisión Intersectorial de Gobierno Abierto (Artículo 3), cuyo objetivo es coordinar y facilitar la implementación del Gobierno Abierto en el sector público de Costa Rica, formular y evaluar los planes de acción que sobre la materia se determinen necesarios, así como definir las políticas para promover la transparencia y acceso a la información, participación ciudadana, trabajo colaborativo e innovación utilizando las tecnologías de información y comunicación y herramientas alternativas que atiendan la brecha digital.

Visita expertos de la OECD⁴⁸. Un equipo de siete expertos de la OECD, Organisation for Economic Cooperation and Development (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico), estuvo de visita en el país para reunirse con funcionarios de Gobierno y representantes de la sociedad civil, en el marco del proyecto “Implementación de políticas de gobierno abierto en América Latina: Apoyo a Colombia, Costa Rica y Perú para cumplimiento con los compromisos de gobierno abierto”. La visita se realizó entre el 16 al 19 de diciembre del 2013.

Esta misión de la OECD tuvo dos objetivos principales: **a.** Preparar un informe sobre el estado actual de Costa Rica en la implementación del gobierno abierto y **b.** formular las recomendaciones sobre cómo podría Costa Rica tener un mayor avance en el tema de proporcionar una plataforma para el diálogo entre pares e intercambio de ideas, basado en la red de expertos en países miembros y no miembros de la OECD.

Según doña Alicia Avendaño, “esta visita es de suma importancia para el país ya que la OECD cuenta con expertos de alto nivel y de la experiencia en temas claves para el buen funcionamiento de Estado transparente y eficiente por medio de la implementación del gobierno digital incluyendo las compras públicas y buenas prácticas de gobernanza, por lo que queremos aprovechar todo lo posible su estadía en Costa Rica para obtener sus recomendaciones para lograr un mayor avance en el Gobierno Digital y Gobierno Abierto. Además con la participación de Costa Rica en este tipo de estudios se tiene acceso a una red de aliados para intercambiar experiencias y consejos sobre gobierno abierto y continuar con este proyecto que trae muchos beneficios al país al crear un gobierno transparente y abierto”⁴⁹.

Para la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, la organización de esta misión de expertos, forma parte de las acciones estratégicas contempladas en el Plan de Acción de Gobierno Abierto y valida el liderazgo de la institución en la agenda de gobierno electrónico del país.

48 Ver detalles en: Comunicado. Expertos de la OECD estudian la puesta en marcha del Gobierno Abierto en Costa Rica. San José, 12 de diciembre 2013. Y, Comunicado. Costa Rica avanza en la implementación de políticas de Gobierno Abierto con apoyo de la OECD. San José, 20 de diciembre 2013.

49 Ídem.

“Sabemos que Costa Rica está a la vanguardia en la región en las temáticas de acceso a información, datos abiertos, transparencia en la compra pública y gobierno electrónico, pero ahora el estándar es más alto, al querer compararnos y aprender de países líderes como Irlanda y Corea del Sur, para avanzar en la puesta en práctica de políticas íntegramente coordinadas de gobierno abierto” concluyó Alicia Avendaño, Directora STGD.

La misión de la OECD estuvo conformada por: Carlos Conde, Jefe adjunto de la División de Revisiones de Gobernanza y Partenariados, Barbara Ubaldi, Gerente de Proyecto en el tema de gobierno electrónico, Despina Pachnou, Analista de proyecto en el tema de compras públicas, Camila Vammalle, especialista en finanzas y gestión pública, y David Goessmann, Consultor, estos cinco funcionarios de la OECD; además de, Corita Goulding, del Departamento de Gasto Público y Reformas del Gobierno de Irlanda y Felipe Mancini, Director de Desarrollo y Operaciones de Gobierno Digital de Chile, estos últimos dos como pares-expertos de países miembros de la OECD.

“Los países miembros de la OECD tienen altos estándares en materia de acceso a la información, datos abiertos, gobierno electrónico, compra pública electrónica e integridad pública; gracias a las diferentes reuniones que tuvimos nos hemos dado cuenta que Costa Rica presenta un avance importante en estas temáticas si lo comparamos con los países líderes a nivel mundial” indicó Carlos Conde, Jefe adjunto de la División de Gobernanza de la OECD y jefe de la delegación que visitó el país.

La misión de este organismo estuvo coordinada por la STGD, que organizó las reuniones con funcionarios de alto nivel de instituciones como: la Primera Vicepresidencia de la República, la Defensoría de los Habitantes, la Contraloría General de la República, el Instituto Costarricense de Electricidad y la Procuraduría de la Ética Pública, entre otras.

A criterio del Defensor de los Habitantes, en ejercicio, Luis Fallas, “Costa Rica ha conseguido convertir los conceptos de transparencia y acceso a la información en acciones prácticas, y conociendo las experiencias compartidas por los expertos de la OECD, nos damos cuenta de que aunque hemos obtenido importantes logros, aún hay retos pendientes”. Al respecto, Evelyn Villareal, investigadora del Programa Estado de la Nación, señaló que “estas cooperaciones de organismos como la OECD, son una ventana de oportunidad para poner sobre la mesa temas estratégicos para el país, como lo son la transparencia y el fomento de la participación ciudadana en el desarrollo de políticas públicas, que son parte de las exigencias de la ciudadanía actualmente”⁵⁰.

