

**UNIVERSIDAD INTERNACIONAL DE LAS
AMÉRICAS**

ESCUELA DE CIENCIAS SOCIALES

FACULTAD DE RELACIONES INTERNACIONALES

**“POLÍTICAS PÚBLICAS APLICADAS POR COSTA RICA EN
MATERIA DE GOBIERNO DIGITAL EN EL MARCO DE LA
AGENDA INTERNACIONAL (2012-2017)”**

Sustentante:

Tatiana Murillo Rojas

Tutora:

Licda. Pamela Ramírez Guevara

San José, Costa Rica

Marzo, 2019

TABLA DE CONTENIDOS

Carta de Aprobación del Tutor	2
DECLARACIÓN JURADA	3
Solicitud de defensa del estudiante.....	4
DEDICATORIA	9
AGRADECIMIENTO.....	10
Resumen Ejecutivo.....	11
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	13
1.1. Planteamiento del problema	15
1.2. Objetivos de la Investigación	20
1.2.1. Objetivo general	20
1.2.2. Objetivos específicos	20
1.3. Justificación de la investigación	21
1.4. Antecedentes de la investigación	22
1.5. Proyecciones de la investigación	24
1.5.1 Alcances	24
1.5.2 Limitaciones	25
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	26
2.1. Derecho Fundamental y la evolucion del sistema internacional.....	26
2.1.1. Globalización de la mano con el desarrollo tecnológico	29
2.1.2. Agenda internacional y su impacto en el gobierno electrónico	33
2.1.3. Instrumentos del Gobierno Electrónico	38
2.1.4. Situación de Costa Rica según encuesta de Naciones Unidas y el estado de la implementación de las TIC	38
CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO.....	46
5.1. Enfoque de la investigación	46
5.1. Método de investigación	47
3.3 Fuentes de información	49
3.4 Variables de la investigación.....	49
3.5.1. Instrumento 1. Matriz documental.....	53

3.5.2. Instrumento 2. Entrevista	55
3.5.3. Instrumento 3. Entrevista a Experto	57
3.6.1 Datos Instrumento # 1	59
4.1. Situación de la plataforma digital en Costa Rica	65
4.2. Políticas públicas en materia de Gobierno Electrónico en Costa Rica	68
4.2.1 Pura Vida Digital	69
4.2.2 CR Inteligente	73
4.2.3 Transformación Empresarial 4.0	75
4.2.4 Sociedad Innovadora	76
4.2.5 Buena Gobernanza	78
4.2.6 Costa Rica Conectada.....	80
4.3. Impacto de la implementación del gobierno electrónico en la gobernanza	82
4.3.1 Pura vida digital.....	82
4.3.2 CR Inteligente	84
4.3.3 Transformación Empresarial 4.0	86
4.3.4 Sociedad Innovadora	88
4.3.5 Buena Gobernanza	90
4.3.6 Costa Rica Conectada.....	92
4.4. Desarrollo histórico de la agenda internacional y su impacto en la agenda de Costa Rica	94
4.5. Percepción ciudadana en relación con el uso de la Plataforma Digital en Costa Rica	95
CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	106
5.1 Conclusiones	106
5.2 Recomendaciones	108
BIBLIOGRAFÍA	111

Anexos	116
---------------------	-----

Índice de ilustraciones

Ilustración 1. Cambios en los procesos de producción	65
Ilustración 2. Figura jurídica.....	96
Ilustración 3. Conocimiento de plataforma digital	97
Ilustración 4. Frecuencia de uso	99
Ilustración 5. Plataforma digital en su municipalidad	100
Ilustración 6. Toma de decisiones.....	101
Ilustración 7. Confianza en la información.....	102
Ilustración 8. Percepción de los procesos de plataforma digital.....	103
Ilustración 9. Consulta ciudadana.....	104

Índice de tablas

Tabla 1. Lista de países líderes en el uso de gobierno electrónico.....	39
Tabla 2. Variables.....	50
Tabla 3. Variables	54
Tabla 4. Matriz documental	59
Tabla 5. Instrumentos de política pública	68

DEDICATORIA

Esta tesis está dedicada a mi madre Lily Rojas, quien con su amor, paciencia y esfuerzo me ha permitido llegar a cumplir hoy un sueño más, gracias por inculcar en mí el ejemplo de esfuerzo y valentía, de no temer las adversidades porque Dios y ella están siempre conmigo.

Gracias a su amor, trabajo y sacrificio en todos estos años, gracias a ti he logrado llegar hasta aquí y convertirme en lo que soy. Ha sido un orgullo y un privilegio ser su hija, eres la mejor madre.

A mi hermano, Elías Murillo, por su cariño y apoyo incondicional, durante todo este proceso, por estar conmigo en todo momento gracias.

Gracias por siempre estar presente, acompañarme y darme el apoyo que necesito, tú me inspiras a ser una mejor persona y ser el ejemplo que seguir como hermana mayor, pues deseo siempre lo mejor para ti.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi gratitud a Dios, quien con su bendición llena siempre mi vida y la de toda mi familia.

Agradezco a todas los profesores y personal que conforman la Facultad de Relaciones Internacionales de la UIA, por confiar en mí, abrirme las puertas y permitirme realizar todo el proceso investigativo y formar la estudiante que soy hoy.

En especial a mi tutora Pamela Ramírez, gracias por su paciencia, dedicación, apoyo incondicional y amistad.

De igual manera al Ministerio de Ciencia y Tecnología, quienes me abrieron las puertas de la Institución para recolectar toda la información necesaria para este proceso investigativo.

Finalmente quiero expresar mi más grande y sincero agradecimiento a Eduardo Saborío quien fue de gran ayuda durante todo este proceso, pues con su acompañamiento, conocimiento y amor ayudo el desarrollo de este trabajo.

Resumen Ejecutivo

En 1947, surge la Declaración Universal de los Derechos Humanos en la ONU en 1947, al entender el rol de la ciudadanía que genera cambios dentro de los Estado, para incentivar estos cambios se firman diversos acuerdos internacionales.

El acceso a la información publica se convierte en un derecho democrático, junto con el de libertar de expresión y se va decantando a lo que se conoce hoy como gobierno electrónico. Para la ONU el gobierno electrónico es un pilar del desarrollo sostenible al desarrollar relaciones entre OIG, Estados y ciudadanía, que crean nuevas políticas, leyes y regulaciones.

Al gobierno electrónico hay que prestarle mucha atención, porque en menos de veinte años se convirtió en un instrumento esencial de comunicación entre ciudadanía y gobiernos, el cual busca que los costarricenses, sientan el compromiso del gobierno de crear vínculos entre el sector privado, y la sociedad en general.

Para llevar a cabo esta investigación, el método utilizado es experimental con enfoque cualitativo, al analizar distintas variables, como Agenda Internacional, Plataforma Digital, Gobierno y Opinión Publica, los instrumentos que se utilizan son la revisión bibliográfica, de distintos tratados internacionales, del Sistema Internacional, de los planes y programas de gobierno actual, una entrevista a profundidad con el director del Gobierno Digital del MICITT el señor Luis Fallas y una entrevista digital a 100 costarricenses con 10 preguntas.

Dentro de los resultados de esta investigación, se habla de la encuesta de digitalización de Naciones Unidas y los países que la lideran, también de la posición de Costa Rica y el trabajo actual del MICITT para el desarrollo de los proyectos en digitalización.

El MICITT, trabaja en 6 distintos ejes, Pura Vida Digital con proyectos como EDUS y servicios municipales en línea, CR Inteligente que transforma las instituciones públicas al aplicar nuevas tecnologías, Transformación Empresarial 4.0 que incrementa la productividad y la competitividad de las empresas, Sociedad Innovadora que aumentar las destrezas y habilidades digitales para empleados y empresas del futuro, Buena Gobernanza que busca la transparencia de la gestión pública y Costa Rica conectada, que busca el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones dentro del territorio.

Respecto a la percepción ciudadana, los costarricenses saben de los esfuerzos de la administración pública, en crear las distintas plataformas, pero su utilización está por debajo de lo esperado para esta era de globalización, aun hay un gran trabajo de parte del gobierno por la difusión y actualización de esta.

La relevancia de esta investigación radica en que el Gobierno Electrónico es parte fundamental del desarrollo de las naciones, pues ayudan en la toma de decisiones, promueve la participación ciudadana y mejora proyectos tecnológicos. Además, en Costa Rica ha ayudado en la disminución de la burocracia y la corrupción, además de servir para el desarrollo de las comunidades, las municipalidades y los estudiantes en general.

En la era de la globalización, es necesario fomentar el uso de plataformas electrónicas, construidas alrededor de información precisa, de calidad y de fácil acceso, ya que son herramientas esenciales para todos los ciudadanos, cuyo fin último es el optimizar trámites gubernamentales.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

El presente documento se refiere a la correspondencia de las políticas públicas establecidas por Costa Rica en materia de gobierno electrónico a partir de la agenda internacional que ha asumido desde el siglo XX. Esto viene a raíz del establecimiento de la libertad de expresión como un derecho universal del ser humano en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como el acceso público a la tecnología y los cambios de la sociedad en materia política, cultural y social.

La agenda internacional se comprometió con el derecho de los ciudadanos al acceso de información pública, pues la información pública se considera como un bien común. Con ello, se espera la consolidación de la transparencia y la gobernabilidad de los países. En el caso de Costa Rica, se ha encontrado vinculada a esta agenda desde la firma de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en el año 1947. Con la evolución de las tecnologías de la información y la comunicación, se comprometió desde el punto de vista jurídico, político y social, con el fin de disminuir las diferencias entre sus ciudadanos y entre países, tanto en materia digital, como en lo concerniente al acceso de información.

La agenda internacional se ocupa de disminuir las brechas que diferencian a los ciudadanos entre países. Por ello, el esfuerzo de integración no queda solo en los convenios o tratados firmados, pues la operacionalización de los planes pasa por la evaluación de los organismos institucionales que promueven las mejoras de cara a los objetivos a largo plazo de los países.

En consecuencia, surge la importancia de las encuestas de gobierno, donde se miden los avances a través de indicadores que señalan los esfuerzos realizados por cada gobierno para cumplir con los compromisos adquiridos, como el desarrollo sostenible, el cambio climático, el fortalecimiento de la educación, y se abordan políticas para el desarrollo de las plataformas digitales de gobierno, los servicios en línea, la infraestructura y la participación electrónica.

En la primera evaluación de los avances del desarrollo de gobierno electrónico llevada a cabo por la Organización de Naciones Unidas para el año 2010, Costa Rica se posicionaba en el puesto número 71 de la clasificación mundial en materia de gobierno electrónico, y para

el año 2012, retrocedió hasta el puesto número 77. Sin embargo, desde el año 2013, el gobierno de Costa Rica ha incrementado los esfuerzos, y consecutivamente, ha mejorado su posición en el *ranking* de posición de e-gobierno, reportando la posición número 56 durante el año 2018, con un indicador de desarrollo de gobierno electrónico de 0.7004.

En este orden de ideas, se decidió el análisis de las políticas públicas en materia del gobierno electrónico implementadas por Costa Rica a partir de los compromisos pautados por la agenda internacional. Para ello, se ha ideado el abordaje desde el punto de vista cualitativo, con la recolección y análisis de información suministrada por los usuarios de las plataformas de gobierno. En ese sentido, se obtuvo un panorama actualizado para compararlo con los datos expresados por la encuesta de gobierno electrónico del año 2018.

El primer capítulo explica la participación de Costa Rica en la agenda internacional a partir de la firma de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el posicionamiento de la Organización de Estados Americanos como organismo de integración regional, y la de los ciudadanos frente a las políticas públicas, partiendo del escenario complejo donde los participantes de las distintas áreas se encuentran inmersos. Esto generó la interrogante, que junto a los objetivos de investigación, se convierte en la guía sistemática para responder las inquietudes.

Los ciudadanos son llamados a todas las personas de personalidad natural o jurídica que se relacionan con la Administración Pública, vinculándose a las acciones ejecutadas, y el conjunto de elementos que los asocian y los convierten en una comunidad. Esto da la pauta para la construcción del marco teórico referencial que se encuentra detallado en el segundo capítulo. Se muestran antecedentes basados en trabajos latinoamericanos, fundamentados en Costa Rica, y donde se indican los lineamientos de acción que se seguirán y los aportes significativos de cada uno de estos trabajos.

El marco teórico, histórico y el ordenamiento jurídico explican los aspectos asumidos en la investigación. En este punto, se estudia la agenda internacional revisada a través de los convenios y tratados internacionales, así como los documentos oficiales como las memorias institucionales. Luego, se plantea el acercamiento a la metodología realizada en el tercer capítulo. Se recorre el significado de la investigación cualitativa y se muestran los pasos

realizados para el abordaje de este trabajo, asumiendo, como ruta metodológica, la investigación de campo y documental. Allí se detalla la construcción de los instrumentos de recolección de datos usados y el manejo de la información.

El cuarto capítulo trata la presentación de los resultados obtenidos desde la descripción de cada variable. En este capítulo, se recurre a responder cada una de las interrogantes en función de las consideraciones resultantes del tratamiento de los datos. Asimismo, se realiza el análisis de los contenidos y se muestran los vínculos entre política pública, gobierno electrónico y agenda internacional.

Finalmente, el capítulo quinto recopila los hallazgos y se presentan las conclusiones emanadas de esta investigación. Allí se detalla información referida a la integración y se reflexiona sobre el desarrollo progresivo que tienen los derechos universales, y cómo la búsqueda de justos y eficientes sistemas, y procedimientos de atención al ciudadano ha permitido el fortalecimiento de la colaboración entre gobiernos sin dejar de proteger los intereses de la sociedad.

1.1. Planteamiento del problema

A partir de la década de 1940, y a propósito de los tiempos de guerra en los cuales se encontraba sumida la sociedad internacional, se agudiza la preocupación por acordar con los Estados la concepción del respeto del ser humano sin condicionantes. Surge así la Declaración Universal de los Derechos Humanos en las discusiones de la Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1948).

El fundamento para mantener estas líneas de acción era básicamente alcanzar la realización de un orden social justo, acompañado de desarrollo económico y verdadera paz. Asimismo, se requirió que los Estados se convirtieran en colaboradores de la integración, ya que solo si se realizaban esfuerzos mancomunados se podía alcanzar la democracia, la justicia social y el progreso. En ese sentido, se comprometen los esfuerzos y se genera todo un movimiento institucional donde surgen la Organización de Estados Americanos (OEA) y el Consejo Latinoamericano para el Desarrollo (CLAD).

En cada uno de estos casos, ha persistido el esfuerzo de los Estados por propiciar el entendimiento. Además, se han revisado los problemas comunes, se han investigado, se han discutido, se les ha dado seguimiento y se han implementado soluciones o mejoras sustanciales. Los problemas no son simples, sino todo lo contrario, pues, para perseverar en la libertad personal, la justicia social y los derechos esenciales del hombre, se ha generado un esfuerzo importante por detectar las situaciones de carencias graves. Por ende, no se perseguía solo tener un buen desempeño como gobierno, sino que se ratificó que la gobernabilidad de las naciones era fundamental.

De estos compromisos, se establecieron normas de convivencia, donde los países asumen una posición frente a un problema. Si éste es de carácter mundial, se discuten a través de la ONU, en cambio, por su participación regional, en la OEA o en el CLAD, según sea el caso. Esta necesidad de discutir, acordar y trabajar en pro de los intereses comunes ha propiciado el fortalecimiento de los vínculos, donde se discute el rol de la ciudadanía en relación con los niveles de gobierno, y de los gobiernos frente a los Estados.

Esto se aplica una y otra veces en todas las situaciones que suceden los cambios en ciencia, tecnología, economía, cultura, y todos aquellos aspectos que, de una u otra forma, afectan al ser humano. Estas relaciones entre gobiernos permitieron que se llegaran a acuerdos y se impulsaran los cambios sociales requeridos. En el caso de América, con la creación de la OEA, se concretaron acuerdos internacionales como: Concesión de Derechos Civiles a la Mujer (1947); Convención sobre Deberes y Derechos de los Estados en Caso de Luchas Civiles (1957); Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969), por citar algunos casos.

Los temas tratados impulsaban los derechos humanos, la educación en todos los niveles, los derechos de la mujer y se propiciaba la discusión para el desarrollo de la sociedad del conocimiento, el desarrollo sustentable y el impacto del cambio climático sobre el ambiente. Esto requería el acuerdo de los países, el diseño de metas concretas de integración y el acuerdo en la aplicación de políticas públicas que beneficiaran a los distintos actores de la sociedad: gobierno, ciudadanía y organismos internacionales. Aunado a ello, se produjo una discusión ampliada acerca de los derechos de los ciudadanos de cara a la entrada de un nuevo siglo.

Para revisar cómo los convenios internacionales influyen en el desarrollo de las políticas públicas, es necesario hacer la revisión general de los tratados internacionales y su evolución año tras año. En concreto, es de interés observar cómo el derecho humano a tener libre acceso de las personas a las fuentes de información pública se transforma en principio democrático inherente al derecho de la información, a la libertad de expresión y de prensa, y va decantando en lo que se conoce, en la actualidad, como gobierno electrónico.

Para conocer cómo se fue construyendo la política pública, es necesario hacer la revisión de acuerdos, discusiones y eventos significativos que propiciaron los avances en dicha materia. Primero, al reconocer que existe un derecho común a todos los seres humanos. Luego, que este derecho, al ser reconocido y asumido por cada persona, permite el fortalecimiento de la democracia a través de mecanismos que persiguen la transparencia democrática y la participación ciudadana, aprovechando los recursos disponibles en la era de la sociedad de la información.

Una de las observaciones más importantes es la brecha en el manejo de la información por parte de los ciudadanos. Sin lugar a dudas, ésta es una de las razones para que las naciones se comprometan con los esfuerzos de transformación, pero aún no han podido acercarse a los indicadores que marcan países como Canadá y Estados Unidos. En la actualidad, prevalece la sentencia de la ONU emitida en el año 2012 en el texto citado. A pesar de los esfuerzos de los gobiernos, no se ha logrado sensibilizar a la ciudadanía en términos de gobierno electrónico y no se ha logrado motivar al ciudadano promedio para que participe en la resolución de problemas que afectan a todos.

El gobierno electrónico y sus dominios son el resultado del esfuerzo de los gobiernos y los organismos internacionales. Por ende, se tomaron como bandera de desarrollo la sociedad de la información y las TIC. Su propósito es impulsar la participación de los ciudadanos y la transparencia de los procesos. Como esto no podía quedar a merced de cualquier organización, se promovió la responsabilidad de los Estados y el desarrollo de políticas públicas que beneficiara a los ciudadanos de todos los países. Esto requería la revisión de conceptos como gobernanza, aceptación de los saberes ancestrales y otras formas de conocimiento, así como propiciar espacios de entendimiento a pesar de los conflictos.