Debido a que las políticas de gobierno abierto se construyen en estrecha coordinación con la sociedad civil, Gobierno Digital también propició reuniones entre los expertos de la OECD y representantes de organizaciones civiles como: Instituto de Prensa y Libertad de Expresión (Iplex), Costa Rica Íntegra y el Colectivo por los Derechos Digitales.

50 Comunicado. STGD. Costa Rica avanza en la implementación de políticas de Gobierno Abierto con apoyo de la OECD. San José, 20 de diciembre 2013.

1.1.14 Gobierno móvil: Aplicaciones varias

En el marco de Gobierno Digital y con el apoyo directo de la STGD algunas instituciones impulsaron aplicaciones (App) durante el año 2013 como parte del impulso a Gobierno Móvil.

Para la señora Alicia Avendaño, estas aplicaciones representan los inicios del gobierno móvil. *Son solo el comienzo de una estrategia nacional de Gobierno Móvil que ya empezamos a planear en la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, dentro de la que buscamos que las instituciones públicas empiecen a desarrollar aplicaciones móviles para acercarse al ciudadano y para que mejoren sus servicios.*⁵¹

ARESEP – App: La Intendencia de Transporte diseñó una aplicación en la que a través de un móvil inteligente se puede obtener la tarifa vigente de cualquier ruta de autobús, y en caso de que la empresa no la esté aplicando, el usuario podrá remitir la denuncia directamente a la Aresep.

La Aresep recibe anualmente más de 5371 consultas de tarifas, sin embargo, en caso de no cobrarse lo establecido por la Autoridad Reguladora, los usuarios no formalizan el trámite. Para esta institución es importante que el usuario pague el precio justo por el servicio, y que este instrumento ayude a verificar el cobro correcto que deben hacer las empresas. En el país operan 404 empresas de autobús y 640 rutas, que se subdividen en ramales. El pliego tarifario contiene 3.570 tarifas y hay 5.000 unidades de bus brindando el servicio de transporte público.

La App está disponible para celulares *iPhone* y *Android*, y se baja desde la tienda de aplicaciones de cada una de estas marcas, ya sea *AppStore* para *iPhone* o *Google Play* para *Android*; se denomina *Mi Ruta* y no tiene costo alguno.

Poder Judicial – App: La nueva aplicación móvil ofrece múltiples servicios para los usuarios como: consulta de expedientes, consulta de jurisprudencia, validación de cuentas de correo para notificaciones, acceso a la información de oficinas y sistema de sentenciados en fuga, entre otros.

Según la Presidenta de la Corte, Zarella Villanueva, *el lanzamiento de esta aplicación significa un esfuerzo más de nuestra institución y un impulso que da la Presidencia de la Corte, para que nuestra justicia sea más accesible a todas las personas que habitan nuestro país y que cuenten con un teléfono o tableta inteligente y así puedan tener conocimiento en aspectos como ubicación de nuestras oficinas, formas de comunicación con éstas, consultar sus expedientes, así como otros servicios que brinda el Poder Judicial.*⁵²

La aplicación del Poder Judicial tiene nueve secciones que brindan diferentes servicios. Por ejemplo en la sección Trámites destacan: Solicitud de hoja de delincuencia; Validación de cuentas de correo; Sentenciados en fuga; Gestión en Línea. Otras secciones son: Sedes; Poder Judicial, Salas, Consultas, Noticias, Contactos y Órganos Auxiliares,

51 Comunicado. Poder Judicial presenta nueva aplicación móvil desarrollada junto a Gobierno Digital San José, miércoles 18 de diciembre.

52 Comunicado. Poder Judicial presenta nueva aplicación móvil desarrollada junto a Gobierno Digital San José, miércoles 18 de diciembre.

Durante el acto de presentación de la aplicación se realizó la firma del Convenio Marco de Cooperación Interinstitucional entre el Poder Judicial y la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, con el que se busca dar mayor acceso a la justicia y transparencia judicial por medio de la implementación de tecnologías de información, como aplicaciones móviles.

Municipalidad de Palmares - App. La Municipalidad de Palmares cuenta con una aplicación móvil la cual permitirá a los ciudadanos del cantón realizar una serie de consultas y trámites relacionados con la gestión municipal. Entre los servicios que brinda la aplicación se encuentran: consulta sobre pendiente de cobro de un contribuyente, conocer el estado de un trámite y sus requisitos, Pagos Realizados, reportar una incidencia, entre otros. Además, cuenta con un visor móvil sobre el catastro municipal, donde se puede observar los centros educativos, albergues temporales en caso de desastres, instituciones públicas, centros de salud, licencias de licores, ruta de recolección de desechos, red vial, información del catastro como toponimia, ríos, zonas homogéneas del cantón. El visor es totalmente interactivo, en él se puede tomar áreas, distancias y hasta conocer los números de fincas y sus características. También el visor se encuentra totalmente integrado a las redes sociales de la Municipalidad y cuenta con un canal integrado de YouTube.

1.2 CENTROS COMUNITARIOS INTELIGENTES (CECI)

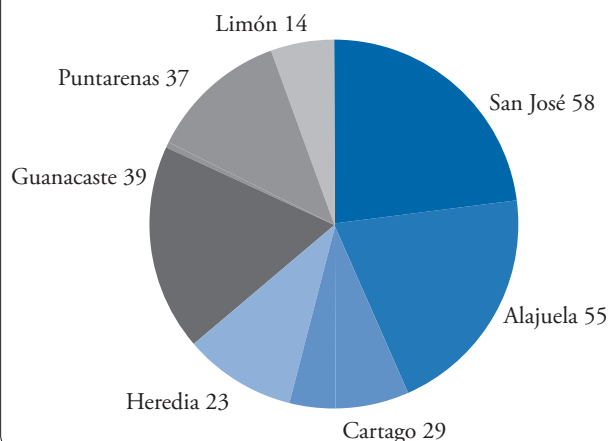
En el año 2006 se inició en Costa Rica el proyecto de Centros Comunitarios Inteligentes (CECI) y fueron concebidos como un espacio físico dotado de la suficiente infraestructura telemática para poder acometer diferentes actividades relacionadas con las TIC, caracterizado por el hecho de que los actores que interactúan pueden desarrollar una adecuada combinación de relaciones presenciales y virtuales. Cada centro se conformó por un laboratorio equipado con computadoras que ofrecen diversos servicios a la comunidad. El objetivo del proyecto fue: “Reducir la brecha digital promoviendo el uso de Internet y las nuevas tecnologías de forma equitativa y social para la comunidad.”

En el periodo comprendido desde agosto de 2006 a mayo de 2010 el Micitt instaló 279 centros a nivel nacional, equipados con una plataforma tecnológica básica de entre 6 a 10 computadoras y conexión a Internet de diferentes tecnologías. A agosto del 2013 existen 256 CECI en operación.

Según, los registros de la Dirección de Tecnologías de Información del Micitt, la mayor concentración de CECI por provincia se encuentra en San José y Alajuela con un total de 58 y 55 centros respectivamente y, siendo la menor concentración en Heredia y Limón con 23 y 14. La distribución por provincia se aprecia en el Gráfico 1.1.

Gráfico 1.1

Distribución actual de los CECI por provincia. Agosto 2013



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del sistema de control del Micitt.

La instalación de los CECI se venía realizando conforme las comunidades realizaban las solicitudes, y su aprobación se encontraba sujeta al cumplimiento de requerimientos mínimos y la disponibilidad de presupuesto. Otro criterio que se tomaba en cuenta era la densidad poblacional, de ahí su concentración en las provincias de San José y Alajuela.

Para su ubicación se utilizan las instalaciones facilitadas por instituciones que colaboran con el proyecto, entre las que destacan el INA, Municipalidades, Sedes Universitarias, escuelas públicas, bibliotecas y otros. Para ello se acondiciona un local para la instalación de 6 computadoras en un área aproximada de 20 m² o más. Se contemplan aspectos de seguridad para la protección de los equipos y lo establecido en la ley 7600 para las personas con discapacidad.

La comunidad donde se instala el CECI aporta la conexión a Internet y la administración del CECI y el Micitt aporta el equipo, el mobiliario y el mantenimiento. En lo que respecta a la administración está a cargo de miembros de los distintos comités y asociaciones de la comunidad y cualquier persona en general que esté dispuesta a asumir la responsabilidad y formar parte del proyecto.

Las personas deben llevar una capacitación impartida por diversas instituciones en coordinación con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones. La idea de la capacitación consiste en resaltar la importancia y responsabilidad que asumen con la labor que realizarán, sin embargo, muchos de los encargados no cuentan con los conocimientos básicos de administración de centros de este tipo, ni capacidades en el uso de TIC.

Desde el año 2011 a la fecha el Micitt ha logrado proyectos a nivel regional y que se detallan seguidamente, y que de acuerdo a la Dirección de los CECI se hace con escasos recursos:⁵³

- **Proyecto CECI-Manos a la Obra:** Con la unión Micitt-IMAS se logra un proyecto denominado CECI-Manos a la Obra que busca fortalecer los procesos de administración y capacitación en los CECI, dónde se colocan entre 1 y 4 jóvenes de escasos recursos. Los jóvenes reciben 100.000 al mes por la ayuda brindada, más una beca para una carrera técnica según la demanda del país, logrando de esta forma dos objetivos,

⁵³ Sr. Oscar Quesada. Director Nacional de los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI). Ministerio de Ciencia y Tecnología. Entrevista vía correo setiembre 2013. Prosic.

el primero sacarle el provecho a los CECI como centros de formación y capacitación para disminuir la brecha digital, y por otra parte ayudar a reducir la pobreza por medio de la formación de los integrantes del núcleo familiar, que les permita encontrar mejores opciones laborales. Actualmente se tiene más de 500 jóvenes a nivel nacional que estudian carreras como redes, electrónica, *call center*, tecnologías de la información, inglés, entre otras.