Para la Organización de Naciones Unidas (2012), “el gobierno electrónico es un pilar de la construcción de un marco estratégico de desarrollo sostenible” (p. 3). Esto implicaba el compromiso por parte de los organismos internacionales, las regiones, los Estados y la ciudadanía. Por consiguientes, se convierte en una política pública porque no eran solo las instituciones de gobierno. Se brindaría apoyo para unificar el acceso a la información de todos los ciudadanos, lo cual desencadenaría en un nuevo marco de políticas, leyes y regulaciones, y se desarrollarían instituciones y procesos donde el sector privado y las personas tuvieran real acceso a la información y a las nuevas tecnologías.

Por otro lado, son varias las razones por las cuales se justifica la creación de estrategias de gobierno digital. Desde la década de 1980, con el reconocimiento del valor de la información, de cómo ésta fortalece la práctica ciudadana frente a los problemas y persigue el vínculo entre gobierno, empresa y ciudadanía, se conminó a los Estados a organizar agendas para la creación de gobierno electrónico que procurara asegurar la transparencia de las operaciones del estado, propiciara la participación y la colaboración entre los involucrados en los procesos de gobierno y promoviera el uso de información pública que permitiera una información validada con el fin de utilizarla en la toma de decisiones.

En el caso de Costa Rica, las operaciones de gobierno digital tienen como propósito proporcionar servicios de mayor calidad y oportunidad a la ciudadanía, transparentar la función pública en todos los ámbitos de gobierno, combatir las prácticas de corrupción, reducir la brecha digital, y como fin último, hacer más fácil la vida al ciudadano. Estos propósitos son los reseñados por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital desde el año 2006.

En términos generales, el manejo de información facilita el intercambio entre diversos agentes y ha propiciado el uso de información adecuada que ha sido utilizada para la toma de decisiones y la definición de políticas públicas. No cabe duda de que la principal razón es saber usar la información, a través de un sistema transparente y organizado que invite a los ciudadanos a participar en las decisiones públicas. Esto deja establecido claramente que los gobiernos deben garantizar el seguimiento adecuado de la información. Muchos indicadores usados para evaluar los problemas de la región surgen por estos datos.

A su vez, se evita la duplicidad de esfuerzos, para tener un mejor control, aprovechamiento de los recursos y facilitar a los mecanismos internacionales de revisión para interpretar la información, y por ende, el establecimiento de mejores prácticas institucionales. La plataforma de gobierno digital se diseña para abordar temas conceptuales y analíticos referentes al uso de las TIC por parte de los ciudadanos.

Los años indican que el uso de la información se ha convertido en un derecho humano. Además, comprende la búsqueda de la transparencia en el uso de los recursos. Para documentar la situación actual, se revisarán los convenios internacionales que fueron construyendo el cuerpo de lo que actualmente se conoce como gobierno electrónico. Además, se analizarán el marco jurídico, las memorias institucionales del gobierno y otras investigaciones que permitan establecer la revisión de los escenarios y perspectivas de la plataforma gobierno digital en Costa Rica.

El plan de implementación del gobierno electrónico es un compromiso entre naciones, a través de lo cual se pretende mostrar seguridad en la información, transparencia y mejoramiento de procesos en general que faciliten los intercambios. Al hacer una revisión de esto, se pueden generar hojas de trabajo que permitan la comparación de los esfuerzos realizados en la región. En vista de los esfuerzos realizados por el Estado costarricense, cabe preguntarse y como principal fundamento de la presente investigación:

¿Cuál ha sido el impacto de las políticas públicas aplicadas por Costa Rica en materia de gobierno digital para el cumplimiento de la agenda internacional?

1.2. Objetivos de la Investigación

1.2.1. Objetivo general

Analizar las políticas públicas aplicadas por Costa Rica en materia de gobierno digital en el marco de la agenda internacional (2012-2017)

1.2.2. Objetivos específicos

1. Definir el desarrollo histórico de la agenda internacional en torno al gobierno electrónico.
2. Explicar las políticas públicas implementadas por Costa Rica en la plataforma de gobierno digital.
3. Identificar el impacto sobre la gobernanza con el uso de plataformas digitales en Costa Rica.
4. Describir la percepción de la ciudadanía en torno a las plataformas digitales implementadas en Costa Rica.

1.3. Justificación de la investigación

Las razones para firmar acuerdos entre países son variadas. En la mayoría de los casos, tiene como propósito la búsqueda mancomunada de soluciones a temas sociales, políticos, económicos, tecnológicos y ecológicos, los cuales, por su dinámica y complejidad, requieren de cooperación. Es así como el seguimiento de las naciones a través de los organismos internacionales volcó los esfuerzos hacia el aprovechamiento de los recursos dispuestos a través de la conformación de una estrategia global que impulsara aspectos como financiación, producción, comercialización, diversificación, crecimiento, tecnología, adquisiciones, estructura, habilidades e integración.

En este sentido, el gobierno electrónico se convirtió en un tema de atención detallada, y en poco menos de veinte años, se ha convertido en un espacio de interacción entre la ciudadanía y los gobiernos. Allí se da cuenta a la ciudadanía de las inversiones que, en materia de recursos financieros, humanos y de gestión, se han aplicado para el desarrollo de las políticas públicas.

Esta investigación es importante para describir lo que se ha alcanzado y lo que se pretende obtener según los pactos establecidos por parte de Costa Rica a través de los convenios internacionales, y si éstos han sido de impacto positivo para el país y la población. Se presentará la actualización del contexto en materia de plataforma digital de gobierno y se verificará el cumplimiento de los planes. La idea de que el gobierno esté buscando ser más ágil procura un mayor acercamiento a la población, por ejemplo, al ayudar con los trámites de pasaportes o patentes para negocios, es una base indispensable para seguir creciendo como país.

Con ello, se pretende construir el conocimiento significativo para la sociedad, lo cual permitirá la reflexión sobre los procesos aplicados por el gobierno de Costa Rica. Aunado a ello, se pretende revisar el grado de bienestar de los ciudadanos con respecto al tema de gobierno electrónico y si éste tiene la capacidad de influir en la población desde su entorno de productividad, mejora institucional, eficiencia organizativa y desempeño político. Además, se verificarán las bases para argumentar que se cuenta con un sistema íntegro,

transparente, capaz, y articulado, por tanto, tiene sentido para configurarse como política pública.

Desde el punto de vista social, sería un incentivo para que las personas tengan registros válidos que den cuenta a la ciudadanía de las inversiones que, en materia de recursos financieros, humanos y de gestión, se han realizado en el desarrollo de las políticas públicas en materia de plataforma digital de gobierno. Es necesario dar cuenta que este proyecto está basado en el desarrollo sustentable, inclusivo y comprometido con la identidad y aspiraciones de los ciudadanos costarricenses. Esta propuesta se diseñó con el propósito que la sociedad se viera identificada con los esfuerzos y confirma que existe un compromiso de gobierno, sector privado y sociedad en general.

En el ámbito profesional, el conocimiento generado a partir de este estudio sería válido y necesario para identificar, con exactitud, el proceso que se ha llevado a cabo en el país con respecto al gobierno electrónico. Desde el punto de vista académico, se presentará la actualización del contexto en materia de plataforma digital de gobierno, conociendo los convenios internacionales más importantes con el fin de verificar los derechos y las obligaciones que se tienen en esta materia para describir lo que se ha alcanzado y lo que se pretende obtener hacia la meta del cierre del Plan Nacional de Desarrollo 2015-2018.

Finalmente, desde el punto de vista social, se pretende construir un conocimiento significativo para la sociedad, lo cual permitirá la reflexión sobre los procesos aplicados por los gobiernos.

1.4. Antecedentes de la investigación

Con el propósito de abordar la presente investigación, se han tomado tres investigaciones realizadas respecto del gobierno electrónico. Al ser éste el tema principal, se decidió elegir de acuerdo con el marco de referencia que permitirá el abordaje del tema en relación con la política internacional, el derecho en Costa Rica y un caso de estudio que confronta la aplicación de la política pública y el ciudadano.

La primera investigación es la elaborada por Criado y Gil-García (2013) y titulada “Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. Estado actual y tendencias futuras en

América Latina”. En dicho documento, se discute acerca de la importancia del conocimiento sobre el gobierno electrónico para las administraciones públicas y cómo se aprovecha para mejorar la gestión de gobierno y las políticas públicas. Además, la investigación hace una comparación entre los países latinoamericanos, estableciendo parámetros para su análisis.

El aporte de la investigación de Criado y Gil-García radica en las explicaciones del alcance del gobierno electrónico en América Latina y en la comparación entre los trabajos desarrollados por los países de la región, además de discutirse acerca de las perspectivas de futuro. Además, refuerza la importancia de la disminución de las diferencias en materia de conectividad y construcción de redes, y se enriquecerá con los convenios internacionales que reflejan la intencionalidad de los gobiernos en cada acuerdo suscrito.

El segundo antecedente de este trabajo es la tesis de grado presentada en la Facultad de Derecho de la Universidad de Costa Rica titulada: “Gobierno electrónico en Costa Rica”. Al respecto, Alvarado y Garro (2009) realizaron una revisión exhaustiva del tema, indagando acerca de la historia, el derecho de acceso universal, la estructura del gobierno electrónico, el rol de las organizaciones internacionales y la forma legal del gobierno electrónico en el país.

El principal aporte de la investigación para el presente trabajo es que permite revisar el marco legal del tema, incluyendo la perspectiva de los convenios internacionales y los derechos desde el punto de vista jurídico. Esto incluye los efectos que tendrá en la ciudadanía por los cambios que persigue el desarrollo de la plataforma, y con ello, la modernización en principio de la actividad ciudadana y del gobierno.

El tercer trabajo de investigación es el estudio de la implementación de la plataforma. El trabajo presentado por Herrera (2014) para la Red de Estudios Municipales se titula: “Gobierno digital como herramienta para el desarrollo local: el caso de Heredia, Costa Rica”. En éste, se realiza una revisión del posicionamiento de las páginas *web* de los municipios. Este proceso contempla la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios públicos a través de las plataformas digitales.

Con este trabajo, se tiene una visión de las creencias de los portales correspondientes a las municipalidades. Esto permite revisar y comparar si los compromisos adquiridos por el

gobierno se ven reflejados en los proyectos implementados como política pública. Es necesario verificar si la orientación al acceso del ciudadano es suficiente para cumplir con las expectativas creadas por los convenios internacionales.

1.5. Proyecciones de la investigación

Las proyecciones de una investigación representan la visión de cómo se va a desarrollar el tema en estudio para consumir los objetivos planteados. Para la presente investigación, las proyecciones se dividirán en dos variables: los alcances y las limitaciones. Ambas permitirán al lector conocer la extensión del desarrollo de la investigación.

En relación con los alcances, se mencionan, en forma breve y puntal, los principales temas por tratar y su aporte en la investigación, con el fin de evidenciar las bases de lo que se conoce actualmente como plataforma digital. Por su parte, las limitaciones explican los temas que no serán incorporados dentro de esta investigación.

1.5.1 Alcances

Se ha planificado la revisión de los tratados internacionales de Costa Rica y la implementación de las políticas públicas. Varios de los tratados han surgido de los organismos internacionales como la Organización de Naciones Unidas, la Organización de Estados Americanos y el Consejo Latinoamericano de Administración. En materia de libertad de información y derecho a la información del ciudadano, uno de los más significativos es el Pacto de San José de Costa Rica.

Esta investigación tendrá como alcance la revisión de aquellos pactos y tratados aprobados por la Asamblea Legislativa de Costa Rica, los cuales se convierten en norma jurídica de obligatorio cumplimiento en el Derecho Nacional, tal como lo establece el artículo 7 de la Constitución de Costa Rica: “Los tratados públicos, los convenios internacionales y los concordatos, debidamente aprobados por la Asamblea Legislativa, tendrán desde su promulgación o desde el día que ellos designen autoridad superior a las leyes”.

Además, se analizará la información a partir de los temas contemplados por el e-gobierno, los servicios en línea, la infraestructura y la participación electrónica.

1.5.2 Limitaciones

El desarrollo de las políticas públicas abarca mucha información por la cantidad de personas participantes en el desarrollo de éstas. En materia de gobierno electrónico, no es diferente, pues la evaluación constante arroja cambios año a año. La presente investigación es exclusivamente correlacional y aborda la temática solo para Costa Rica. La obtención de información depende no solo del análisis obtenido de la estrategia de gobierno electrónico implementada en el país, sino de la perspectiva de los usuarios frente a los procesos de modernización y transparencia.

Por consiguiente, no se pretende realizar un estudio de las aplicaciones o evaluarla. Tampoco se desean establecer modelos y probar su funcionamiento. Por lo contrario, se desea identificar la apreciación de los usuarios frente a determinados sistemas que, por el tiempo y los recursos de los que se dispone, puedan obtener ideas acerca de las iniciativas de participación electrónica, el acceso de los ciudadanos a la información y la promoción de la participación en la toma de decisiones públicas que afecten el bienestar de la sociedad, en general y del individuo, en particular.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

El marco teórico constituye el cuerpo de los conceptos en diferentes niveles y orienta los conocimientos presentados en esta investigación, con base en la actuación de Costa Rica frente a los temas de políticas públicas, gobierno electrónico y agenda internacional que guarda relación con la manera como se han desarrollado los eventos en el país. En este sentido, se plasma, en las próximas páginas, la teoría general interrelacionada y que explica los procesos.

El marco teórico de esta investigación tiene como base tres elementos: convenios internacionales, gobierno electrónico y política pública. Este capítulo se encuentra dividido en antecedentes de investigación, marco teórico, marco legal en la República de Costa Rica y revisión histórica del tema.

El gobierno electrónico y su vínculo con el ciudadano tiene un gran impacto sobre la población, los gobiernos y las relaciones internacionales. El avance hacia un enfoque integral donde se resguarda el derecho a mantenerse informado requiere un grado superlativo de cooperación y de compromiso de los Estados en su condición de garantes. Esto implica la consolidación de los términos asociados con el Derecho Fundamental, el sistema internacional, las Tecnologías de la Información y la Comunicación, así como la globalización. Dichos elementos, como se explicará en las próximas líneas, constituyen las bases de las relaciones para la consecución de las metas establecidas por los Estados.

2.1. Derecho Fundamental y la evolucion del sistema internacional

Los derechos fundamentales son aquellos inherentes al ser humano que pertenecen a toda persona en razón de su dignidad. Para Badilla (2007), los derechos fundamentales son aquellos les son propios a los ciudadanos: ciudadanía, nacionalidad, libertad de las personas, igualdad jurídica, derecho a la propiedad privada y todos aquellos derechos que pueden permitir el acceso de las personas al control jurisdiccional.

Citando a la Sala Constitucional de Costa Rica, Badilla señala que los derechos fundamentales vienen a constituirse como la principal garantía que pueden poseer los

ciudadanos que se encuentran en un Estado de Derecho, y que éstos están respaldados por los sistemas jurídicos y políticos del país. En estos basamentos, se sostiene una sociedad democrática y legitima las formas institucionales del país.

En Costa Rica, los derechos fundamentales se encuentran establecidos en la Constitución Política de la República de Costa Rica, la cual fue dictada, en el año 1949, por la representación de la Asamblea Nacional Constituyente, y son estipulados en los artículos numerados del 20 al 45, con excepción de los artículos 31 y 32.

La utilidad del establecimiento de estos derechos fundamentales es la garantía formal y material que sirve de base para establecer la legalidad y la legitimidad de las acciones del Estado frente a los ciudadanos de la nación. A efectos de la interpretación del Derecho y para el entendimiento de esto, se aclara que un derecho humano no es necesariamente fundamental. Los derechos fundamentales son aquellos garantizados por la Constitución del Estado, además de preservar al ciudadano en esta materia, y por ende, el Estado es responsable de la tutela de que se cumpla.

En este punto, es necesario señalar los fines de este trabajo. La libertad se manifiesta como un derecho humano. A su vez, enmarca el derecho a la información que será oportuna, transparente, y frente a todo ciudadano, debe cumplir en relación con el manejo de los asuntos públicos vinculados directamente con la actuación cotidiana del ciudadano, por lo tanto, éste se convierte en un derecho fundamental.

Según Kaplan (1967), el sistema internacional es un conjunto de variables relacionadas entre sí dentro de un contexto específico. Por su parte, Holsti (1967) sostiene que el sistema internacional es el “conjunto de entidades políticas independientes —tribus, ciudades Estado, naciones o imperios— que interactúan con una considerable frecuencia y de acuerdo con un proceso regular” (p. 27). El sistema no es estático, sino que cambia de acuerdo con la dinámica de las sociedades y con las exigencias de las relaciones entre los países.

El sistema internacional, visto desde la perspectiva de las relaciones internacionales, existe cuando un grupo de Estados, conscientes de ciertos valores e intereses comunes, constituye una sociedad en el sentido de que ellos mismos se consideran vinculados por un

conjunto común de normas que rigen sus relaciones mutuas y colaboran en el funcionamiento de instituciones comunes. Las condiciones del sistema son influenciadas por decisiones, conflictos o procesos de integración.

El estudio del sistema internacional debe abordarse desde dos perspectivas. La primera es la realista, la cual percibe el sistema internacional de manera simplista, solo considerando que es una lucha de poder (Enciclopedia cultural, s.f.) en condiciones de anarquía y hostilidad. Dentro de esta perspectiva, actúan Estados, organizaciones intergubernamentales, fuerzas transnacionales (ONG, firmas multinacionales y opinión pública internacional).

La segunda perspectiva es el sistema internacional globalista. Implica ver el sistema internacional a partir de las interdependencias, donde interactúan múltiples organizaciones. No solo se encuentran los Estados y no es exclusivo el tratamiento de la lucha de poder. A través de esta visión, se estudian las interacciones giran en torno a actividades económicas, comerciales, políticas y financieras.

En la globalización, las interacciones suceden a través de redes, y en el marco de relaciones, participan los Estados, las organizaciones internacionales, las ONG, los medios de comunicación, los grupos económicos y financieros, los sindicatos, y en ocasiones, cuando se ha querido avanzar en diálogos de entendimiento, algunos grupos terroristas y los individuos. Se plantea un orden internacional basado en la intervención de un mayor número de actores y los Estados han ido perdiendo protagonismo.

Según Mansbach, Ferguson y Lampert (Mtz, 2015), los actores que intervienen en el sistemas internacional son los siguientes:

- AGI: actores gubernamentales interestatales, tales como la OEA o la ONU.
- ANGI: actores no gubernamentales interestatales, tales como las ONG y las empresas transnacionales.
- AGNC: actores gubernamentales no centrales, los cuales hacen referencia a gobiernos locales que tienen un comportamiento internacional, por ejemplo, las comunidades autónomas de España.

- AING: actores intraestatales no gubernamentales, los cuales son grupos privados que mantienen vínculos con otros actores internacionales, tales como la academia sueca.
- Los Estados: todo Estado es actor internacional por el simple hecho de serlo.
- El individuo: personas que ejercen una actividad internacional importante, tales como Donald Trump, Carlos Slim o el Dalai Lama.