- **Centros de formación IMAS-Micitt-UTN:** Por medio del trabajo conjunto entre los dos ministerios IMAS y Micitt con la Universidad Técnica Nacional, se han logrado utilizar diversos CECI a nivel nacional para dar carreras técnicas a jóvenes de escasos recursos, dónde es esta, la única oportunidad de estudio y de superación en su lugar de residencia, más considerando que son lugares muy rurales con pocas opciones para la población. Algunos de estos centros están en Los Chiles frontera norte de Costa Rica, Upala de San Carlos, Alajuela, Zona de los Santos, Guanacaste entre otros.
- **Quioscos informativos:** El ministerio de Hacienda en la búsqueda de ayudar a la población para que pueda llenar los documentos necesarios en el campo tributario para estar al día con el Estado, ha realizado una alianza con el Micitt para utilizar 25 CECI que cuentan con los formularios digitales para que las personas pueda acercarse y llenarlos.
- **Juegos educativos:** En el año 2013 se ha comenzado un proceso para instalar dos

juegos educativos, el primero diseñado entre el Cosevi y la *Fundación Aliarse* que trata de crear cultura en el tema de seguridad vial. El otro juego trata de la precaución que deben tener las personas ante la emergencia que vive el país por el dengue.

- **Dialogo Nacional de Salud:** Ante las diversas situaciones que ha vivido la Caja Costarricense del Seguro Social en los últimos años, se ha promocionado el espacio por medio de Facebook y foros para que toda la ciudadanía pueda opinar sobre la forma de ayudar a tan importante institución. Es por ello que gracias a los CECI se va a permitir la participación de la ciudadanía a lo largo y ancho de toda Costa Rica.
- **Proyecto Banco Popular-Micitt-Aliarse:** Por medio de la unión de estas tres instituciones se logra diseñar 6 módulos de formación y capacitación para los CECI. Estos consisten en cursos de ofimática, con el tema de educación financiera de forma transversal, dónde las personas reciben cursos de 40 horas, con un manual diseñado didácticamente, más un vídeo explicativo.
- **Cursos de capacitación y usuarios en los CECI:** Se ha reforzado los procesos de capacitación en los CECI, para ello se confecciona materiales originales y homogéneos, que permitan asegurar que los cursos que se brindan son de alta calidad. Las personas son capacitadas en cursos como ofimática, inglés, manipulación de alimentos, diseño gráfico, derechos humanos, linux, correo electrónico, redes sociales, contabilidad, mecanografía, portal

Cuadro 1.14
Personas capacitadas y usuarios de los CECI

Personas capacitadas	Usuarios de los CECI
31.000 personas	600.000 personas

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos del sistema de control del Micitt.

de Sinabi, publisher, outlook, Internet, diseño de páginas web, movie maker, reparación y mantenimiento básico de computadoras, para lo cual las personas reciben un título firmado por el Ministro de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, que demuestra el conocimiento adquirido. Por su parte los usuarios utilizan los equipos primordialmente en el uso de Internet, redes sociales, confección de trabajos, utilización de las herramientas de ofimática, entre otros.

- **Reforzamiento de CECI para poblaciones específicas:** En el proyecto se cuentan con CECI para poblaciones específicas en diversas partes del país, y en esta administración además de reforzar los ya existentes, se logró instalar nuevos, como por ejemplo los instalados para poblaciones indígenas en Talamanca, específicamente en Amubre, Suredka, y la UNED, donde con ayuda de esta última universidad y del Instituto Tecnológico de Costa Rica, se desarrollan importantes procesos de capacitación. En el caso de las Personas con Discapacidad se cuenta con un CECI Guadalupe dónde forman a estas personas en el uso de las herramientas básicas, pero además aprender a

Figura 1.10

Proyectos de los CECI desde 2011



Fuente: Sr. Oscar Quesada. Director Nacional de los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI). Ministerio de Ciencia y Tecnología. Entrevista vía correo setiembre 2013. Prosic.

diseñar una página web, y está en proceso para formar una cooperativa. Otros centros que también trabajan con personas con alguna discapacidad están en Upala y Zarcero.

En lo que respecta las personas adultas mayores, el CECI de Aserri, San Rafael de Heredia, Miramar de Puntarenas y Guadalupe de Cartago son algunos de los que atienden más a esta población. Para el caso de los niños en riesgo social se cuenta con CECI como el de la ciudad de los niños en Cartago y Aldeas SOS en Limón, para dar algunos ejemplos. Por su parte desde el 15 de abril del 2013 los deportistas a nivel nacional tienen un nuevo CECI, ya que se inaugura el primero de este tipo en el estadio nacional, gracias al convenio y trabajo en conjunto entre el Micitt-INA-Icoder, logrando con esto brindar cursos de ofimática e Inglés a esta población.

- **Actualización de equipos, muebles y sillas:** Con los pocos recursos del Micitt se han logrado actualizar 25 CECI, sin embargo falta actualizar 231 CECI, ya que los equipos son del año 2006 y ya están obsoletos.⁵⁴

Con el objetivo de contar con una identificación más certera de la realidad del proyecto, el Micitt ha venido realizando algunas evaluaciones en torno al mismo. Recientemente, se realizó una consulta, a los encargados de los CECI y se identificaron los siguientes hallazgos o necesidades de mejora:⁵⁵

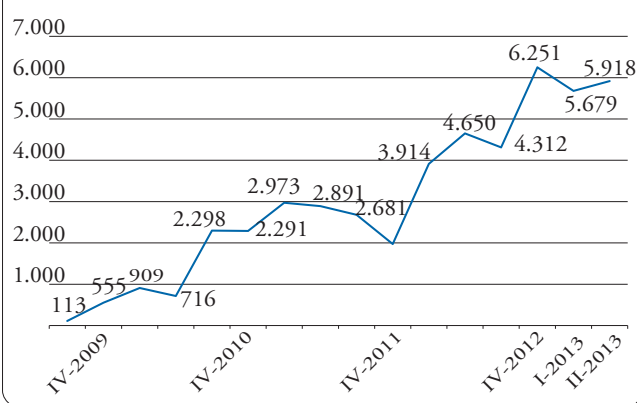
1. Reforzar la capacitación a los encargados del CECI, para que oriente a los usuarios en el uso de Internet, y demás servicios con los que cuenta el CECI.
2. Mejorar los canales de comunicación entre la comunidad y el Micitt
3. Mejorar los tiempos de mantenimiento de los equipos, ya que el buen estado de los mismos incrementa el uso que le de las comunidades.
4. Incrementar el número de capacitaciones y personas capacitadas, de manera que se cuente con mayor material de apoyo.
5. Fortalecer las alianzas con otras organizaciones públicas y privadas.
6. Crear un proceso de actualización constante de los equipos.

⁵⁴ Sr. Oscar Quesada. Director Nacional de los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI). Ministerio de Ciencia y Tecnología. Entrevista vía correo setiembre 2013. Prosic.

⁵⁵ Sr. Oscar Quesada. Director Nacional de los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI). Ministerio de Ciencia y Tecnología. Entrevista vía correo setiembre 2013. Prosic.

Gráfico 1.2

Emisión de certificados digitales de persona física al II ciclo de 2013



Fuente: Sr. Alexander Barquero. Director Firma Digital. Ministerio de Ciencia y Tecnología. Entrevista vía correo setiembre 2013. Prosic.

1.3 FIRMA DIGITAL (FD)

En la actualidad, se han emitido más de 52 mil certificados digitales de persona física en el país, en una tendencia que se mantendrá en aumento por la cantidad de nuevos servicios que se están planteando como alternativos o incluso obligatorios y que contemplan mecanismos de firma digital.⁵⁶

La CA Sinpe, única registrada y autorizada por el Micitt para la emisión de certificados de firma digital de persona física en Costa Rica, tiene una cobertura nacional de 32 oficinas de registro operando en la actualidad, y aproximadamente 59 oficinas de registro en construcción.

⁵⁶ Documento: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones Dirección de Certificadores de Firma Digital. Principales avances de la Firma Digital en Costa Rica. Exclusivo para el Prosic. Septiembre 2013 Emisión

Aplicaciones y proyectos con mecanismos de Firma Digital. Nuevos servicios a funcionarios y público en general que utilizan los mecanismos de Firma Digital. Algunos de esos proyectos son los siguientes:

- Envío de información a instancias judiciales del ICE.
- Registro de OVM's en el MAG.
- Registro a Zonas Francas en Procomer.
- Firma digital de transacciones en la plataforma del Banco Popular.
- Obligatoriedad del uso de la Firma Digital para Notarios Públicos en la plataforma CrearEmpresa durante el último trimestre del 2013.
- Registro de la dirección electrónica vial en Cosevi.
- Plataforma de evaluación de personal en el Micitt.

Servicios y tipos de certificados digitales. El 20 de Mayo del presente año, entran en vigencia las siguientes Políticas, con sus respectivas implicaciones para el Sistema Nacional de Certificación Digital.⁵⁷

Política de Certificados para la Jerarquía Nacional de Certificadores Registrados, v1.1:

- Supresión de la unicidad de certificados, lo que habilita que las personas físicas puedan tener certificados digitales en más de un

dispositivo distinto, pensando a futuro en la capacidad criptográfica que puedan tener otros mecanismos como tarjetas de pago, documentos de identidad o teléfonos inteligentes, entre otros.

- Ampliación del tiempo de vigencia de los certificados de persona física de 2 a 4 años. Pendientes los cambios en la infraestructura para poder soportar los nuevos certificados de larga duración.
- Definición de la jerarquía de certificados digitales de Persona Jurídica, para las actuaciones automáticas de las instituciones públicas y empresas privadas. Se crean los certificados digitales de agente electrónico y sello electrónico. Pendientes los cambios en la infraestructura para soportar la emisión de los nuevos tipos de certificados digitales.
- Sello electrónico: permitirá la emisión automatizada de documentos que provengan de fuentes de datos oficiales de una persona jurídica, por ejemplo certificaciones, facturas electrónicas y comprobantes de trámites realizados, entre otros.
- Agente electrónico: permitirá la autenticación en canales máquina a máquina (M2M), intercambio de información en escenarios de interoperabilidad y autenticación de sitios web.