2.1.1. Globalización de la mano con el desarrollo tecnológico

La globalización ha impactado en el orden mundial. El conjunto de estructuras y procesos económicos, sociales y políticos generaron cambios en la forma como se manejaban los bienes y activos dentro de la economía política internacional. Para Lawrence (NUSO, 2016), las empresas transnacionales se encuentran a través del globo en un proceso de producción y comercialización con el fin de obtener la mayor ventaja posible en materia económica. Esto se logra en la búsqueda de una administración que contempla la negociación en el establecimiento de regulaciones en los distintos Estados donde interviene.

Una organización que incursiona en distintos lugares del globo deja de tener influencia local o regional. En ese sentido, sus valores, productos, propuestas de negociación y cultura en general trascienden a los lugares donde interviene. Esto ha generado diversos conflictos y cambios en las sociedades, desde las relaciones de trabajo, consecuencias en el medio ambiente, lo cual es complejo y diverso.

La globalización extendió la influencia de las bases socioculturales, lo que permitió la influencia sobre el capital social. Entonces, se dio inicio a la combinación de elementos que propiciaron los cambios estructurales y se incrementaron las estrategias que afectan los espacios económicos, políticos y sociales. La globalización propició la conformación de nuevos modelos de intervención en la sociedad. En muchos de los casos, propiciaron cambios en la leyes y las estructuras conocidas.

El desarrollo tecnológico ha ocurrido en varios momentos de la historia de la humanidad. El más reciente es el impulsado en el mundo posterior a la Segunda Guerra Mundial, impulsado por el aumento en el número de innovaciones mayores generadas y que vino a

influir directamente las actividades de la sociedad. Esto permitió que se abriera un período intenso de innovaciones y desarrollo, y así los países se volcaron a desarrollar ventajas a través del diseño, de la innovación y del desarrollo de tecnología, las cuales se caracterizaron por universalidad de uso, capacidad de modificación del perfil productivo y capacidad de permitir constantes reducciones de costos de insumos y productos.

En el marco de la globalización, el desarrollo tecnológico se posicionó como una oportunidad para impulsar el desarrollo económico de las naciones. El desarrollo tecnológico generó la posibilidad de que, tanto las empresas extranjeras, como locales prescindieran de necesidades de vinculación con las instituciones locales. Además, los países en vista de ser atractivos para nuevas inversiones se fueron convirtiendo al ofertismo y la transferencia de tecnologías. Esto aumentó la práctica, la generación de mecanismos de retroalimentación y la competencia por desarrollar mejores procesos.

El desarrollo tecnológico impulsó otras áreas de acción, lo cual generó las alianzas entre empresas, la discusión de temas afines en materia política, el incremento de acuerdos y convenios internacionales, y el impulso de temas de interés político, económico y social. Asimismo, se propició la necesidad de alcanzar acuerdos de estandarización en materia de información, a través del establecimiento de normas internacionales, modificación de leyes, y el uso y transferencia de innovación y tecnología dispuesta para los ciudadanos de cada país.

2.1.1.1. Tecnologías de la Información y la Comunicación (digitalización) y su impacto social en la comunicación

Según Daccach (s.f.), las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicaciones) “son las tecnologías que se necesitan para la gestión y transformación de la información, y muy en particular el uso de ordenadores y programas que permiten crear, modificar, almacenar, proteger y recuperar esa información”.

Las TIC son consideradas un “catalizador del fenómeno de la globalización” (Rodríguez de las Heras, 2001). Esto se encuentra impulsado por la revolución en el transporte, en las comunicaciones y en el área digital. Desde un principio, las tareas para abordar este campo

se refieren a propiciar la conexión, la innovación y la transformación. El proceso inició con la industrialización, lo cual impulsó la especialización en áreas de trabajo de diverso impacto, mientras la mano de obra se vio involucrada en procesos más complejos.

El desarrollo de las nuevas tecnologías impulsó el crecimiento de otras áreas vinculadas con la informática y con las redes de comunicación. Se producen nuevos avances y se convierte en una espiral compleja de desarrollo que impulsó nuevos espacios. De esta manera, se desarrollan los conceptos de sociedad del conocimiento, la cual da cabida a sociedades en redes que propician, necesariamente, una mejor toma de conciencia de los problemas mundiales. Esto ha generado discusiones en torno a perjuicios causados al medio ambiente, riesgos en materia de desarrollo tecnológico y sensibilidad con respecto a las crisis económicas y la pobreza, los cuales se han convertido en elementos tratados a través de la cooperación internacional y de la colaboración científica.

Esta sociedad del conocimiento dio cabida al uso del término *sociedad de la información*. Es allí donde se operacionalizan los conceptos y se cuenta con las infraestructuras de información integradas, conformadas por todos aquellos elementos de tipo físico y tecnológico, que permiten la ejecución de todos los procesos, con el fin de acceder a la información y donde se diseña el tipo de usuarios que estarán en contacto con la información necesaria.

Un aspecto importante de este proceso es la digitalización, pues, a través de las acciones en este campo, los mensajes son convertidos en una sucesión de impulsos eléctricos, cuyo mensaje está dado en la forma del código binario, lo cual es conocido como bits. De esta forma, todo mensaje susceptible de transformarse en señal eléctrica y ser codificado digitalmente puede almacenarse en soporte informático o transmitirse como tren de impulsos por una red adecuada (hilo telefónico, microondas, fibra óptica, cable coaxial, etc.) El código digital o binario es la base del tratamiento informático y de la tecnología de la información en su estado actual.

La digitalización es la base para el tratamiento de la información. A través de este proceso, se han logrado almacenar grandes cantidades de información. Las redes informáticas facilitaron el acceso desde cualquier lugar del mundo en tiempo real. Se presta para

reproducir la información con calidad de modo indefinido, además se ser enviada instantáneamente a cualquier lugar del mundo y poder ser manipulada de diversas maneras.

Para Naser y Hofmann (2016), todo el proceso de cambio sufrido por el área de telecomunicaciones e información, incluyendo la digitalización, ha permitido la transformación sustancial de las sociedades. Para los autores, el cambio más significativo es el acceso a la información, ya que es considerado la materia prima del conocimiento. Lo anterior ha propiciado el acceso a las fuentes de información y la posibilidad de formar parte de los generadores de contenido. La información dejó de verse como un recurso limitado y los ciudadanos se convirtieron en creadores, divulgadores y consumidores de espacios de información y conocimiento.

Los cambios en el modo de producción y de conocimiento, así como en el comportamiento del usuario, fueron seguidos por las formas como se mide el impacto económico y social. La digitalización, además de convertir textos en impulsos de código binario, requirió la incorporación de estudios que explicaran los espacios de transformación en la sociedad. Se tejió una compleja red de relaciones entre individuos, empresa y gobierno, y de allí, se empezó a medir dicha digitalización estableciendo que es medida de acuerdo con la capacidad del país y la población para usar tecnologías digitales (Katz, 2015).

Para medir la digitalización de un país, se evalúan seis elementos: asequibilidad, confiabilidad, accesibilidad, capacidad, utilización y capital humano. A su vez, cada uno de estos elementos está definido por una cantidad de variables que afectan de múltiples formas la digitalización en sí misma. Dicha medición permite clasificar a los 198 países evaluados y catalogarlos como: limitado, emergente, transicional o avanzado, dependiendo de la puntuación obtenida.

Son tantos los factores que inciden sobre los indicadores de digitalización que incluso llega a considerarse el aspecto político, es decir, a mayor digitalización, más oportunidades para la población de participar políticamente en los asuntos públicos. También, se considera que la posibilidad de acceso de la información sobre el manejo de la cosa pública resulta en una más alta percepción del manejo de recursos de manera transparente.

2.1.2. Agenda internacional y su impacto en el gobierno electrónico

La agenda internacional está enmarcada en un grupo heterogéneo de temas que están en constante discusión. Contempla las metas trazadas por un conjunto de países y están acompañadas de acciones con el fin de alcanzar los objetivos propuestos. La importancia de estos temas atrae el compromiso de un importante número de organismos de diversa naturaleza que se desenvuelven en el contexto internacional.

En este sentido, los países se comprometen a través de los acuerdos y convenios internacionales, los cuales consisten en establecer pactos, alianzas o llegar a entendimiento entre dos o más partes, con el propósito de alcanzar metas comunes. Cuando se señala el hecho de que dos o más países establezcan una alianza, esto implica que naciones diferentes se relacionan para obtener beneficios para ambas partes. Este tipo de alianzas aplica a cualquier área de desarrollo o competencia de un país.

De esta forma, Costa Rica ha participado en la construcción de agendas de interés nacional, regional y universal. Desde la firma de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en 1948, ha participado y ha apoyado todas aquellas estrategias regionales que tienen como finalidad el desarrollo del país y de la región. Cada uno de los compromisos ha configurado una obligación, por lo cual el Estado se convierte en el tutor que respalda el derecho que tendrán los ciudadanos.

Alguno de los tratados suscritos por Costa Rica (Organización de Estados Americanos) citados en orden cronológico son los siguientes:

- 1940 - Protocolo sobre Uniformidad del Regimen Legal de los Poderes (C-6).
- 1944 - Convención sobre el Instituto Interamericano de Ciencias Agrícolas (C-12).
- 1948 - Tratado Interamericano de Soluciones Pacíficas (A-42).
- 1949 - Acuerdo sobre Privilegios e Inmunidades de la OEA (C-13).
- 1954 - Convención sobre Asilo Diplomático (A-46).
- 1959 - Convenio Constitutivo del Banco Interamericano de Desarrollo (C-15).
- 1969 - Convención Americana sobre Derechos Humanos (Pacto de San José, Costa Rica).

- 1971 - Convención para Prevenir y Sancionar Actos de Terrorismo (A-49).
- 1976 - Convención sobre Defensa del Patrimonio Arqueológico, Histórico y Artístico de las Naciones Americanas (C-16).
- 1977 - Protocolo al Tratado Relativo a la Neutralidad Permanente y al Funcionamiento del Canal de Panamá (H-9).
- 1979 - Convención Interamericana sobre Normas Generales de Derecho Internacional Privado (B-45).
- 1981 - Convención Interamericana sobre Extradición (B-47).
- 1989 - Convención Interamericana sobre Obligaciones Alimentarias (B-54).
- 1992 - Convención Interamericana sobre Asistencia Mutua en Materia Penal (A-55).
- 1996 - Convención Interamericana contra la Corrupción (B-58).
- 2002 - Convención Interamericana contra el Terrorismo (A-66).
- 2003 - Protocolo de Modificaciones al Convenio Interamericano sobre el Permiso Internacional de Radioaficionado (A-67).
- 2013 - Convención Interamericana contra el Racismo, la Discriminación Racial y Formas Conexas de Intolerancia (A-68).
- 2015 - Convención Interamericana sobre la Protección de los Derechos Humanos de las Personas Mayores (A-70).
- 2018 - Reforma del Convenio Interamericano sobre Permiso Internacional de Radioaficionado (A-71).

Uno de los tratados de mayor relevancia es el Tratado de la Convención Americana sobre Derechos Humanos (también llamada Pacto de San José de Costa Rica), el cual fue suscrito, tras la Conferencia Especializada Interamericana de Derechos Humanos, el 22 de noviembre de 1969 en la ciudad de San José, Costa Rica y entró en vigencia el 18 de julio de 1978. El 25 de mayo de 1978 el tratado fue aprobado por la Asamblea Legislativa de Costa Rica. Con fecha del 2 de julio de 1980, el Gobierno costarricense presentó, en la Secretaría General de la OEA, el instrumento de reconocimiento de la competencia de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, de acuerdo con los artículos 45º y 62º de la Convención 38.

El artículo 7º de la Constitución Política de Costa Rica establece lo siguiente: “Los tratados públicos, los convenios internacionales y los concordatos, debidamente aprobados por la Asamblea Legislativa, tendrán desde su promulgación o desde el día que ellos designen, autoridad superior a las leyes”. Como se puede apreciar, existe un vínculo jurídico entre el derecho constitucional de los países firmantes del Pacto de San José de Costa Rica y los postulados del Tratado, lo cual facilita los caminos para que los países latinoamericanos desarrollen criterios uniformes en la defensa y consolidación del libre acceso a la información pública por parte de los ciudadanos.

La agenda internacional es definida por diversos organismos a nivel internacional. La que ofrece una mayor adhesión es la establecida por la Organización de Naciones Unidas, siendo Costa Rica uno de los países que ha suscrito los acuerdos, las cartas de intención y las asambleas a través de los encuentros y el diseño de la agenda internacional. Dicha agenda señala que el mundo se encuentra en un momento de oportunidades, donde “la expansión de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) y la interconexión mundial brindaN grandes posibilidades para acelerar el progreso humano, superar la brecha digital y desarrollar las sociedades del conocimiento” (CEPAL, 2018).

La agenda, en materia tecnológica, se corresponde con los derechos fundamentales de los ciudadanos. A partir de ello, se garantiza el derecho a la información y a la comunicación del ciudadano, los cuales están consagrados en el espíritu, propósito y razón de la ONU y de la OEA. La agenda se corresponde con los convenios y acuerdos en los cuales Costa Rica se ha comprometido a lo largo de su trayectoria como nación.

Se promueve, como intención, la revitalización de la colaboración entre los gobiernos, el sector privado, la sociedad civil, el sistema de las Naciones Unidas y otros actores para la movilización de los recursos disponibles para la implementación de los objetivos de la Agenda 2030. Dicha agenda para América Latina y el Caribe, en materia de tecnología, contempla: infraestructura digital; transformación digital y economía digital; mercado digital regional; gobierno digital; cultura, inclusión y habilidades digitales; tecnologías emergentes para el desarrollo sostenible, y gobernanza para la sociedad de la información.

El uso público de las TIC busca contribuir en el desarrollo de las naciones, aprovechando la sociedad de la información y el conocimiento. En ese sentido, se espera que los esfuerzos de todos los organismos involucrados puedan contribuir en el reconocimiento de la multiculturalidad, la diversidad lingüística y el conocimiento entre los pueblos, fortaleciendo así el desarrollo cultural y lingüístico.

Gobierno Electrónico es el uso de las TIC en los órganos de la administración. Con ello, se espera optimizar la consulta y el acceso a la información y los servicios ofrecidos a los ciudadanos, con el fin de orientar la eficacia y eficiencia de la gestión pública e incrementar sustantivamente la transparencia del sector público y la participación de los ciudadanos (Consejo Latinoamericano de Administración, 2007).

En el caso de Iberoamérica, los países se comprometen a desarrollar el Gobierno Electrónico en la gestión pública. A partir de esto, se espera satisfacer las necesidades y contribuir al desarrollo de la sociedad. La construcción de las plataformas no se corresponde con la adquisición de ofertas tecnológicas que provienen del mercado. Esto ha requerido la inversión, la planificación y el desarrollo de políticas públicas en el corto, mediano y largo plazo.

Para la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, el gobierno electrónico se inspira en los principios siguientes:

a. Principio de igualdad: con el objeto de que, en ningún caso, el uso de medios electrónicos pueda implicar la existencia de restricciones o discriminaciones para los ciudadanos relacionados con las Administraciones Públicas por medios no electrónicos, tanto con respecto al acceso a la prestación de servicios públicos, como con respecto a cualquier actuación o procedimiento administrativo sin perjuicio de las medidas dirigidas a incentivar la utilización de los medios electrónicos.

b. Principio de legalidad: de forma que las garantías previstas en los modos tradicionales de relación del ciudadano con el Gobierno y la Administración se mantengan idénticas en los medios electrónicos. Los trámites procedimentales, sin perjuicio de su simplificación general, constituyen para todos los ciudadanos garantías imprescindibles. El principio de

legalidad también comprende el respeto a la privacidad, por lo tanto, el uso de comunicaciones electrónicas comporta la sujeción de todas las Administraciones Públicas a la observancia de las normas en materia de protección de datos personales.

c. Principio de conservación: en virtud del cual se garantiza que las comunicaciones y documentos electrónicos se conserven en las mismas condiciones que por los medios tradicionales.

d. Principio de transparencia y accesibilidad: garantiza que la información de las Administraciones Públicas y el conocimiento de los servicios por medios electrónicos se hagan en un lenguaje comprensible según el perfil del destinatario.

e. Principio de proporcionalidad: de modo que los requerimientos de seguridad sean adecuados a la naturaleza de la relación establecida con la Administración.

f. Principio de responsabilidad: de forma que la Administración y el Gobierno respondan por sus actos realizados por medios electrónicos de la misma manera como por los realizados a través de medios tradicionales. De acuerdo con dicho principio, las informaciones oficiales facilitadas por medios electrónicos no pueden beneficiarse de una cláusula general de irresponsabilidad, ni incorporar una cláusula especial de esta naturaleza. En caso contrario, se dejará constancia con caracteres muy visibles y reiterados de que se trata de una página o portal electrónico no oficial y que no forma parte del sistema de Gobierno Electrónico.

g. Principio de adecuación tecnológica: las administraciones elegirán las tecnologías más adecuadas para satisfacer sus necesidades. Se recomienda el uso de estándares abiertos y de *software* libre en razón de la seguridad, sostenibilidad a largo plazo y prevención de que el conocimiento público no sea privatizado. En ningún caso, este principio supondrá limitación alguna al derecho de los ciudadanos a emplear la tecnología de su elección en el acceso a las Administraciones Públicas. Dentro de este principio, se comprende el uso de distintos medios electrónicos como: el computador, la televisión digital terrestre, los mensajes SMS en teléfonos celulares, entre otros, sin perjuicio de la eventual imposición del empleo en determinados casos de aquellos medios concretos que se adecuen a la naturaleza del trámite o comunicación de que se trate.

2.1.3. Instrumentos del Gobierno Electrónico

La Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico sostiene que los gobiernos y administraciones públicas están en la obligación de velar por el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente, en vistas de que esto es un derecho fundamental. Esto requiere que gobiernos y administraciones públicas implanten los instrumentos que permitan el funcionamiento las plataformas digitales. El Estado procurará y regulará lo siguiente:

- Identificación de los ciudadanos, de las administraciones públicas, de los funcionarios y de todos aquellos agentes que usen los medios electrónicos dispuestos, para lo cual debe velar por la autenticidad de los documentos electrónicos en que se contiene la voluntad o manifestaciones de todos ellos. Proteger y resguardar la identificación y autenticidad alcanza a los equipos y sistemas encargados de brindar respuestas automatizadas a los ciudadanos.
- Los ciudadanos deben tener la información al público por medios accesibles para todos los ciudadanos de las direcciones electrónicas de las administraciones públicas con especial incidencia en las sedes electrónicas de éstas.
- Es necesaria la regulación y el establecimiento de registros electrónicos a los que los ciudadanos puedan dirigir sus comunicaciones electrónicas que contengan sus peticiones y pretensiones; registros de los que los ciudadanos recibirán, en forma automática, la confirmación de su recepción, además de otras notificaciones.
- El régimen de los documentos y archivos electrónicos.

2.1.4. Situación de Costa Rica según encuesta de Naciones Unidas y el estado de la implementación de las TIC

En Costa Rica, la implementación del gobierno electrónico está cargo del Ministerio de Ciencia y Tecnología. En la actualidad, Costa Rica ocupa el puesto n°56 del *ranking* mundial al obtener una puntuación EGDI del 0.7004 (EGDI es el índice de desarrollo de gobierno electrónico).

Dieguez, Gasparín, Sánchez y Schejtman (2015) sostienen que, en los últimos años, los ciudadanos incorporaron rápidamente el uso de TIC en su cotidianidad, lo cual generó una gran oportunidad para mejorar la interacción con los gobiernos. Los autores añaden que para el año 2000 solo el 5% (350 millones de personas) de la población mundial era usuaria de Internet, en 2007 el 20% (1.375 millones) y en 2011 el 35% (2.420 millones). Durante estos años, los servicios de telefonía móvil también registraron un fuerte aumento. En este sentido, en el 2000, aproximadamente el 16% de la población mundial (1.000 millones) contaba con acceso a la telefonía móvil, en el 2007 el 51% (3.370 millones) y en el 2011 el 87% (5.980 millones) (International Telecommunication Union, 2014).

En forma simultánea al avance tecnológico, la interconexión global crece exponencialmente y transforma los modos de vinculación social y de interacción con el medio urbano. En 2013, el 40% de la población mundial tenía acceso a Internet, y para el mismo año, las subscripciones a telefonía móvil alcanzaron cifras similares a las de la población mundial (7,1 mil millones de población mundial y 6.8 mil millones de subscripciones a telefonía móvil) (CIPPEC, 2017).

Las encuestas de Naciones Unidas para el año 2018 indican que los países que lideran el desarrollo de gobierno electrónico en su mayoría pertenecen a Europa. El primer lugar es ocupado por Dinamarca, seguido en el mismo orden por Australia, República de Corea, Reino Unido y Suiza. El posicionamiento puede ser verificado en la tabla 1:

Tabla 1. Lista de países líderes en el uso de gobierno electrónico

Country	Group	Rank 2018	EGDI 2018
 Denmark	VHEGDI	1	0.9150
 Australia	VHEGDI	2	0.9053
 Republic of Korea	VHEGDI	3	0.9010

Country	Group	Rank 2018	EGDI 2018
 United Kingdom and Northern Ireland	VHEGDI	4	0.8999
 Sweden	VHEGDI	5	0.8882
 Finland	VHEGDI	6	0.8815
 Singapore	VHEGDI	7	0.8812
 New Zealand	VHEGDI	8	0.8806
 France	VHEGDI	9	0.8790
 Japan	VHEGDI	10	0.8783
 United States of America	VHEGDI	11	0.8769
 Germany	VHEGDI	12	0.8765
 Netherlands	VHEGDI	13	0.8757
 Norway	VHEGDI	14	0.8557
 Switzerland	VHEGDI	15	0.8520
 Estonia	VHEGDI	16	0.8486
 Spain	VHEGDI	17	0.8415

Country	Group	Rank 2018	EGDI 2018
 Luxembourg	VHEGDI	18	0.8334
 Iceland	VHEGDI	19	0.8316
 Austria	VHEGDI	20	0.8301

Fuente: Naciones Unidas (2018)

Es importante conocer los países que se encuentran a la vanguardia en temas de plataforma digital, ya que esto permite entender las causas que los llevaron a ese punto. De esta forma, Costa Rica puede aprender de ellos y poner en práctica su metodología.

Con el fin de conocer las estrategias de los referentes más importantes en la lista de Naciones Unidas, en este apartado, se revisan los países que ocupan los cuatro primeros puestos en la encuesta del año 2018:

1. Dinamarca: es un país de Europa. La estrategia de digitalización danesa consiste una transición gradual entre 2011 y 2015. Esto consistía en autoservicio digital obligatorio y de comunicación. El autoservicio digital obligatorio fue introducido en cuatro conjuntos de soluciones hasta 2015. El 1 de diciembre de 2014, el tercer conjunto de los servicios se convirtieron en obligatorios y los ciudadanos daneses ahora deben usar el autoservicio digital, solicitando pensiones, beneficios de vivienda o una separación legal, solo por mencionar algunos ejemplos.
2. Australia: durante la última década, los gobiernos australianos, en todos los niveles, han estado planificando e implementando políticas amplias para la aplicación y el uso general de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por parte del público en general y de la comunidad

empresarial. Estos planes han sido el papel del gobierno en guiar el desarrollo de la infraestructura, iniciando y/o financiando proyectos, y coordinando estrategias a través de la agencia e intereses y límites sectoriales. Igualmente importante ha sido el papel de agencias gubernamentales que lideran el uso de las TIC para mejorar su propia información.

Propiciaron la gestión y prestación de servicios, siendo este el punto principal por desarrollar y una de las claves en su desarrollo. Las estrategias de desarrollo del gobierno electrónico en Australia han seguido una ruta constante, aunque algo fragmentada hacia un punto donde se clasifica de manera consistente. En muchos casos, se ha mantenido al frente de otros países en los índices internacionales de desarrollo del gobierno electrónico. El camino está fragmentado porque, como surgirá del esquema del progreso del gobierno electrónico en Australia, ha habido una serie de agencias del sector público involucrado, con funciones y responsabilidades cambiantes para la planificación, la implementación y el monitoreo de políticas.

3. República de Corea: el gobierno coreano maneja la política de gobierno electrónico a través del Ministerio de Interior y Seguridad. Su visión es ser líder mundial en gobierno electrónico, desarrollando un futuro sostenible. Esto lo persigue con la implementación de: gobierno en línea, un mundo cibernético moldeado por la gente; gobierno inteligente con el establecimiento de una vida más segura y fácil para las personas; asimismo, se persigue una imagen de gobierno electrónico cálido, que abarca a todas las personas y soportado por una red de Gobierno que entrelaza a toda la nación.

Siguen cuatro estrategias principales: mejorar la calidad de vida a través de un servicio que simpatice con las personas; servicio público autoinnovador con capacidad digital; establecimiento de una sociedad transparente donde la justicia y la confianza prosperen, y creación de un entorno más seguro con infraestructura inteligente a nivel nacional. Los compromisos clave son mejorar la calidad de vida

a través de un servicio que simpatice con las personas, ampliando el alcance del servicio y diferenciando los canales de entrega para garantizar que el servicio gubernamental llegue a las personas en cualquier momento y en cualquier lugar.

Proporcionar un servicio inteligente adaptado al usuario, por ejemplo, servicio de ciclo de vida y asistencia personal automatizada, y servicio público autoinnovador con capacidad digital. Para ello, utiliza alta tecnología, por ejemplo, sistema de trabajo móvil basado en la nube y dispositivos portátiles; construye sistemas de administración en el sitio que brindan soluciones oportunas en cualquier momento y en cualquier lugar; y creación de Smart Nation que utiliza tecnología de información inteligente para resolver problemas locales como la educación y el bienestar, lo cual establece una sociedad transparente donde la justicia y la confianza prosperen.

A través de ello, se espera detectar y contrarrestar la corrupción pública por medio del análisis de *big data* en tiempo real, alentando a todos los ciudadanos a promover los valores públicos con una asociación digital basada en una plataforma digital. Esto necesita la creación de un entorno más seguro con infraestructura inteligente a nivel nacional, la creación de una red digital inteligente que combina información del sistema de vigilancia de desastres, el circuito cerrado de televisión y el sensor IoT utilizado para convertir el parámetro físico, por ejemplo: temperatura, presión sanguínea, humedad, velocidad, en una señal que puede ser medida eléctricamente, ayudando al refuerzo de la ciberdefensa basados en la inteligencia artificial.

4. Reino Unido: Desde la publicación de la Estrategia Digital del Gobierno de 2012, se han logrado avances significativos en la creación de servicios en línea. La base de lo aprendido se ha construido de acuerdo con el consenso intergubernamental sobre cómo debe ampliarse el alcance de la transformación del servicio. Para ello, se reconoce que el gobierno brinda servicios a través de una variedad de canales (incluidos en línea, por teléfono y en persona). Se busca ampliar la definición de

usuarios, por ejemplo, para reflejar que algunos usuarios interactuarán con el gobierno a través de servicios de terceros que utilizan API gubernamentales (interfaces de programación de aplicaciones)

Además, se espera cubrir el funcionamiento interno de los departamentos, así como los servicios ofrecidos a los usuarios. El gobierno tiene las siguientes áreas de prioridad para la transformación digital que enfrenta el ciudadano en este Parlamento: diseñar y entregar servicios unidos de extremo a extremo; entregar los principales programas de transformación; establecer un enfoque de transformación de todo el gobierno, sentando las bases para una transformación más amplia en todo el sector público.

Los departamentos y agencias continuarán trabajando para mejorar radicalmente la experiencia del usuario de los servicios gubernamentales mediante la creación de servicios digitales que cumplan con el estándar de servicio digital. El Servicio Digital del Gobierno (GDS) dirigirá tres áreas principales de trabajo para ayudar a los departamentos a cumplir con las prioridades de este Parlamento: acelerar el ritmo y la escala de la transformación al evitar el desarrollo duplicado de soluciones, al desarrollar nuevos procesos comerciales digitalmente nativos y enfocados en los desafíos específicos de la salida y transformación de contratos heredados. Todos los procesos deben ejecutarse de manera segura con consideraciones de privacidad y seguridad en todo el diseño y la implementación de cada componente y plataforma.

En segundo lugar, el concepto de gobierno se basa en la plataforma, asegurando que se hace una reutilización de plataformas y componentes en todo el gobierno. También, se espera desarrollar una tecnología común, asegurando que, donde sea correcto, se esté usando el *hardware* de productos básicos o el *software* basado en la nube en lugar de construir algo que sea innecesariamente específico del gobierno. Los componentes y las plataformas comunes cubrirán, tanto los servicios orientados a los ciudadanos, como la tecnología interna del sector público.

Finalmente, se trabaja para tener una gama de componentes reutilizables para que sea rápido, barato y fácil de ensamblar los servicios digitales. Éstos serán una mezcla de componentes creados por el gobierno, tanto de departamentos como del Servicio Digital del Gobierno, como componentes comunes que el gobierno puede obtener basándose en estándares abiertos.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

La finalidad del presente capítulo es dar a conocer la estrategia metodológica utilizada para abordar la temática de esta investigación. En las próximas líneas, se explica el método seleccionado, así como el procedimiento para la recolección y el tratamiento de la información. Se pretende que el lector entienda el marco metodológico y mostrarle la construcción de relaciones establecidas entre las políticas públicas, el gobierno electrónico y la agenda internacional seguida por Costa Rica.

En vistas de que todo trabajo de investigación debe ser comunicado, es necesario indicar cómo se obtienen datos valiosos referentes al uso de la investigación, lo cual se percibe como el producto de un proceso de revisión, que se convierte en una información que servirá para validar la información y el conocimiento construido.

5.1. Enfoque de la investigación

Es una manera de representar objetivamente un conocimiento para convalidar, de alguna manera, la realidad percibida donde se usa un lenguaje y una forma particular para interpretar las cosas, que es lo que nos permite dar enfoque a una investigación (Palella y Martins, 2012).

Al realizar una investigación, es necesario aclarar los pasos por seguirse. Para ello, se han establecido dos enfoques claramente definidos: cuantitativo y cualitativo. El enfoque cuantitativo “utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento de una población” (Domínguez, 2007).

Por su parte, el enfoque cualitativo “se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación”. Los métodos de recolección de datos se realizan sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones (Hernández, Fernández y Baptista, 2003, pág. 263).

Por esta razón, el enfoque que se utilizará es cualitativo, para lo cual se ha considerado el diseño de una investigación de una manera interpretativa. Se plantearán preguntas, las cuales serán contestadas en el transcurso del proyecto. Aunque se utilizan gráficos, los cuales darán resultados numéricos, serán tomados en cuenta como un dato más para dar respuesta a alguna de las hipótesis planteadas sobre el uso de las plataformas digitales en el gobierno y la percepción de la población en términos de gobernanza.

5.1. Método de investigación

El método de investigación “es el conjunto de procedimientos que se sigue en las ciencias para hallar la verdad” (Palella y Martins, 2012, p. 80). En esta investigación, se asumirá un diseño no experimental, donde no se manipulan variables. Por lo tanto, se requieren observar los fenómenos tal como se han presentado y posteriormente analizarlos.

En este caso particular, al revisar la evolución de la agenda internacional en relación con el gobierno electrónico, se analiza el desenvolvimiento de los discursos que ocasionan los cambios en las políticas públicas. Para ello, se plantearon varias preguntas de investigación, acompañadas de un plan para someter la información a prueba y medir los conceptos incluidos en las posibles hipótesis, las cuales, a su vez, avalarán los resultados por los datos numéricos.

El método requiere la elección de un diseño de investigación, y se conoce como el plan o estrategia concebida, que demuestra cómo se realiza paso a paso la investigación. El diseño de investigación puede darse por dos vías: la experimental y la no experimental. El diseño experimental es aquel donde se manipula intencionalmente una o más variables para analizar las consecuencias sobre otras variables. Por otro lado, se encuentra el diseño no experimental, es “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables” (Hernández, Fernández, y Baptista, 2003, p. 267)

Este tipo de diseño se clasifica en: transeccional y longitudinal. El diseño de investigación transeccional requiere la recolección de datos en un solo momento, es decir, en un tiempo único. Este tipo de investigación se define según lo que desee el investigador, y su posición frente a lo que investiga, ya que pueden ser exploratorios, descriptivos o correlacionales-

causales. En el primer caso, es exploratorio cuando el problema de investigación es nuevo y poco conocido.

En el diseño transeccional descriptivo, se indaga la incidencia y los valores en que se manifiestan, se ubican, se categorizan y proporcionan la visión de la situación, lo cual implica describirla como lo indica su nombre. Un tercer tipo de este diseño es el transeccional correlacional-causal, con el que se establecen las relaciones entre dos o más categorías en un momento determinado. Por su parte, en el diseño de investigación longitudinal, la recolección de datos se realiza a través del tiempo en distintos puntos o períodos, para hacer referencia al cambio que sucede, sus determinantes y consecuencias.

Para el abordaje de las variables de esta investigación, tales como: agenda internacional, políticas públicas y gobierno electrónico, se asumirá un diseño no experimental, transeccional descriptivo bajo la perspectiva cualitativa. Con ello, se pretende describir las variables a partir de las categorías que se identifiquen en la situación de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2003). Esto requiere que las variables no se tomen como elementos individuales, sino que se estudian los vínculos entre ellas y el contexto.

A partir de la descripción de las políticas públicas, gobierno electrónico y agenda internacional, se analizará la asociación entre estas categorías en un tiempo determinado en Costa Rica. Para esto, se describirá considerando el contexto, los grupos de personas que interactúan con la situación y las consecuencias desprendidas de ello.

El tipo de investigación utilizada en esta investigación es de campo, pues los datos se recolectarán directamente de la realidad donde ocurren los hechos, reflejándolos tal como se obtienen (Palella y Martins, 2012). Esto permite conocer la interrelación entre las variables. El campo de investigación para este trabajo es la plataforma de gobierno electrónico, por medio del estudio de los convenios internacionales, las memorias institucionales y los planes de gobierno. Además, se contará con entrevistas en profundidad de personal especializado y la opinión de los usuarios de alguno de los sistemas desarrollados por el Gobierno de Costa Rica.

3.3 Fuentes de información

A partir de ellas, se extrae y se recopila la información relevante y necesaria para el problema de investigación. Esta revisión es selectiva, se detecta, se obtiene y se consulta la bibliografía pertinente al tema y se define el marco que servirá de guía.

3.3.1 Fuentes primarias

Son consideradas las fuentes directas de toda investigación. Constituyen el objetivo de la investigación bibliográfica o revisión de la literatura. En este caso, se refiere a todos los documentos oficiales en los que ha estado involucrado el Gobierno de Costa Rica en materia de gobierno electrónico. Esto implica las convenciones y los tratados firmados en el marco de las asambleas de la Organización de Naciones Unidas, la Organización de Estados Americanos y el Consejo Latinoamericano de Administración. Asimismo, se consideran fuentes primarias o directas las memorias institucionales de gobierno, donde se exponen los avances en las políticas públicas y todos aquellos documentos que sustentan la acción de gobierno.

3.3.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias se refieren a compilaciones, resúmenes y listados de referencia publicados en un área de conocimiento en particular. En esta investigación, existen importantes reportes de prensa que deben revisarse, así como el informe de la encuesta de gobierno emitido por la ONU cada dos años, donde se refleja el resultado de la encuesta de gobierno por país. En vistas de que se reflejan como datos numéricos, se pueden verificar, en ellos, los acuerdos y avances en materia específica.

3.4 Variables de la investigación

En el enfoque cualitativo, se utilizan las unidades de análisis como las categorías derivadas del marco teórico y la evaluación del contexto donde se encuentra inmersa la situación de

estudio. Con ello, se pretende realizar una descripción detallada de la situación, y lo que ésta genera ante las interacciones, percepciones, experiencias, entre otras consecuencias a partir de la implementación de las políticas públicas en materia de gobierno electrónico según la agenda internacional.

Tabla 2. Variables de la Investigación

Objetivo	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Definición instrumental
Definir el desarrollo histórico de la agenda internacional en torno al gobierno electrónico	Agenda internacional	Cúmulo de declaraciones de voluntad de los Estados sobre determinadas materias, no necesariamente orientadas a un fin.	Negociación Rol del gobierno Equipo de gestión Metas	Revisión documental de los tratados internacionales Revisión de memorias institucionales del
	Gobierno electrónico	Aplicación de las tecnologías de la información y la comunicación al funcionamiento del Sector Público	Provisión de servicios en línea Conectividad de telecomunicaciones Capacidad humana	Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones
Explicar las políticas públicas implementadas por Costa Rica	Políticas públicas	Acciones de gobierno con objetivos de interés público que surgen de decisiones sustentadas en un	Definición de problemas Participación ciudadana	Revisión de los planes y programas de gobierno vinculados con el gobierno electrónico

en la plataforma de gobierno digital		proceso de diagnóstico y análisis de factibilidad, para la atención efectiva de problemas públicos específicos		
	Plataforma digital	Plataforma virtual es un sistema que permite la ejecución de diversas aplicaciones bajo un mismo entorno, dando a los usuarios la posibilidad de acceder a ellas a través de Internet.	Información electrónica Consulta electrónica Toma de decisiones electrónicas	
Identificar el impacto sobre la gobernanza con el uso de plataformas digitales en Costa Rica	Gobernanza	Interacciones y acuerdos entre gobernantes y gobernados para generar oportunidades y solucionar los problemas de los ciudadanos	Confianza gubernamental Eficacia Participación Debate informado Derechos Responsabilidades	Entrevista en profundidad a especialistas
Describir la percepción	Opinión pública	Manera de pensar que es común a la	Percepción ciudadana	Encuesta de percepción ciudadana

de la ciudadanía en torno a las plataformas digitales implementadas en Costa Rica		mayoría de las personas acerca de un asunto.	Valoración ciudadana Conocimiento de los rasgos de las políticas públicas	
---	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia de la investigadora para efectos del presente trabajo investigativo

En este cuadro, se expone la unidad de análisis de esta investigación. Además, se indican las técnicas de investigación para cada unidad, y con ello, se explica el uso de la técnica de recolección de información que se planificó. La técnica de recolección de información es la forma como se recopilan los datos e implica el cómo recabar información que posteriormente será analizada. Este proceso engloba tres actividades: selección del instrumento, aplicación del instrumento y preparación de observaciones, registros y resultados de la codificación.