Política de Formatos Oficiales de los Documentos Electrónicos Firmados Digitalmente v1.0:

- Se definen los formatos XAdES X-L, PAdES LTV y CAdES X-L como los formatos oficiales para el uso de mecanismos de

⁵⁷ Documento: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones Dirección de Certificadores de Firma Digital. Principales avances de la Firma Digital en Costa Rica. Exclusivo para el Prosic. Septiembre 2013.

firma digital para el Sistema Nacional de Certificación Digital de Costa Rica.

- Se establecen los perfiles base para la construcción de herramientas que soporten los formatos mencionados.
- Se establecen los periodos de transición para que las instituciones puedan ajustar sus herramientas para adoptar los formatos.
- Se generan una serie de guías de configuración para adaptar plataformas ofimáticas de las instituciones del país al uso de firmas digitales en formatos avanzados.

¿Dónde se obtiene la firma digital? La firma digital se puede obtener solicitando una cita al teléfono 800-MerLink (800-6375465), o en las oficinas de las diferentes autoridades de registro del Sistema Bancario Nacional.

1.4 PROYECTOS DE LEY SOBRE TIC

Se constata un único proyecto relacionado al uso de las tecnologías durante el año 2013, se trata del “Proyecto de Acuerdo Reforma de los artículos 99, 100 y 102 del Reglamento de la Asamblea Legislativa, Expediente N° 18.045”.

1.4.1 Proyecto de Acuerdo Reforma de los artículos 99, 100 y 102 del Reglamento de la Asamblea Legislativa, Expediente N° 18.045.

Este proyecto fue presentado por los Diputados Juan Carlos Mendoza y Luis Gerardo Villanueva el 29 de marzo del 2011. Se conoció en la Comisión Especial creada bajo el Expediente

N° 18.178. Al ser un proyecto que reforma el Reglamento de la Asamblea Legislativa tiene un trámite particular que en este caso fue en Comisión Especial de reformas a dicho Reglamento. Este proyecto fue dictaminado en dicha comisión el día 29 de agosto del 2013. Actualmente está en el Plenario Legislativo. Este proyecto tiene como objetivo hacer públicas las votaciones en el Plenario Legislativo.

La iniciativa de ley, se encontraba en la agenda legislativa desde marzo de 2011, y permitirá que el voto de las y los legisladores, sea este ordinario o nominal (que incluye justificación del voto), se registre inmediatamente en un sistema electrónico que estará a disposición de la opinión pública.

Según uno de sus proponentes, el diputado Juan Carlos Mendoza, *la ciudadanía tiene derecho a saber qué hacen las personas que le representan, por eso es necesario que quede registro de cada uno de los votos que emiten las y los diputadas y que esos resultados puedan ser consultados por la ciudadanía en tiempo real.*⁵⁸ Para el legislador del PAC es vital que las personas puedan tener a mano una estadística que le permita conocer el pensamiento y las decisiones de cada diputado, y así tener mejores insumos para decidir su voto en futuras elecciones.

Una vez discutido en el Plenario y en el caso de ser aprobado, el sistema de voto electrónico será puesto en funcionamiento en el nuevo edificio de la Asamblea Legislativa.

58 <http://accion.cr/legislativo/desde-la-fraccion/960-dictaminan-proyecto-de-ley-para-implementar-voto-electronico-en-el-plenario>

Cuadro 1.15
Proyectos aprobados 2011-2013

Proyecto	Objetivo (resumen)	Estado actual
Expediente N° 17.214 Ley Expediente digital de Salud	El expediente clínico electrónico es un repositorio de los datos del paciente en formato digital, que se almacenan e intercambian de manera segura y puede ser accesado por múltiples usuarios autorizados. Contiene información retrospectiva, concurrente y prospectiva y su principal propósito es soportar de manera continua, eficiente, con calidad e integralidad la atención de cuidados de salud.	Aprobado el 31 de julio en Comisión Plena II Ley N° 9162
Expediente N° 17.586, “Aprobación del memorando la República de Costa Rica y República de la India para un centro de excelencia en tecnología de la información (CETI) en Costa Rica”	Destaca que el Gobierno de la India brindará cooperación al Gobierno de la República de Costa Rica en el campo de aplicaciones de la Tecnología de la información por medio de las siguientes medidas: a) Establecimiento de un Laboratorio de Capacitación en Tecnología de la Información y Comunicación (dos aulas de clase para 25 estudiantes cada una); b) Provisión de todas las facilidades para impartir capacitación a 600 estudiantes al año, por un término de dos años; c) Asignación de tres instructores (uno bilingüe y dos en Inglés)”.	Ley N° 9066
Expediente N° 18.041, “Ley Fortalecimiento de la Gestión Tributaria”,	La Ley modifica las principales leyes del procedimiento tributario y aduanero, Código de Normas y Procedimientos Tributarios y Ley General de Aduanas, que regulan las relaciones surgidas entre los administrados y el Estado, con ocasión de la jurídico-tributaria aduanera. Es en dichos cuerpos normativos donde se establecen, entre otras regulaciones, las relativas a los derechos y obligaciones de ambas partes y el sistema sancionador, con aplicación general en la gestión de los tributos internos y aduaneros.	Ley N°. 9069