3.5 Instrumentos de recolección de datos

Al considerar que se utiliza un enfoque cualitativo de investigación, se deben planificar los momentos adecuados cuando se aplicará cada uno de los instrumentos. En esta investigación, se llevarán implementar dos técnicas de investigación: matriz documental y entrevista en profundidad.

En primer lugar, se tiene la matriz documental, conocida como un esquema de documentos realizado en forma secuencial y sistemática con el propósito de evaluar la consistencia y correspondencia de cada uno de ellos dentro del sistema de información. En segundo lugar, se utilizará la técnica de entrevista en profundidad, definida como una conversación libre entre personas, es flexible y abierta. El especialista, quien se convierte en este caso en un entrevistador, puede tener la libertad de brindar información.

Para Hernández, Fernández y Baptista (2003), “un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las

variables que el investigador tiene en mente” (p. 345). Con estos instrumentos de recolección, se miden las variables de interés.

Para esta investigación, se aplicarán tres tipos de instrumentos:

3.5.1. Instrumento 1. Matriz documental

En esta investigación, se llevó a cabo un proceso de recolección de datos que conlleva dos etapas: inmersión inicial en el campo y recolección de la información para el análisis. En la primera parte, se identifica el lugar que se asumió como inicio de las actividades. Para ello, se seleccionó el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones de Costa Rica, ya que es la entidad gubernamental que tiene bajo su responsabilidad el control de las políticas públicas en materia de gobierno electrónico.

En dicha institución, se lleva a cabo la revisión y el seguimiento de los indicadores de gestión, la planificación de todo lo concerniente al área y la vigilancia de todos los acuerdos de cooperación internacional del gobierno de Costa Rica. Además, en dicho ministerio se llevaron a cabo las siguientes actividades: lectura y obtención de información acerca de las plataformas de gobierno, observación del funcionamiento de algunos de estos planes y realización del acercamiento inicial con los especialistas.

Luego de esta primera visita, se tomó nota de las organizaciones que voluntariamente fungirán como informantes claves en esta investigación, para así solicitar el consentimiento para realizar el trabajo de recolección de información. Esto permitió depurar las preguntas de investigación con el fin de definir las técnicas de investigación utilizadas. A partir de esto, se definió, con exactitud, la selección de las unidades de análisis.

En el proceso de la recolección de datos, se ha diseñado una ruta de recolección que inicia con la elaboración de la matriz documental, lo cual tiene como propósito la construcción de la información histórica y permitirá hacer el análisis histórico y de referencia de la actuación del Gobierno de Costa Rica en relación con el tema de gobierno electrónico.

A continuación, se presenta una hoja de trabajo, cuyo fin es organizar los datos de cada uno de los momentos históricos que permitieron la creación de la plataforma digital tal como se conoce en la actualidad, viendo tanto el impacto internacional, como la participación de Costa Rica en dichas actividades.

Tabla 3. Desarrollo de la plataforma digital en el Sistema Internacional

Eventos históricos que permitieron la creación de la plataforma digital	Impacto internacional	Impacto nacional
Reconocimiento de los derechos fundamentales		
Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico		
Creación de la OEA		
Reconocimiento del sistema internacional		
Declaración Universal de los Derechos Humanos		
Reconocimiento del valor de la información		
Globalización		
Utilización de las TIC		
Encuestas de Gobierno		

Fuente: Elaboración propia de la investigadora para efectos del presente trabajo investigativo

3.5.2. Instrumento 2. Entrevista

En una investigación, la población es el conjunto de unidades de los cuales se desea obtener información y sobre las que se van a generar conclusiones. Para ello, todos los casos deben concordar con determinadas características (Hernández, Fernández y Baptista, 2003).

En este caso, la población son todos aquellos ciudadanos que, a efectos de la Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico, es “toda persona natural o jurídica que tenga que relacionarse con una Administración Pública y se encuentre en territorio del país o posea el derecho a hacerlo, aunque esté fuera de dicho país” (Consejo Latinoamericano de Administración, 2007), que en este caso, aplica al territorio costarricense.

Por razones de tiempo, costo y complejidad, en los trabajos de investigación se recurre a la muestra. Esto consiste en un subgrupo de la población del cual se recolectan los datos, siendo éste representativo de la población. Esta selección debe poseer las características más aproximadas de la población, además de requerir que se constituya parte de la población y sea estadísticamente proporcional para poder garantizar la fiabilidad.

En el caso de la muestra cualitativa, se puede señalar que éstas son conocidas como muestras no probabilísticas. En el caso de la muestra bajo el enfoque cualitativo, se puede señalar de cinco tipos: la muestra variada, la muestra homogénea, la muestra en cadena o por redes, por criterios y los casos típicos.

En vistas de que esta investigación cuenta con informantes claves que atienden a distintas posiciones frente al tema de políticas públicas y gobierno electrónico, se puede señalar que se cuenta con una muestra variada, pues se documentará la diversidad frente al mismo tema y se describirán diferencias, coincidencias, patrones y particularidades. Los informantes clave son especialista, usuarios o gestores de la plataforma de gobierno. Con ello, se espera obtener información que no se encuentra disponible por otras vías.

La encuesta tiene las siguientes preguntas:

- Figura legal

- Física
- Jurídica

El gobierno electrónico es la representación digital del aparato gubernamental de un país. Le ofrece al ciudadano la automatización de los procesos y trámites en la administración pública y facilita su interacción con la misma a través de las nuevas tecnologías de comunicación e información

1) ¿Sabe que existen plataformas de gobierno electrónico en el país?

() Sí

() No

() Tal vez

2) ¿Qué tipo de trámites se pueden realizar en la plataforma digital que usted conoce?

() Educativa

() Tributaria

() Legal

() Financiera

() Trámites de gobierno

() Otro

3) ¿Con cuánta frecuencia usa las plataformas de gobierno electrónico?

4) ¿Su municipalidad cuenta con una plataforma digital?

- 5) ¿Usted toma decisiones con base en la información electrónica generada por la plataforma digital?
- 6) ¿Usted tiene confianza en la información recibida a través de las plataformas digitales de gobierno electrónico?
- 7) Los procesos en las plataformas de gobierno electrónico son:
- 8) ¿Usted ha sido consultado para el desarrollo de las plataformas de gobierno electrónico?
- 9) Su opinión es valiosa para nosotros. Indique si tiene sugerencias para las plataformas de gobierno electrónico o el acceso a la información.

3.5.3. Instrumento 3. Entrevista a Experto

Es el instrumento de recolección de información utilizado para extraer información de especialistas. En este caso, se entrevistará a funcionarios de gobierno que están vinculados directamente con el desarrollo de las plataformas de gobierno, y también a usuarios que, por su trabajo cotidiano, se mantienen en constante intercambio con la plataforma de gobierno. Para ello, se han estructurado entrevistas abiertas y se construyó un guion de entrevista con un mínimo número de preguntas que dirijan la conversación.

El propósito de la entrevista es obtener respuestas sobre el tema, conocer la perspectiva del entrevistado y generar un clima de confianza suficiente para que exista empatía y se pueda abordar el problema de la manera más idónea posible. Para ello, se utilizó como recurso la grabación de audio, y como apoyo, un cuaderno de anotaciones para el uso del entrevistador.

Las preguntas realizadas fueron las siguientes:

- 1) ¿Primero, empecemos a hablar de qué es en sí el MICITT y cuál es el tema que cumple en cuanto a plataforma digital?

- 2) ¿Cómo se relaciona ese tema de plataforma digital con la conformación digital de Centenario, de la cual ha hablado el presidente y los ejes estratégicos, a que se refiere?
- 3) ¿A quién se busca beneficiar con la plataforma?
- 4) Cuando hablamos de estos temas, mencionar infraestructura y hablar de algo tan tecnológico, ¿cómo se piensa que se va a llegar a toda la población en general? Por ejemplo, áreas rurales, cómo se piensa llegar con estos ejes también a ellos y que no quede todo en el GAM.
- 5) ¿Cómo funciona el alinear a los demás competidores extranjeros en temas de telecomunicación?
- 6) Con respecto a estos 6 ejes, ¿quién audita, cuánto dura y cómo se mide?
- 7) ¿Cuál es el papel del MICITT y de las municipalidades en el tema de ciudades digitales, como ya lo hablan en Escazú, Los Santos, Grecia y demás?
- 8) ¿Cuánto peso tienen los indicadores o los índices y el puesto como se encuentra el país?
- 9) ¿Desde cuándo se podría decir que viene todo esto de gobierno digital?
- 10) ¿Sería entonces injusto medir, en este momento, cómo está Costa Rica a nivel de Gobernanza Digital en relación con los índices de la ONU?
- 11) ¿Aparte de esto, cuáles otras formas tienen para conectarse con la población para entender las necesidades y la percepción que tienen sobre lo que se está haciendo?

12) ¿Cómo ven ustedes que se relaciona el tema de plataforma digital a nivel de gobierno, no tanto hablar de instituciones, municipalidades y demás, sino de Gobierno? ¿Se podría dar ese paso a nivel regional y continental?

3.6 Proceso de recolección y análisis de datos

3.6.1 Datos Instrumento # 1

Tabla 4. Matriz documental

Eventos históricos que permitieron la creación de la plataforma digital.	Impacto internacional	Impacto nacional
Reconocimiento de los derechos fundamentales	Son la garantía formal y material que sirve de base para establecer la legalidad y la legitimidad de las acciones del Estado frente a los ciudadanos de la nación. Para efectos de esta investigación, se toma el derecho de la libertad como un derecho fundamental, el cual se encuentra relacionado con la información.	
Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico	Los países se comprometen a desarrollar el Gobierno Electrónico en la gestión pública. Con ello, se espera satisfacer las necesidades y contribuir al desarrollo de la sociedad.	Al Costa Rica firmar esta carta, compromete a su gobierno a velar por el cumplimiento de las expectativas de los ciudadanos a relacionarse electrónicamente.
Creación de la OEA	Es el primer punto donde se discuten y se acuerdan intereses comunes de los	El país firma acuerdos internacionales como: Concesión de Derechos

	países miembros, así evitando que tengan que llegar hasta la ONU y además fortalecer los vínculos entre sus miembros.	Civiles a la Mujer (1947); Convención sobre Deberes y Derechos de los Estados en caso de Luchas Civiles (1957); la Convención Americana sobre Derechos Humanos (1969), etc.
Reconcomiendo del sistema internacional	Va permitiendo las interacciones entre los Estados, interacciones que giran en torno a actividades económicas, comerciales, políticas y financieras. Por eso, con el inicio de la globalización, empiezan a incluirse más actores, por lo tanto, es necesario crear formas de comunicación más efectivas.	
Declaración Universal de los Derechos Humanos	Da paso al acceso público a la tecnología. La sociedad empieza a sufrir cambios en materia política, cultural y social. Se considera la información pública como un bien común.	Costa Rica, al firmar esta declaración en 1947, se comprometió, desde el punto de vista jurídico, político y social, con el fin de disminuir las diferencias entre sus ciudadanos y entre países, tanto en materia digital, como lo concerniente al acceso de información.
Reconocimiento del valor de la información	Se persigue el vínculo entre gobierno, empresa y ciudadanía, invitando a los	En el caso de Costa Rica, las operaciones de gobierno digital tienen como

	Estados a organizar agendas para la creación de gobierno electrónico que procure asegurar la transparencia de las operaciones del Estado.	propósito proporcionar servicios de mayor calidad y oportunidad a la ciudadanía, transparentar la función pública en todos los ámbitos de gobierno, combatir las prácticas de corrupción, reducir la brecha digital, y como fin último, hacer más fácil la vida al ciudadano.
Globalización	El desarrollo tecnológico se posicionó como una oportunidad para impulsar el desarrollo económico de las naciones. El desarrollo tecnológico generó la posibilidad de que, tanto las empresas extranjeras, como locales prescindieran de necesidades de vinculación con las instituciones locales.	Este desarrollo tecnológico impulsó a Costa Rica a alcanzar acuerdos de estandarización en materia de información, a través del establecimiento de normas, modificación de leyes y el uso y transferencia de innovación y tecnología dispuesta para los ciudadanos de cada país.
Utilización de las TIC	El desarrollo de las nuevas tecnologías impulsó el crecimiento de otras áreas vinculadas con la informática y las redes de comunicación. Se producen nuevos avances y se convierte en una espiral de	Las empresas, actualmente, buscan mejorar sus servicios por medio de las TIC, el cual ha sido ampliamente explotado desde las PYMES hasta grandes empresas. Esto les permite no solo comercializar dentro del

	desarrollo compleja que impulsó nuevos espacios	país, sino también con otros países.
Encuestas de Gobierno	Sus indicadores señalan los esfuerzos realizados por cada gobierno para cumplir con los compromisos adquiridos, tales como el desarrollo sostenible, el cambio climático, el fortalecimiento de la educación, y abordan políticas para el desarrollo de las plataformas digitales de gobierno.	El país. en su primera evaluación en el 2010, se posicionó en el puesto 71 y pese que, en la siguiente evaluación realizada en el 2012, retrocedió al puesto 77. Desde el 2013, se incrementaron los esfuerzos, y en el 2018, llegó a posicionarse en el puesto 56.

Fuente: Elaboración propia de la investigadora para efectos del presente trabajo investigativo

3.6.2 Datos Instrumento #2. Encuesta

Esta encuesta permitió conocer el sentimiento de los costarricenses con respecto a la plataforma, así como la frecuencia de uso y la confianza que tienen en ella, como para tomar decisiones según lo que se presenta en ellas. Si bien la encuesta también mostró el desconocimiento de la plataforma, parece que los esfuerzos del Gobierno están dando resultados, pues la mayoría de las personas sí las utilizan y entienden la importancia de ésta.

3.6.3 Datos Instrumento #3 Entrevista

Durante esta entrevista, se pudo obtener mucho conocimiento con respecto a la importancia y los retos que encuentra el MICITT en distintos proyectos. El señor Luis Fallas explica la importancia del MICITT y su papel en el desarrollo de la plataforma y cómo, con distintos proyectos, logra consolidarse en el cotidianidad de los ciudadanos sin excluir a

ninguno, tanto por discapacidades físicas, como por la localización geográfica donde se encuentra y brinda palabras alentadoras en relación con la continuidad de ésta, sin importar el partido político que se encuentre en el poder

CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE RESULTADOS

La recolección de información se realizó en tres etapas. La primera corresponde a la etapa de revisión documental a través de revisión de los tratados y convenios establecidos en Costa Rica y relacionados con el desarrollo del Gobierno Electrónico a través del uso de plataformas digitales. Luego, se hizo la revisión de los procesos de gobierno con la participación de funcionarios públicos que dieron entrevistas en profundidad, y posteriormente, se realizó la recolección de información a través de la encuesta de opinión pública aplicada a 100 usuarios.

En este capítulo, se explica lo que se conoce como Gobierno Electrónico en Costa Rica, y cuáles son los usos de la plataforma digital dirigida a los ciudadanos. Se discute acerca de las políticas públicas del gobierno costarricense en el marco de la agenda internacional y las plataformas digitales manejadas en la actualidad. Además, se plantean los beneficios del Gobierno Electrónico en Costa Rica con respecto a la gobernanza, para finalmente, definir la importancia de la opinión pública ante el tema de Gobierno Electrónico.

Posteriormente, se explica el desarrollo histórico del tema de Gobierno Electrónico en correspondencia a la agenda internacional de Costa Rica para el período 2012-2017. Además, se contrastan los resultados obtenidos con los informes del país ante los organismos internacionales que velan por el cumplimiento de la agenda internacional.

Finalmente, se dan a conocer los resultados alcanzados en plataforma digital en torno a la gobernanza y la opinión pública. En ese sentido, se hace referencia al análisis de los criterios asignados en el instrumento de recolección de datos: conocimiento; tipos de trámites que realizan los usuarios; confianza en la información; participación en el desarrollo de la Plataforma de Gobierno Electrónico; frecuencia en el uso; percepción acerca de la calidad, y toma de decisiones con base en la información obtenida de las plataformas de Gobierno Electrónico. Esto se complementa con un análisis de carácter cualitativo extraído de las opiniones de los usuarios participantes en la recolección de información.

4.1. Situación de la plataforma digital en Costa Rica

En el siguiente capítulo, se explicará la situación actual del país en el tema de plataforma digital, cómo se está organizando y en qué está trabajando, para llegar a lo que el MICITT llama la Cuarta Revolución Industrial.

Según explica el MICITT, esta Cuarta Revolución Industrial se refiere a los profundos cambios impulsados por los avances en tecnologías, tales como robótica, inteligencia artificial, nanotecnología y biotecnología, entre otras, que experimentarán las industrias y la sociedad para el año 2020. Son cambios disruptivos en la concepción, producción y distribución de productos, especialmente en la manera como las empresas crean, distribuyen y se apropian de valor.

Es decir, es un nuevo enfoque para organizar todos los procesos productivos que se producen dentro de Costa Rica y los que tiene Costa Rica con el exterior, todo por medio de “fábricas inteligentes”, las cuales ya conocen las preferencias de sus clientes y trabajan exactamente para cumplirlas.

En el siguiente gráfico, el MICITT realiza una reflexión sobre los cambios producidos en la historia de los procesos de producción.

Ilustración 1. Cambios en los procesos de producción



Fuente: MICITT, 2017

Es importante entender y conocer el camino que Costa Rica, junto con otros países, ha recorrido, para así entender qué es lo que el Gobierno actual busca implementar en el país. En ese sentido, ya no es incorporar equipos mecánicos o producir en masa y la industria basada en informática para producir, es también ya parte del pasado. Ahora, lo que se busca es conocer a los consumidores y realizar ventar personalizadas.

Es importante entender que, para que se dé esta Cuarta Revolución, hay cuatro actores vitales: los ciudadanos, las empresas, el Estado y desde luego la tecnología. Por lo tanto, a continuación, se hará un breve repaso de éstos, enfocados en su papel en el desarrollo de la plataforma digital.

En relación con los ciudadanos, según la última proyección demográfica, se cuenta con 5 003 393 habitantes, de los cuales el 94,9% ya están alfabetizados. Además, Costa Rica se ha caracterizado por tener grandes cantidades de ayudas sociales, las cuales benefician gran parte de la sociedad, lo cual posibilita tener la mayoría de las familias dentro del radar del gobierno. Aquí se puede ver una oportunidad para desarrollar la plataforma, al colocar la tecnología para la educación continua de los ciudadanos y además colocar canales que permitan la interacción entre el gobierno y los ciudadanos.

Después se encuentran las empresas, las cuales, según informa el Instituto de Investigaciones en Ciencias Económicas de la Universidad de Costa Rica, tienen un crecimiento económico fuerte y sostenido desde 2010 en distintas áreas, pero especialmente al incrementar las exportaciones agrícolas. Aquí se percibe otra oportunidad al desarrollar la industria existente hasta llevar a la Cuarta Revolución y además alentar y dar el conocimiento a los comercios para entrar en los servicios digitales.

De seguido, se encuentra el Estado, el cual, como es visible en esta investigación, tiene la voluntad política para que la plataforma sea un éxito. Además, a nivel de Centroamérica, según indica el *ranking* de la ONU, es un líder y referente que cuenta con una ventaja competitiva a nivel de la región, y a través de sus ciudadanos, tiene acceso a tecnologías que permiten mejorar la eficiencia del gobierno y la gobernanza.

Por último, la tecnología, por ejemplo, con la amplia penetración de telefonía móvil, la cual cuenta con precios muy competitivos. Sin embargo, aún hay espacio para desarrollarse más, por ejemplo, con la tecnología 5G, además de colocar nuevas tecnologías, tales como inteligencia artificial o analítica de datos para el desarrollo de servicios innovadores.

Para lograr todo esto, se necesita primero de las autoridades del país, guiados por el Presidente de Costa Rica, con el compromiso de articulación, coordinación y seguimiento del ministro del MICITT como rector en materia de ciencia, tecnología, telecomunicaciones y gobernanza digital, según explica el mismo MICITT.

Por lo tanto, el MICITT establece cinco principios para establecer la creación y el funcionamiento de la Cuarta Revolución:

- Sustentado en la transparencia.
- Socialmente inclusiva.
- Orientada por el principio de cocreación de valor con propósito.
- Dinámica y con flexibilidad para adaptarse a las necesidades del país y a los avances tecnológicos.
- Orientada al desarrollo económico con sostenibilidad ambiental.

Como segundo punto, es necesario también, según indica el MICITT, la alineación estratégica con cada uno de los instrumentos de política pública y de planificación nacional, lo cual se explica en el siguiente cuadro:

Tabla 5. Instrumentos de política pública

Objetivos de desarrollo sostenible	Política Nacional de Sociedad y Economía basadas en el Conocimiento	Plan Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 2015-2021	Plan Nacional de Desarrollo y de Inversiones Públicas 2019-2022	Costa Rica Gobierno del Bicentenario	MICITT
• Trabajo decente y crecimiento económico. • Industria, innovación, infraestructura. • Paz, justicia e instituciones fuertes. • Alianzas para los objetivos.	Quinto Pilar Tecnología Digital: • Fomento de las Tecnologías Digitales como catalizador del conocimiento. • Línea de acción 14.	Incorporación del eje de Transformación Digital, dentro de los proyectos intersectoriales. (2.1.3)	Área estratégica: Innovación y Competitividad Meta Nacional: PIB Real	• Convertir la innovación, ciencia y tecnología en política de estado para el desarrollo. • Actualizar Plan Nacional de Ciencia y Tecnología y Plan de Desarrollo de Telecomunicaciones. • Diseñar y ejecutar un modelo de Gobierno Electrónico mediante la generación de protocolos y recomendaciones para digitalizar procesos y adquisición de software, con base en buenas prácticas técnicas. • Fortalecer banda ancha y acceso a internet.	4. Optimizar el uso de los recursos científicos -tecnológicos y de innovación disponibles y los mecanismos de consecución de nuevos recursos, mediante el desarrollo de políticas públicas sectoriales, para incentivar la generación de iniciativas nacionales

Fuente: MICITT, 2017

En el cuadro anterior, se entiende cuál es la estrategia de transformación digital, donde no queda ningún detalle por fuera. Se toman en cuenta desde los objetivos de desarrollo sostenible y su implicación en los diferentes planes nacionales para lograr entonces la Costa Rica del bicentenario de la mano con el MICITT.

4.2. Políticas públicas en materia de Gobierno Electrónico en Costa Rica

Para el desarrollo de esta sección, se explicarán los 6 ejes estratégicos planteados por el MICITT. De esta forma, será más fácil seguir un hilo conductor con respecto a las políticas públicas materializadas en proyectos según cada uno de estos ejes. Toda la siguiente información será tomada de la página del MICITT a partir de su PDF “Estrategia de Transformación Digital hacia la Costa Rica del Bicentenario 4.0 2018-2022”.

4.2.1 Pura Vida Digital

El primer eje es “Pura Vida Digital”, el cual se enfoca en las plataformas y medios tecnológicos que permiten un acercamiento entre los proveedores de un servicio y los usuarios. Dentro de él, se encuentran 4 líneas de acción:

1. Servicios digitales, proactivos e integrales para la salud ciudadana: estará enfocada en los sectores de salud, desarrollo social y educación. Con esto, se busca un sistema nacional de servicios al ciudadano que dispone de las plataformas y de los medios tecnológicos necesarios para garantizar una relación más cercana con los ciudadanos y una atención más pronta y adecuada de sus necesidades. Algunos ejemplos de este son los siguientes:
 - Expediente Digital Único en Salud (EDUS): es la aplicación oficial de la Caja Costarricense de Seguro Social que le permitirá tener acceso desde su dispositivo inteligente a información relevante de su Expediente Digital Único en Salud (EDUS). Entre sus funciones, se encuentran: consultar sus datos personales, citas médicas pendientes y anteriores, así como solicitar o cancelar sus citas y la de sus dependientes en el establecimiento adscrito de salud, validación de derechos, medicamentos prescritos, diagnósticos y alergias, entre otros datos (C.C.S.S., 2019).
 - Citas y recordatorios electrónicos.
 - Botón digital de pánico para atención en casos de riesgo: es un dispositivo pequeño. En el centro de este dispositivo, hay un botón con la leyenda “S.O.S.”, donde la víctima solo deberá apretarlo para activar una serie de acciones policiales, que buscarán evitar otra agresión en su contra. Este proyecto forma parte de las medidas que ha venido implementando el Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU) para evitar que se den más femicidios (Chaves, 2018).

- Hospitales digitales: la Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.), junto con el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) y el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT), este año inició con el plan piloto de identificación de usuarios mediante la huella digital. Con este sistema, el paciente no tiene que presentar su cédula de identidad, sino que solamente debe llegar a la ventanilla, brindar el número de cédula de identidad (el cual se ingresa a la plataforma Edus), poner su dedo índice en un lector de huella dactilar y así es como su huella se valida con la que tiene registrada en el Tribunal Supremo de Elecciones (TSE) (Parra, 2019).
 - Escuelas inteligentes: por ejemplo, en el 2017, se iniciaron en los CECI los cursos de Robótica. Este laboratorio cuenta con 12 computadoras e instalaciones equipadas con la mejor tecnología para el desarrollo de los cursos, gracias al esfuerzo del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) y del Colegio de Profesionales en Informática y Computación (CPIC). (Los CECI son una red del MICITT que consta con alrededor de 200 laboratorios equipados en distintos puntos del país con computadoras de última tecnología, los cuales ofrecen diversos servicios gratuitos a la comunidad). (MICIT, 2017).
2. Sistema Nacional de Transporte Inteligente: permite el desarrollo de herramientas tecnológicas que permitan un aprovechamiento más adecuado y eficiente de los servicios ofrecidos para el Sistema Nacional de Transporte, dentro y fuera del Gran Área Metropolitana, por lo tanto, su sector es transporte / ciudades y territorios. Algunos ejemplos de este son los siguientes:
- Pago electrónico en el transporte público: desde el 23 de enero del 2014, se habla de este convenio entre el Convenio de Cooperación para el Desarrollo del Proyecto 'Sistema de Pago Electrónico en el Transporte Público Remunerado de Personas', entre el Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT) y el Consejo de Transporte Público (C.T.P.), el Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER), la Autoridad Reguladora de los Servicios Públicos (ARESEP) y el

Banco Central de Costa Rica (B.C.C.R.), el cual pretende establecer el marco de gobernanza y las condiciones bajo las cuales se construirá la infraestructura de pago que permita modernizar la recaudación tarifaria en el servicio de transporte público masivo de personas, basada en un sistema único (multimodal) que funcionará con el uso de tarjetas bancarias de débito, crédito y prepagadas (Jiménez, 2017).

- Modernización del Sistema de Movilidad Urbana: dentro de éste, se encuentran todos los estudios y esfuerzos realizados con respecto al tren interurbano, que según explica la Primera Dama de la República, Claudia Dobles Camargo, se espera que la factibilidad esté lista para finales del próximo año y arrancar la primera etapa de construcción en el 2021. El tren movilizará inicialmente a 250.000 personas a lo largo de 73 km y 3 líneas. Tendrá estaciones intermodales integradas a otros medios de transporte.
 - Inteligencia de datos abiertos del transporte público para la mejora de la experiencia de los usuarios.
3. Portal nacional de gobierno digital: es una ventanilla única digital para acceder a todos los trámites y servicios, así como un espacio para la gestión de los atributos ciudadanos y las certificaciones y constancias generadas por el Estado. Aquí se ven impactados los sectores de Desarrollo Social, Gobierno Digital y Economía y Comercio. Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes:
- Portal *web* - catálogo único de servicios y trámites de gobierno digital.
 - Certificaciones y constancias digitales con firmas digitales y sello electrónico: esta opción permite comprar certificaciones de nacimiento, de matrimonio, divorcio, libertad de estado y defunción en formato digital. La certificación digital tendrá la misma validez que los emitidos físicamente (TSE, 2016).

- Principio “solo-una-vez” - presentación única de requisitos para trámites públicos.
 - Integración de ventanillas únicas: el proyecto cuenta con el apoyo de la Unión Europea para su diseño e implementación, y será ejecutado por la Secretaría de Integración Económica Centroamericana (SIECA) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID). Es una plataforma informática regional para la integración de información y procesos de la gestión del comercio. El desarrollo de la PDCC supone una evolución de la infraestructura informática de Centroamérica para permitir la interoperabilidad centralizada entre los sistemas existentes a nivel nacional y regional (COMEX, 2017).
4. Plataformas de servicios municipales en línea: busca un ecosistema de soluciones digitales que potencien la disponibilidad de los trámites y servicios municipales, y su interacción con los usuarios mediante canales electrónicos, con lo cual se benefician los sectores de ciudades y territorios. Algunos de sus proyectos son los siguientes:
- Trámites y servicios municipales en línea: se realizan trámites en línea por medio de la plataforma digital, donde se realizan los trámites fácilmente, sin necesidad de presentarse en el municipio, como consultar servicios y pagar impuestos.
 - Interoperabilidad de los servicios en los gobiernos locales.
 - Herramientas de *big data* para las decisiones municipales.
 - Información territorial digital.
 - Integración de servicios municipales digitales.

Es el eje que la mayoría de los costarricenses conoce, pues tiene el proyecto estrella que es el expediente EDUS. Esta plataforma está dentro de las más conocidas por los ciudadanos y de las más utilizadas. Era cuestión de tiempo para que Costa Rica contara con uno de los sistemas de mayor calidad a nivel de salud en Latinoamérica a través de este tipo de tecnología, la cual permite una atención mucho más eficiente en los distintos centros de salud.

Además, este eje trae grandes beneficios a los ciudadanos, al contar con proyectos para la simplificación de procesos, es decir, evitar esas largas filas (tiempo) y reducir el gasto monetario para obtener alguna certificación. A partir de ello, se propicia el mejoramiento de la experiencia de los usuarios cuando necesiten llevar a cabo algún trámite.

4.2.2 CR Inteligente

El segundo eje es “CR Inteligente”. Tiene como objetivo transformar las instituciones públicas para el trabajo colaborativo y eficiente, aplicando nuevas tecnologías para la toma de decisiones inteligentes, según explica el MICITT. Éste se divide, así mismo, en cuatro líneas de acción:

1. Código nacional de tecnologías digitales: es un compendio de políticas públicas que establece los requisitos y los mínimos deseables para la adquisición, el desarrollo y la gestión de las tecnologías y los servicios digitales del sector público costarricense, beneficiando entonces al sector de Gobierno Digital.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: modelo de interoperabilidad nacional, estandarización de los servicios, experiencia del usuario y políticas que garanticen el funcionamiento de los sistemas ante una eventualidad y accesibilidad.

2. Identidad ciudadana en entornos digitales: busca establecer un ecosistema de soluciones para la gestión de la identidad ciudadana mediante el uso de herramientas tecnológicas y el aprovechamiento de los múltiples canales digitales, impactando directamente al sector de Gobierno Digital y seguridad.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: documento de identidad ciudadana digital, identificación con mecanismos biométricos, autenticación con firma digital certificada, integración de dispositivos de identidad, Expediente Digital de la Niñez del Bicentenario y migración digital.

3. Plataforma de servicios digitales compartidos: busca disponer de un catálogo nacional de servicios digitales indispensables para muchas instituciones del sector público costarricense y que se pueden contratar y compartir de manera única, centralizada y más eficiente, impactando los sectores de Gobierno Digital, salud, desarrollo social, economía y comercio.

Dentro de sus proyectos, se encuentran: adquisición eficiente de licencias de *software*, aprovechamiento eficiente de los centros de datos del Estado, impulso de la articulación y desarrollo de centros de contacto, integración de la operación y el intercambio de datos en sistemas sociales y de salud, tales como Expediente Digital Único en Salud (EDUS) y Sistema Nacional de Información y Registro Único de Beneficiarios del Estado (SINIRUBE).

4. Desarrollo de los ejes de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad: desarrolla las acciones impulsadas por los ejes de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad y que generen las condiciones para aumentarla.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: Campaña Nacional de Alfabetización en Seguridad de la Información, fortalecimiento de la operación del Centro de Respuesta a Incidentes de Ciberseguridad (CSIRT-CR), establecimiento de políticas para la protección de la infraestructuras de misión crítica, fortalecimiento de la red de enlaces institucionales de ciberseguridad, implementación del Protocolo de Gestión de Incidentes de Ciberseguridad y generación de capacidades para la gestión del riesgo en ciberseguridad en las instituciones públicas.

Este eje es, como explica el señor Luis Fallas, toda la inteligencia que está detrás de la interfaz que consumen los ciudadanos en Pura Vida digital. Es decir, es toda la parte de la creación tecnológica que se produce para la creación de las distintas plataformas. Sin embargo, es importante recordar que, para toda esta digitalización, primero se necesita de un

grupo de expertos que entiendan los distintos procesos de principio a fin, y primero automatizar procesos que ya se realizan, pero después darles la digitalización.

4.2.3 Transformación Empresarial 4.0

El tercer eje es “Transformación Empresarial 4.0”, el cual busca facilitar los mecanismos necesarios para el incremento de la productividad y la competitividad de las empresas en el contexto de la Industria 4.0. Éste se divide también en 4 líneas de acción:

1. Desarrollo de capacidades y cultura digital para la industria 4.0: busca colocar mecanismos que promuevan la adopción de tecnologías relacionadas con la industria 4.0 y que permitan la coordinación de la oferta nacional de capacitación para el sector productivo.

Dentro de sus proyectos, están los siguientes: expediente digital único empresarial, articulación de los programas de capacitación y generación de nuevos cursos y capacitaciones en línea, prospección de capacidades en tecnologías disruptivas, fortalecimiento del desarrollo de plataformas para el comercio electrónico e impulso al teletrabajo e innovación tecnológica en la industria energética.

2. Impulso a la transformación del sector agro costarricense: busca el desarrollo de los mecanismos que potencien la institucionalidad del sector y que permitan la inserción de nuevas tecnologías en la producción agrícola y ganadera costarricense, impactando los sectores de innovación / medio ambiente.

Dentro de sus proyectos, se encuentran: mapeo digital de la producción nacional, repositorio digital de información del sector agro, integración de las plataformas institucionales del sector y desarrollo de capacidades para el uso de tecnologías disruptivas en el agro.

3. Tecnologías digitales para el turismo y el desarrollo sostenible: se busca el aprovechamiento de las tecnologías digitales para minimizar el impacto ambiental y maximizar la eficiencia y las oportunidades de turismo y desarrollo sostenible en el

sector público, académico, productivo y la población en general. Impacta los sectores de Medio Ambiente, Gobierno Digital, Economía y Comercio.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: tecnologías digitales al servicio del desarrollo turístico nacional, promoción de Costa Rica como destino turístico verde y digital, despapelización institucional, aprovechamiento de tecnologías digitales para la protección y conservación ambiental, gestión de documentos electrónicos firmados digitalmente, bioeconomía, biotecnología y bioinformática para la descarbonización y la productividad.

4. Fortalecimiento de los emprendimientos de base digital: se busca articular el uso de los fondos de apoyo a emprendimientos y capacidades empresariales, para el desarrollo de iniciativas de base digital y capacitación del recurso humano competitivo con una perspectiva de género.

Algunos de sus proyectos son: desarrollo de clúster digitales, apoyo a proyectos e ideas emprendedoras de base digital, apoyo a la innovación en PYMES de base digital e impulso al desarrollo de patentes y propiedad intelectual en tecnologías digitales.

Dentro de este eje, se encuentra el impulso y el desarrollo que el Gobierno les quiere dar a todas las empresas en el país, tanto en el sector público, como en el privado, en distintas áreas como agropecuaria, turismo, hasta comercio internacional. Un aspecto importante es destacar el apoyo que se les brinda a las PYMES y a las empresas con base digital.

Este eje hace referencia a la Cuarta Revolución buscada por el Gobierno actual. Por lo tanto, la producción en masa y la automatización son parte fundamental para que se pueda dar.

4.2.4 Sociedad Innovadora

El cuarto eje es “Sociedad Innovadora”. Este eje tiene como objetivo el promover la innovación social a través de la utilización de nuevas tecnologías y el empoderamiento de los actores de la sociedad. Se divide en 3 líneas de acción:

1. Fortalecer la institucionalidad del ecosistema nacional de innovación: se busca articular y visibilizar los diferentes actores y mecanismos que promueven el desarrollo de la innovación para los diferentes sectores de la sociedad, impactando los sectores de economía y comercio e innovación.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: diseño de la institucionalidad para la promoción e impulso a la innovación nacional, fomento del desarrollo de la innovación tecnológica, promoción de la utilización de tecnologías disruptivas para mejorar la oferta de servicios empresariales y potenciamiento de las oportunidades de financiamiento de capacidades y soluciones innovadoras.

2. Potenciar las destrezas y habilidades digitales de la sociedad costarricense, es este se busca desarrollar programas de formación continua desde una perspectiva de género y maximizar el aprovechamiento de la base instalada de centros públicos ciudadanos para potenciar la adopción de las tecnologías digitales al servicio del arte, de la cultura y de la sociedad, impactando los sectores de desarrollo social e innovación.

Dentro de sus proyectos, están los siguientes: desarrollo de los Laboratorios de Innovación Ciudadana, fortalecimiento de la Red Nacional de Gestores de Innovación, promoción de equidad de género en el aprovechamiento de las tecnologías digitales para crear valor agregado, promoción de la generación de capacidades y utilización de las tecnologías digitales para el desarrollo del arte y la cultura.