Fuente: Elaboración propia a partir de información del Departamento de Servicios Parlamentarios de la Asamblea Legislativa. Octubre 2013

Actualmente existen una gran variedad de sistemas electrónicos que pueden ser adquiridos por la Asamblea Legislativa, así como otros que pueden ser creados en el futuro; por esto, la reforma no pretende señalar uno en específico; sino indicar cuáles son los requisitos mínimos que debe cumplir para ser admitido.

De este modo, sin importar el mecanismo, este deberá garantizar el carácter personalísimo que conlleva ejercer la función de diputado o diputada de la República de Costa Rica. Es decir, este deberá contar con las barreras tecnológicas y los medios de seguridad necesarios para garantizar que el ejercicio del voto no sea ejercido por otra persona -sea que ocurra con su consentimiento o no- y que constituya un fiel reflejo de la voluntad del legislador.

Por otra parte, el resultado de la votación deberá ser inmediato y accesible por todos: diputados, diputadas, asesores, medios de prensa y a la ciudadanía. Esto de forma inmediata y posterior al acto de votación.

Esta reforma también busca fortalecer la transparencia de la labor legislativa. Esto permitirá a la ciudadanía conocer como sus representantes manifiestan las posiciones y votan acorde con las propuestas programáticas e ideológicas dichas por ellos en el proceso electoral.

También, se busca modificar los artículos 99 y 102 del Reglamento de la Asamblea Legislativa para remozar la figura de la votación nominal y diferenciándola de la votación ordinaria, aclarando que la primera consiste en la posibilidad del diputado y diputada de poder votar y justificar su decisión en un mismo acto; y resaltando esa característica.

Estado actual de otros proyectos. En los últimos tres años se han presentado al menos 9 proyectos de Ley relacionados con las tecnologías de la información. De esos, sólo tres son hoy Leyes de la República, tal y como se muestra en el Cuadro 1.15.

Cuadro 1.16
Avances de proyectos relacionados a la Tecnologías de las Información

Proyecto	Objetivo (resumen)	Estado actual
Expediente 17.623, "Ley de competitividad del estado costarricense"	El proyecto procura un gobierno eficiente, con una administración honesta, eficaz y que proporcione más y mejores servicios al ciudadano.	Comisión de Gobierno y Administración
Expediente N° 18.172, "Reforma Constitucional al Artículo 29 de la Constitución Política de la República de Costa Rica derecho a la comunicación y el derecho de acceso en banda ancha a las TIC garantizado por el Estado.	En su reforma al Artículo número 29 lo que establece es "que toda persona tiene derecho a la comunicación. El acceso en banda ancha a las tecnologías de información y comunicación es un derecho fundamental garantizado por el Estado.. La ley determinará la forma en que el Estado garantizará el acceso en banda ancha a las tecnologías de información y comunicación.	Plenario, en tercera lectura

Expediente 18.230, “Ley especial para la protección de los derechos de la niñez y la adolescencia frente a la violencia y el delito en el ámbito de las tecnologías de la información y la comunicación y reformas al código penal.	Este proyecto nace por la necesidad de cuidar a los niños y jóvenes con el avance de las TIC, Actualmente el código penal solo prevé 3 tipos de estas acciones, y actualmente no se cuenta con una protección total para los niños y niñas que manipulan la tecnología. En los últimos años se ha tratado de avanzar en esta normativa sin embargo, todavía falta de ahí nace la idea de crear este proyecto de ley.	En Plenario
Expediente 18.296 “Ley de Adición de un nuevo Artículo 50 al capítulo único del título IV de la Constitución Política”.	Este proyecto básicamente se basa en el derecho que tienen todos los ciudadanos acerca de la protección de la información, por el creciente uso de objetos electrónicos y virtuales, también que cada persona tiene derecho a tener o no una personalidad virtual y los ciudadanos tienen derecho a que se encuentre regulado el contenido, presencia y proyección de esta información, el estado debe ser el encargo de dar respaldo a toda esta información que se encuentra en Internet.	En Plenario
Expediente N° 18.484, “Aprobación de la Adhesión al Convenio sobre la Ciberdelincuencia”.	Aborda de manera amplia el tema de la ciberseguridad. En detalle, este tema fue abordado en el Capítulo 10, Informe Prosic 2012.	En Comisión de Relaciones Internacionales y Comercio Exterior
Expediente N° 18.540, “Ley para el Impulso a la Ciencia, la Tecnología y la Innovación”.	El propósito de esta iniciativa es reformar los artículos 2, 7, 12, 24 y 39 de la Ley de Promoción de Desarrollo Científico y Tecnológico, Ley N.º 7169 y sus reformas, el artículo 2 de la Ley Reguladora de todas las exoneraciones vigentes, su derogatoria y sus excepciones, Ley N.º 7293 y el artículo 7 de la Ley Constitutiva del Consejo Nacional para Investigaciones Científicas y Tecnológicas, Ley N.º 5048.	Plenario

Fuente: Elaboración propia a partir de información del Departamento de Servicios Parlamentarios de la Asamblea Legislativa. Octubre 2013

1.5 CONSIDERACIONES FINALES

En el año 2013 se visualizan avances significativos en la implementación de las políticas públicas para establecer una política pública de Gobierno Digital en Costa Rica.