3. Desarrollar las capacidades para los empleos y las empresas del futuro: busca transformar la oferta nacional educativa y generar las capacidades para preparar mejor a los trabajadores en los cambios propios del quehacer productivo ante la Cuarta Revolución Industrial, mediante la articulación de oportunidades de desarrollo de vocaciones STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemática). Impacta los sectores de educación e innovación.

Dentro de sus proyectos, se encuentran: transformación de colegios académicos en técnicos, laboratorios de innovación y emprendimiento, promoción de metodologías

STEAM en la enseñanza, promoción del marco nacional de cualificaciones y fortalecimiento de la oferta de educación continua.

En este eje, se busca robustecer la innovación, además de desarrollar también las capacidades, tanto de empleados, como de empresas. Estos dos son los puntos principales de este eje, ya que mediante ellas se puede producir la evolución social y además desarrollar la tecnología.

A los empleados, se les fomenta desarrollar la tecnología y se ponen a su disposición laboratorios donde puedan innovar. Además, se buscan implementar, en la educación, conocimientos técnicos, todo lo cual impacta directamente en las empresas que se nutren con los conocimientos de sus empleados.

4.2.5 Buena Gobernanza

El quinto eje es “Buena Gobernanza”, el cual tiene como objetivo el garantizar la buena gobernanza mediante la participación ciudadana y la transparencia de la gestión pública al impulsar la rendición de cuentas. De éste, se desprenden cuatro líneas de acción:

1. Promover la ciencia de datos para la toma de decisiones y la gestión de riesgos: busca desarrollar los mecanismos que permitan generar, interoperar, analizar, sintetizar y producir conocimiento de valor para la toma de decisiones y la gestión de riesgos a partir de los datos e información pública en manos de las instituciones del Sector Público costarricense.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: soluciones de interoperabilidad y aprovechamiento de datos mediante tecnologías como la inteligencia artificial y el *big data*, herramientas para la elaboración de políticas basadas en evidencia, modelos de inteligencia y análisis masivo de datos públicos, gobernanza de los datos públicos y de las fuentes de datos auténticas, y el Sistema Nacional de Gestión Digital de Riesgos.

2. Estado abierto para la participación ciudadana digital: se busca fomentar el máximo provecho de las oportunidades del Estado abierto en materia de transparencia, colaboración y participación ciudadana digital. Aquí se impactan dos sectores: Economía y Comercio e Innovación.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: política nacional de datos abiertos y política para el intercambio y divulgación de los datos, buzón digital único de peticiones, quejas y reclamos, evaluación digital de trámites y servicios públicos, y trámite digital de iniciativas ciudadanas legislativas.

3. Política Nacional de Preservación de Datos e Información: busca establecer los lineamientos que permitan definir la manera como las instituciones públicas deberán registrar y conservar datos e información que resulten de valor para la toma de decisiones o para la construcción de la memoria histórica y cultural del país, lo cual impacta el Sector Gobierno Digital.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: políticas de gestión de documentos electrónicos de archivo, guías de publicación y conservación de datos, potenciación de la labor de los oficiales de acceso a la información y políticas de preservación de datos e información digital.

4. Adaptación del marco normativo nacional a las nuevas tecnologías: busca propiciar los cambios sustantivos en materia de la normativa nacional vigente para permitir el aprovechamiento de las tecnologías digitales disruptivas en el quehacer de los diferentes sectores de la sociedad costarricense, lo cual impacta al Sector Gobierno Digital.

Dentro de sus proyectos, se encuentran: normativa para la gestión de la información ciudadana (*habeas data*, privacidad), observatorio de normativa, potenciación de la utilización de nuevas tecnologías para el mapeo de la normativa vigente y sistemas de búsqueda e identificación de normativa vigente con tecnologías disruptivas.

Este eje impacta directamente al Gobierno y su modo de operar. Permite la transparencia del Gobierno a los ciudadanos y los invita a ejercer sus derechos políticos, ya que les permite entender y opinar con respecto a las formas como se están llevando las gestiones.

Uno de los proyectos de este eje que hace mención Luis Fallas es la creación de páginas *web* de los distintos ministerios que tengan un mismo formato con el fin de simplificar la búsqueda de información de los ciudadanos en las diferentes páginas. Al ser más fácil encontrar la información, será más fácil entenderla.

4.2.6 Costa Rica Conectada

El sexto eje es Costa Rica Conectada, el cual tiene como objetivo el promover el desarrollo de infraestructura de telecomunicaciones para la conectividad con un enfoque inclusivo y solidario. Se divide en cuatro líneas de acción:

1. Fortalecer y ejecutar políticas de conectividad en todo el territorio nacional: su objetivo es lograr la conectividad de todos los habitantes y del sector productivo, independientemente del lugar donde se ubiquen y/o de sus condiciones de vulnerabilidad, mediante el despliegue de redes de telecomunicaciones robustas, escalables y necesarias. Impacta los sectores de Desarrollo Social, Ciudades y Territorios, y Economía y Comercio.

Dentro de sus proyectos, se encuentran: ejecución del Plan de Acción de Infraestructura de Telecomunicaciones, gestión de espectro radioeléctrico, articulación del trabajo de las instituciones que forman parte de la Comisión de Infraestructura y Comisión de Banda Ancha para mejorar las condiciones de conectividad y desarrollo de infraestructura vial de la mano con el desarrollo de telecomunicaciones.

2. Desarrollo de la Ruta 5G: busca brindar a los habitantes acceso a redes de nueva generación con mayores velocidades que permitan un mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información y la comunicación, impactando los sectores de Ciudades y Territorios e Innovación.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: fortalecimiento del despliegue de la red 5G, políticas públicas para incentivar el desarrollo de la red 5G, televisión digital y gestión eficiente del espectro radioeléctrico.

3. Desarrollo de zonas y regiones inteligentes: busca generar una zona o región geográfica con un modelo de comunidad basado en el máximo aprovechamiento y uso de las tecnologías de la información y comunicación, en beneficio de su desarrollo social, económico, político y administrativo. Impacta los sectores de Desarrollo Social y Gobierno Digital.

Dentro de sus proyectos, se encuentran: establecimiento de un índice de ciudades inteligentes, establecimiento e implementación de un modelo de ciudades inteligentes, televigilancia en zonas y regiones inteligentes, articulación interinstitucional, medición de resultados y definición de marco de trabajo, disponibilidad de fondos para el desarrollo de ciudades inteligentes e implementación de los modelos de ciudades inteligentes

4. Banda ancha para la educación costarricense: busca establecer las condiciones que permitan conectar los centros educativos del país a banda ancha, con el propósito de ejecutar un modelo educativo novedoso que utilice las tecnologías digitales para potenciar las capacidades de los estudiantes, por tanto, impacta el Sector de Educación.

Dentro de sus proyectos, se encuentran los siguientes: centros educativos conectados a banda ancha, articulación interinstitucional para la creación de un modelo educativo moderno, aprovechamiento de las capacidades de la RedCLARA para impulsar el aprovechamiento de las tecnologías digitales disponibles y fortalecimiento de la ejecución de los proyectos de infraestructura de FONATEL.

En este eje, se encuentra uno de los proyectos que la mayoría de los costarricenses podrá disfrutar: la implementación de la telefonía 5G, la cual busca brindar mayor velocidad y además permitirá conectar los celulares con artículos cotidianos, lo cual se conoce como la “Internet de las cosas”.

Además, busca implementar la televisión digital, la cual está presupuesta para iniciar en agosto del presente año. En ese sentido, se brindará una calidad de video mayor y un sonido superior al analógico que se maneja actualmente. Este eje hace realmente sentir al país que está avanzando en temas de tecnología.

4.3. Impacto de la implementación del gobierno electrónico en la gobernanza

En la siguiente sección, se explicará cómo impacta cada una de las líneas de acción de los ejes de trabajo en la gobernanza de Costa Rica. Toda esta información también se tomará del mismo PDF que se mencionó anteriormente.

4.3.1 Pura vida digital

1. Servicios digitales, proactivos e integrales para la salud ciudadana: se impacta el Sector Salud al mejorar la gestión integrada y en línea de los servicios en salud, mejoramiento de la calidad de vida y la atención de los asegurados, el sector de desarrollo social, al mejorar la eficacia en la comunicación de situaciones de riesgo, mejoramiento de la interacción de los asegurados con las instituciones, facilitación del acceso digital a los servicios sociales del Estado y el de educación al aumentar la cobertura y la calidad del Sistema Educativo Nacional.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.), Ministerio de Salud, Ministerio de Seguridad Pública, Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS) y Ministerio de Educación Pública (MEP).

2. Sistema Nacional de Transporte Inteligente: impacta al Sector Transporte y Ciudades y Territorios, ya que busca disminuir los tiempos de abordaje a la unidad de transporte público, reducir el uso del efectivo mejorando la seguridad de los usuarios, mejorar el acceso a la información por parte de los

usuarios de los servicios, mejorar la calidad de la información disponible para la toma de decisiones en transporte y mejorar la sostenibilidad y acondicionar los espacios urbanos para la movilidad.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Despacho de la Primera Dama, Ministerio de Obras Públicas y Transportes (MOPT), Instituto Costarricense de Ferrocarriles (INCOFER), Sistema Financiero Nacional, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos (MIVAH), Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos (CFIA), Grupo ICE y Sistema Nacional de Transporte Inteligente.

3. Portal nacional de gobierno digital: impacta los sectores de Desarrollo Social, Gobierno Digital y Economía y Comercio al facilitar el acceso a los servicios digitales de las instituciones públicas, disminuir el uso, el trasiego y la conservación del papel, mejorar la experiencia ciudadana en la interacción con las instituciones, reducir los costos administrativos en la gestión de trámites ciudadanos y reducir los tiempos y costos en los que incurren los ciudadanos al hacer sus trámites.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Grupo ICE, Ministerio de Comunicación y Portal Nacional de Gobierno Digital.

4. Plataformas de servicios municipales en línea: impacta el sector de Ciudades y Territorios al mejorar el acceso a la información por parte de los usuarios de las municipalidades, agilizar procesos y mejorar la eficiencia en los servicios brindados a los habitantes, promover la transparencia en la gestión municipal y mejorar la interacción de los habitantes con las municipalidades, potenciar el intercambio y la interoperabilidad de soluciones tecnológicas municipales.

Uno de los temas más importantes de plataforma es su segunda línea de acción que considera al sistema de transportes, tanto en la parte social, pues implica llegar a un acuerdo con el sindicato de transporte públicos, para que cambie la forma como se cobran las tarifas actualmente, como a nivel digital, ya que los acuerdos para el pago serían con una tarjeta del Banco Nacional, a la cual no todos los costarricenses tienen acceso.

Si bien se busca la modernización y la implementación de la tecnología en la sociedad, es importante no dejar por fuera a ninguna persona que aún no cuente con los medios tecnológicos para adentrarse en esta sociedad digital.

4.3.2 CR Inteligente

1. Código Nacional de Tecnologías Digitales: impacta el Sector Gobierno Digital al potenciar el aprovechamiento eficiente de las capacidades y los datos del Estado para facilitar la prestación de servicios ciudadanos, mejorar la calidad de los trámites y servicios de Gobierno Digital, mejorar la resiliencia de los servicios digitales frente a los riesgos tecnológicos, mejorar la gestión de los procesos de adquisición de tecnologías en el Estado y facilitar la accesibilidad e interacción de los usuarios con servicios estandarizados.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: universidades, Grupo ICE, Ministerio de Hacienda y Código Nacional de Tecnologías Digitales.

2. Identidad ciudadana en entornos digitales: impacta al Sector Gobierno Digital y Seguridad al disminuir los tiempos de espera en la autenticación ciudadana presencial, mejorar la interacción ciudadana con los trámites y servicios digitales, facilitar la experiencia ciudadana con la integración de atributos públicos, disminuir los costos de la gestión de los documentos de identidad tradicionales, promover el uso de herramientas tecnológicas seguras en la

ciudadanía, mejorar el control y almacenamiento de información de las personas menores de edad institucionalizadas y mejorar el servicio en el trámite migratorio.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Tribunal Supremo de Elecciones (T.S.E.), Banco Central de Costa Rica (B.C.C.R.), Patronato Nacional de la Infancia (PANI) y Dirección General de Migración y Extranjería.

3. Plataforma de servicios digitales compartidos: impacta los sectores Gobierno Digital, Salud, Desarrollo Social, Economía y Comercio al disminuir el gasto público en tecnología mediante economías de escala, aumentar la eficiencia de los servicios públicos de proveeduría en las adquisiciones de tecnología, mejorar la toma de decisiones a partir de datos sobre la adquisición de servicios tecnológicos en el sector público, mejorar la transparencia en la inversión pública en tecnología, disminuir la brecha tecnológica y potenciar la neutralidad tecnológica, mejorar y ampliar el uso de los sistemas sociales y de salud como herramientas para la toma de decisiones y la reducción de la pobreza.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Hacienda, Grupo ICE, Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Caja Costarricense de Seguro Social (C.C.S.S.) y Plataforma de Servicios Compartidos.

4. Desarrollo de los ejes de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad: impacta los sectores de Seguridad y Gobierno Digital al disminuir los riesgos y la vulnerabilidad de la población en delitos informáticos, mejorar la capacidad nacional de vigilancia y respuesta a incidentes de seguridad informática, mejorar la seguridad informática de los servicios públicos esenciales y mejorar la comunicación institucional y el trabajo coordinado en ciberseguridad.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio Público, Ministerio de Seguridad Pública, Organismo de Investigación Judicial (O.I.J.), Grupo ICE, Dirección de Inteligencia y Seguridad (DIS), Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB) y Desarrollo de los ejes de la Estrategia Nacional de Ciberseguridad.

Dentro de este eje, se encuentra toda la parte relacionada con la recolección de datos que el MICITT está realizando para obtener la información necesaria respecto de cuáles proyectos iniciar, continuar y finalizar. Es importante que el MICITT planifique correctamente cómo obtendrá estos datos y dónde los estarán guardando, con el fin de evitar esfuerzos dobles de las instituciones en lo referente a la recolección de la información.

Además, este eje contempla uno de los temas que más ha generado polémica en las últimas décadas: las compras públicas. Con esta línea de acción, se percibe una clara respuesta del Gobierno en crear transparencia en la inversión pública.

4.3.3 Transformación Empresarial 4.0

1. Desarrollo de Capacidades y Cultura Digital para la Industria 4.0: impacta los sectores de Economía y Comercio, Desarrollo Social y Medio Ambiente al darle crecimiento en el valor agregado del capital humano costarricense, mayor empleabilidad de las y los trabajadores de la industria, crecimiento en la diversificación y sofisticación de la economía, mayor transformación digital en las pequeñas y medianas empresas, ampliación de las oportunidades comerciales del sector productivo mediante el aprovechamiento de las tecnologías digitales, mejora de las condiciones laborales y potenciación del descongestionamiento vial con programas de teletrabajo y potenciación de la prospección de nuevas tecnologías para la mejora en la producción, distribución y expansión energética.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Ministerio de Comercio Exterior (COMEX), Promotora del Comercio Exterior de Costa Rica (PROCOMER), Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, Grupo ICE, Ministerio de Ambiente y Energía (MINAE) y Desarrollo de Capacidades y Cultura Digital para la Industria 4.0.

2. Impulso a la transformación del sector agro costarricense: impacta los sectores de Innovación y Medio Ambiente al dar crecimiento de la productividad del sector agro costarricenses, mejorar el acceso a la información por parte de los productores, incrementar las capacidades en el uso de las tecnologías digitales por parte de los productores, mejorar la calidad de la información disponible para la toma de decisiones en agro y aprovechar tecnologías como drones e ingeniería genética para potenciar la productividad agro.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Agricultura y Ganadería (MAG), universidades e Instituto Nacional de Aprendizaje (INA)

3. Tecnologías digitales para el turismo y el desarrollo sostenible: impacta los sectores de Medio Ambiente, Gobierno Digital y Economía y Comercio al mejorar la afluencia turística y sus herramientas digitales para el turismo nacional, disminuir el uso, trasiego y conservación del papel, disminuir el impacto ambiental del quehacer público y empresarial, facilitar la comunicación y la oficialización de actos en el sector público y mejorar la interacción en canales digitales entre la academia, la administración pública y las empresas.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Instituto Costarricense de Turismo (ICT), Grupo ICE, Ministerio de Ambiente y

Energía (MINAE), Dirección General del Archivo Nacional y universidades, y tecnologías digitales para el turismo y el desarrollo sostenible.

4. Fortalecimiento de los emprendimientos de base digital: impacta los sectores de Economía y Comercio e Innovación al mejorar las oportunidades de comercialización digital de las empresas costarricenses, mejorar el acceso a los recursos públicos para incentivar la innovación, disminuir la brecha tecnológica y de género en los emprendimientos nacionales, incrementar la visibilidad de los fondos concursables disponibles, facilitar la oferta de servicios de valor agregado en el sector productivo y mejorar la protección de la propiedad intelectual tecnológica nacional.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Registro Nacional e Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

Dentro de este eje, se encuentra uno de los mayores retos del MICTT, pues busca generar conocimiento no a lo interno, sino a lo externo, al buscar la capacitación de los ciudadanos y las empresas en los distintos ámbitos de la tecnología. Es importante recordar que todos los planes de gobierno digital no son aislados, pues el avance tecnológico depende de cada uno de los ciudadanos y el esfuerzo realizado por cada uno de los ciudadanos para cumplir con los objetivos plasmados dentro de este eje.

4.3.4 Sociedad Innovadora

1. Fortalecer la institucionalidad del ecosistema nacional de innovación: impacta los sectores de Economía y Comercio e Innovación al mejorar la capacidad de innovación en el sector productivo, mejorar la oferta de formación continua en innovación para el sector productivo, facilitar la inversión pública y las

oportunidades de apoyo empresarial, y mejorar los encadenamientos productivos de las PYMES en nuevas tecnologías.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA) y universidades.

2. Potenciar las destrezas y habilidades digitales de la sociedad costarricense: impacta los sectores de Desarrollo Social e Innovación al mejorar la oferta de programas para potenciar las destrezas y habilidades digitales, potenciar el aprovechamiento de las tecnologías digitales en toda la población, maximizar el uso de los centros públicos ciudadanos para desarrollar capacidades en las empresas y los ciudadanos, disminuir la brecha digital en los sectores sociales más vulnerables, mejorar la divulgación en materia de oportunidades y nuevos conocimientos tecnológicos, disminuir la brecha de género en el aprovechamiento de las tecnologías digitales y potenciar los conocimientos y la adopción de tecnologías para la creación de nuevas expresiones artísticas en el país.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: municipalidades, Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Instituto Nacional de las Mujeres (INAMU), Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), Dirección Nacional de Desarrollo de la Comunidad (DINADECO), universidades, Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y Ministerio de Cultura y Juventud (M.C.J.).