Si bien es cierto todos los partidos políticos con mayor preferencia electoral abordaron la importancia de avanzar hacia el Gobierno Digital, lo cierto es que éste no ha sido un tema en la agenda pública nacional, y pareciera estar relegada a buenas intenciones y a vacíos presupuestarios para implementarla como política de Estado. Un buen ejemplo es el poco o nulo avance de algunos proyectos de Ley que han sido relegados o postergados en la agenda legislativa. En este marco, los esfuerzos están del lado de la administración activa vía Decretos que semi-institucionalizan la política pública pero pueden ser débiles o vulnerables ante el cambio de autoridades. En este contexto se sigue observando una atomización en los diferentes programas y dificultades de coordinación institucional.

En el período en estudio, destacamos algunos hechos relevantes:

En primer lugar resaltamos el conflicto entre el Gobierno de la República (Presidenta de la República y el Micitt) y la Sutel generado por la ejecución de los recursos de Fonatel y el compromiso de la Presidenta con el Acuerdo Social Digital que hemos reportado en informes anteriores.

Como bien lo señaló el informe de la CGR, si bien la Sutel y el Ministerio de Hacienda han realizado esfuerzos de coordinación en procura de una eficiente y eficaz recaudación y traslado de

la contribución especial parafiscal que alimenta el Fonatel, aún quedan tareas pendientes entre las cuales cabe señalar la formalización de procedimientos, el cobro efectivo de pagos pendientes por parte de algunos operadores, la resolución de diferencias entre los montos cobrados y los trasladados y la recuperación de retenciones efectuadas a inversiones del Fondo.

En lo administrativo, la Sutel enfrentó retrasos importantes para la conformación final de su estructura orgánica, en la contratación del fideicomiso para la administración de los recursos del Fonatel y en la conformación de la Unidad de Gestión que complementa dicho fideicomiso. Asimismo, requiere de formalizar algunos instrumentos administrativos (organigrama, procedimientos, manuales y valoración de riesgos) y precisar el contenido, forma y periodicidad relacionados con la rendición de cuentas que le exige el artículo 40 de la Ley N.º 8642. En estos puntos, subrayamos los esfuerzos de Fonatel en el 2013 e inicios del 2014 por entregar los informes respectivos y por acelerar los proyectos pendientes.

En segundo lugar, rescatamos el Decreto que obliga a todas las instituciones públicas a utilizar una única herramienta de compras públicas, a saber el sistema MerLink. Pese a las diferencias iniciales entre el Ministerio de Hacienda y la Secretaría Técnica, se visualizan esfuerzos para unificar ambos programas y establecer una única vía de compras que responda a principios de transparencia y disminución de costos para el Estado costarricense.

En tercer lugar, el ranking de los sitios web continúa dando señales de los esfuerzos

institucionales para implementar el gobierno electrónico, pese a que no se visualiza como una política de Estado sino depende de los recursos, la voluntad y la claridad de cada institución. En este marco, nos llama la atención que una institución clave en el control y la transparencia de la Hacienda Pública como es la Contraloría General de la República pierda liderazgo en esa dirección y haya sido desplazada por la Promotora de Comercio Exterior (Procomer) al cuarto lugar.

En cuarto lugar, la STGD continúa siendo clave en la implementación del Gobierno Digital en Costa Rica. Acá destacamos el liderazgo regional del país y los esfuerzos para convertir a Costa Rica en un referente de esos esfuerzos. Por ejemplo, la realización del Congreso de Innovación por quinta vez en el país, el avance en temas como Gobierno abierto y gobierno móvil

(aplicaciones), y la cooperación internacional de la OECD, muestran esos esfuerzos.

Finalmente, la transición hacia un nuevo gobierno genera expectativas y desafíos en la continuidad de los esfuerzos que se han venido desarrollando para que Costa Rica esté en la ruta de las Tecnologías de la Información. Si bien es cierto pareciera que habrá un nuevo Gobierno, está el compromiso de abordar distintos temas de política pública mediante la búsqueda de acuerdos nacionales y el diálogo amplio con sectores sociales y productivos.

Esperamos que la agenda de Gobierno Digital como política de Estado y como un instrumento fundamental en la búsqueda de mayor transparencia, la lucha contra la corrupción y ahorro de recursos públicos sea abordado con un compromiso serio, responsable, sostenido y de Estado.

Harold Villegas Román

Politólogo, Asesor en la Asamblea Legislativa y Docente de la Universidad de Costa Rica.
Investigador del Prosic.
hvillegas09@gmail.com