3. Desarrollar las capacidades para los empleos y las empresas del futuro: impacta los sectores de Educación e Innovación al mejorar las capacidades del recurso humano costarricense, mejorar la resiliencia del recurso humano costarricense ante el cambio tecnológico, potenciar el atractivo del país para

empresas basadas en la industria del conocimiento y potenciar el aprovechamiento temprano de tecnologías digitales.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Educación Pública (MEP), Instituto Nacional de Aprendizaje (INA), Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC) y universidades.

Dentro de los grandes retos encontrados dentro de este eje, se encuentra la participación equitativa de hombres y mujeres en proyectos de tecnologías aplicadas, pues la ciencia, la innovación y la tecnología aun siguen siendo estudio de hombres Costa Rica, y pese que a las carreras STEM, en mujeres, han aumentado, aún existe una gran brecha por subsanar.

4.3.5 Buena Gobernanza

1. Promover la ciencia de datos para la toma de decisiones y gestión de riesgos: impacta los sectores de Gobierno Digital, Innovación y Seguridad al mejorar la construcción objetiva e informada de políticas públicas, mejorar el aprovechamiento compartido de la información pública, mejorar la divulgación y disponibilidad de servicios institucionales para que puedan ser aprovechados por otras instituciones, potenciar la toma de decisiones y la predicción de comportamientos mediante datos, establecer la gobernanza y las entidades responsables para manejar datos públicos y mejorar la gestión, el manejo y el seguimiento de riesgos ante emergencias nacionales.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Casa Presidencial, Grupo ICE, Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB), Comisión Nacional de Emergencias (CNE) al promover la ciencia de datos para la toma de decisiones y gestión de riesgos.

2. Estado abierto para la participación ciudadana digital: impacta los sectores de Economía y Comercio e Innovación al incentivar la transparencia y la rendición de cuentas de las instituciones del gobierno, mejorar el aprovechamiento de la tecnología para la interacción entre el ciudadano y el gobierno en entornos multicanal, y mejorar el mecanismo de seguimiento a inquietudes y consultas de los ciudadanos.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Planificación y Política Económica (MIDEPLAN), Ministerio de Comunicación, Asamblea Legislativa y Ministerio de Economía, Industria y Comercio (MEIC).

3. Política Nacional de Preservación de Datos e Información: impacta el Sector de Gobierno Digital al mejorar la capacidad nacional de preservar la memoria histórica y cultural por medio de las publicaciones electrónicas, mejorar la regulación que establece los criterios para la clasificación y el almacenamiento de la información pública, y proveer medios para aprovechar y consultar la información que se preserva en soporte electrónico.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Comunicación, Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB) y Dirección General de Archivo Nacional.

4. Adaptación del marco normativo nacional a las nuevas tecnologías: impacta el Sector de Gobierno Digital al mejorar la seguridad jurídica en las relaciones entre los usuarios y los servicios de Gobierno Digital, aumentar la fiscalización ciudadana y la discusión sobre la normativa vigente y mejorar la capacidad de consulta y aprovechamiento de los instrumentos normativos mediante plataformas digitales.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Procuraduría General de la República, Asamblea Legislativa, Poder Judicial y Agencia de Protección de Datos de los Habitantes (PRODHAB).

El reto principal de este eje es lograr la creación de esa transparencia y comunicación continua con los ciudadanos y las distintas entidades públicas, puesto que, por los resultados de las entrevistas, se percibe que aún no existe la suficiente confianza de los ciudadanos en las distintas plataformas. No obstante, todo esto será posible mediante la creación de datos abiertos, donde los ciudadanos podrán no solo ver, sino también discutir los diferentes temas por tratar en la gobernanza.

4.3.6 Costa Rica Conectada

1. Fortalecer y ejecutar políticas de conectividad en todo el territorio nacional: impacta los sectores de Desarrollo Social, Ciudades y Territorios y Economía y Comercio al aumentar la cobertura de los servicios de telecomunicaciones en el país, uso eficiente del espectro radioeléctrico, mayor aprovechamiento de la inversión en proyectos de infraestructura vial, agilización de la relación empresa - Estado en el Sector de Telecomunicaciones y uso eficiente de los recursos en infraestructura física con los que cuenta el Estado.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y operadores de Telecomunicaciones.

2. Desarrollo de la Ruta 5G: impacta los sectores de Ciudades y Territorios e Innovación al brindar mayores anchos de banda a la población, mejorar los servicios de conectividad para PYMES y potenciar el uso y aprovechamiento de la tecnología en función de la calidad de vida de los habitantes.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y operadores de Telecomunicaciones.

3. Desarrollo de zonas y regiones inteligentes: impacta los sectores de Desarrollo Social y Gobierno Digital al mejorar la calidad de vida de los habitantes, mejorar el acceso a los servicios municipales y gubernamentales, mejorar la interacción entre los habitantes y los entes gubernamentales, fortalecer los procesos de rendición de cuentas y mejorar la participación ciudadana.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) y municipalidades.

4. Banda ancha para la educación costarricense: impacta el Sector de Educación al incrementar el nivel conocimiento y aprovechamiento de las tecnologías digitales en los estudiantes, mejorar el control de los contenidos a los que pueden acceder los estudiantes, mejorar la comunicación digital entre los docentes y el MEP, mejorar la comunicación entre padres y docentes, y mejorar las velocidades de conexión en los centros educativos.

Todo esto es posible mediante los siguientes aliados estratégicos: Ministerio de Educación Pública (MEP), Superintendencia de Telecomunicaciones (SUTEL) y universidades.

Este eje contempla las aspiraciones del futuro, lo cual se podía únicamente imaginar hace 100 años. El MICITT busca que sea hoy una realidad. Primero conceptualiza lo que debe ser una ciudad inteligente, luego desarrolla los ciudadanos para que puedan utilizar las facilidades digitales que se le prestan, y por último, entender que la tecnología es dinámica, es decir, lo que es tecnología hoy en 10 años será obsoleto.

No es una casualidad que éste sea el último eje, ya que no es posible llegar a una ciudad inteligente sin antes tener desarrollado los 5 ejes anteriores.

4.4. Desarrollo histórico de la agenda internacional y su impacto en la agenda de Costa Rica

Las relaciones internacionales es una disciplina que se encuentra en desarrollo desde mediados del siglo XX. Revisar el desarrollo histórico de Costa Rica en relación con la agenda internacional debe ser constante, ya que es un campo que es dinámico y se encuentra en constante transformación (Velásquez, 2011). La agenda internacional marca las pautas que cumplen los países dentro del sistema internacional establecido.

Costa Rica es una República democrática, libre e independiente, y se adhiere a la agenda internacional siempre y cuando se corresponda con los valores de la República establecidos en la Constitución Política de Costa Rica. Tal como lo señala el artículo 7 de la Constitución: “Los tratados públicos, los convenios internacionales y los concordatos debidamente aprobados por la Asamblea Legislativa, tendrán desde su promulgación o desde el día que ellos designen, autoridad superior a las leyes”. Cada uno de estos tratados o los compromisos adquiridos se corresponde con los valores de la República.

En este sentido, la agenda internacional refleja un grupo heterogéneo de temas que se encuentran en constante revisión, ya que se adaptan a las metas por alcanzar. Por ello, se encontrarán múltiples temáticas que comprometen y atraen a los actores responsables del desarrollo de las naciones y buscan el desenvolvimiento de los países. Por ende, se habla de agenda de desarrollo, agenda de seguridad o agenda ambiental. Cada una de ellas posee multicriterios para su configuración.

El Gobierno Electrónico forma parte de la agenda internacional y se basa en el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública. Se encuentra enmarcado en la agenda para el desarrollo, pero, sin duda, nutre la información dentro de las agendas de seguridad y ambiental. Esto sucede porque, en temas de gobierno electrónico, la información generada supone la construcción de conocimiento y sistemas que cada vez son más complejos en el proceso comunicacional.

Para entender el desarrollo histórico del Gobierno Electrónico en Costa Rica, se definió la necesidad de abordar la temática considerando dos variables. La primera es acerca de la

agenda internacional, definiéndola como el cúmulo de declaraciones de voluntad de los Estados sobre determinadas materias, no necesariamente orientadas a un fin que, en este caso, se corresponde con la negociación; el rol del gobierno; el equipo de gestión, y las metas del Estado.

En el caso de Gobierno Electrónico, es necesario abordar la posición de Costa Rica en relación con los siguientes temas: provisión de servicios en línea, conectividad de las telecomunicaciones y capacidad humana.

4.5. Percepción ciudadana en relación con el uso de la Plataforma Digital en Costa Rica

Con el fin de conocer la percepción de los ciudadanos costarricenses en cuanto al uso de las plataformas digitales, se aplicó una encuesta de diez preguntas relacionadas con los rasgos generales que recopila el estado de conocimiento; tipos de trámites realizados por los usuarios; confianza en la información; participación en el desarrollo de la Plataforma de Gobierno Electrónico; frecuencia en el uso; percepción acerca de la calidad, y toma de decisiones con base en la información obtenida de las plataformas de Gobierno Electrónico. Posteriormente, se recoge una serie de opiniones y recomendaciones que permiten comparar la información con lo recabado en los documentos oficiales.

Los participantes fueron ciudadanos seleccionados al azar y decidieron participar a través de un *link* donde se expuso la encuesta. El texto del instrumento señala las expectativas que se tiene con la recolección de información y se explica que Gobierno Electrónico es la representación digital del aparato gubernamental de un país. Esto ofrece al ciudadano la automatización de los procesos y trámites en la administración pública y facilita su interacción con ésta a través de las nuevas tecnologías de comunicación e información.

La encuesta se encontró disponible en un periodo de una semana, y a través de una invitación, se logró la participación de n=100 personas. Los criterios de inclusión se referían a ser ciudadano costarricense, mayor de edad y aceptar la participación en el estudio.

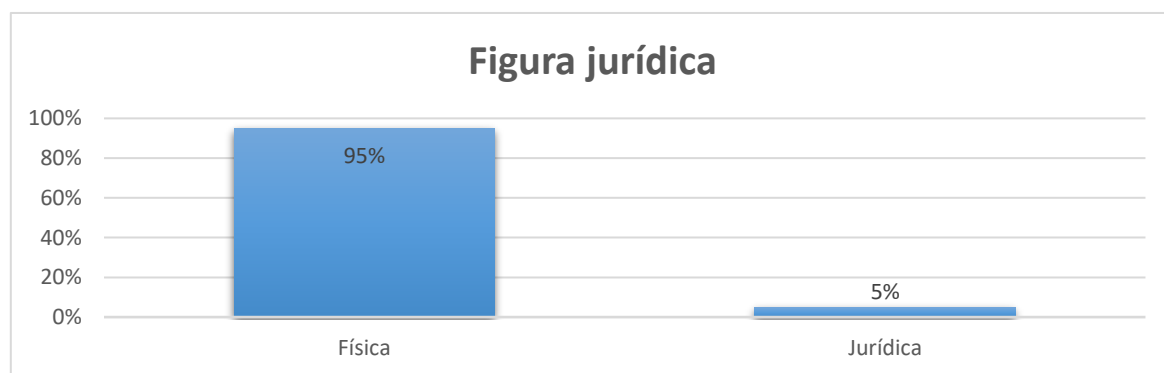
Para la obtención de los datos, se utilizó una encuesta diseñada y validada por los docentes de cátedra. Dicho instrumento contenía diez (10) preguntas que indagaron las distintas áreas

de interés ya señaladas. Para el análisis de la información, se utilizó la Estadística Descriptiva. Cada pregunta se procesó por separado y se interpretó de acuerdo con los resultados y la categoría indicada. Los gráficos se presentan con los valores de porcentaje según la respuesta brindada. En algunos casos, la pregunta era cerrada para respuesta de opción *Sí* o *No*, y en otros, se preguntó con escalas de opinión según la experiencia de cada participante.

Resultados

- Figura jurídica

Ilustración 2. Figura jurídica



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

Año 2019

Física	95%
Jurídica	5%
	100%

Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

La proporción de las respuestas obtenidas mostró que $n=95/100$, es decir, el 95% de los usuarios que participaron indicó que interactúan bajo personalidad física, mientras un 5% de los consultados participa bajo personalidad jurídica

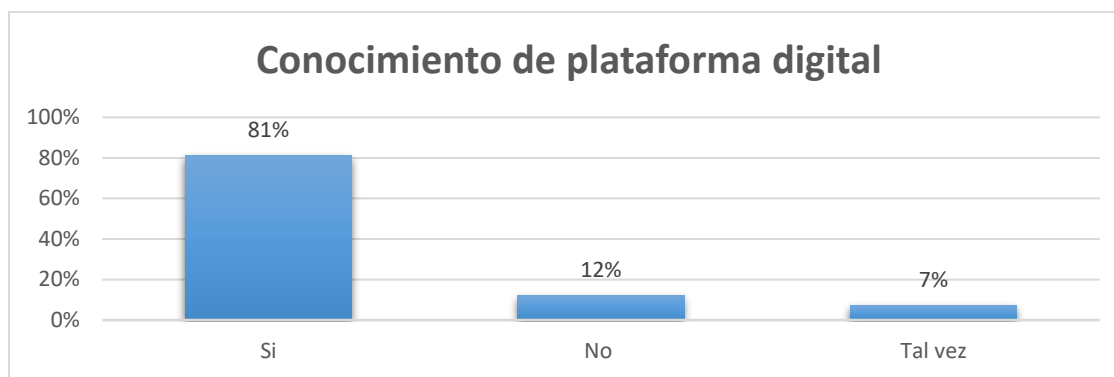
La interoperabilidad de las plataformas digitales opera bajo colaboración, comunicación e interacción de diferentes agentes. Existen plataformas exclusivas para organizaciones de empresas o instituciones públicas o privadas. Así mismo, se procura el acceso a la información del ciudadano. Dentro del ámbito administrativo de los gobiernos en Latinoamérica, se considera que es necesario desarrollar plataformas al servicio de acceso a la información desde distintas plataformas.

Para Riascos y otros (2008), el desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación ha generado un alto impacto en los distintos espacios donde participan los ciudadanos. Ha facilitado la cotidianidad y las relaciones entre ciudadanos y gobierno, pues permite un acercamiento a los procesos a través de las plataformas que generan el intercambio de información necesaria, lo cual disminuye los procesos de burocracia y propicia el uso de microdatos por parte de los ciudadanos.

- Conocimiento de plataformas digitales

Una serie de plataformas y portales en Internet ha propiciado una nueva forma de percibir las relaciones entre el gobierno y los ciudadanos. El gobierno electrónico, gobiernos en línea o plataformas *web* controlados por los Estados se encuentran en constante desarrollo. El conocimiento adquirido por los ciudadanos acerca de estos procesos es fundamental. En primer lugar, porque cambian las relaciones de gobierno en torno a los ciudadanos. Con esto, se espera que los ciudadanos tengan un mayor conocimiento de los procesos para mantener transparencia y mayor participación, lo cual promueve el fortalecimiento de la democracia.

Ilustración 3. Conocimiento de plataforma digital



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

Año 2019

Respuesta	Porcentaje
Sí	81%
No	12%
Tal vez	7%
	100%

Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

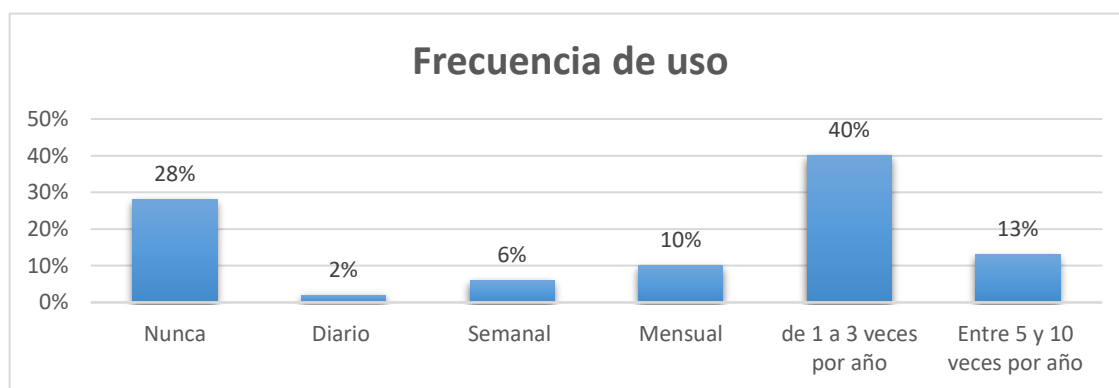
La proporción de las respuestas obtenidas mostró que el 81% de los usuarios que participaron sí conocen la existencia de plataformas de gobierno. Un 12% señala que no conoce de la existencia de dichas plataformas. Mientras tanto, un 7% tal vez conoce alguna plataforma digital en Costa Rica.

Son importantes las destrezas con los dispositivos informáticos, el conocimiento, la predisposición y la capacidad de los usuarios para trabajar con las TIC y el Gobierno Electrónico es fundamental para propiciar el desarrollo de la población en este campo. En Costa Rica, el gobierno electrónico va de la mano con la política de gobierno abierto a través de la disposición de la información de manera transparente, el fortalecimiento de la rendición

de cuentas y la participación de los ciudadanos. Esto se logra al incorporar mayor participación en los procesos de gestión e intervención en las decisiones con la información disponible.

- Frecuencia de uso

Ilustración 4. Frecuencia de uso



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

Año: 2019

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Nunca	28	26%
Diario	2	2%
Semanal	6	6%
Mensual	10	10%

de 1 a 3 veces por año	41	40%
Entre 5 y 10 veces por año	13	13%
	100	100%

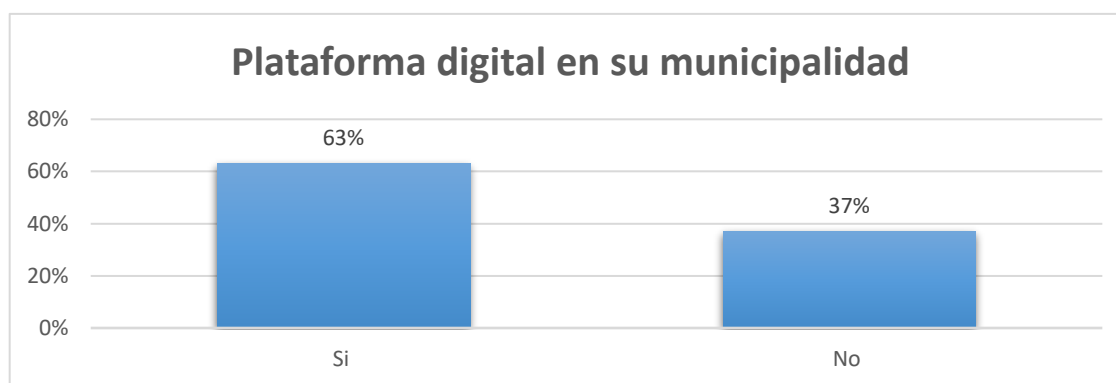
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

La proporción de las respuestas obtenidas mostró que son varios los tiempos de frecuencia en el uso de las plataformas digitales. Para $n=28/100$, es decir, el 26% de los participantes en la encuesta indicó que “nunca” ha interactuado con una plataforma digital, mientras un 2% señala que la utiliza diariamente. Un 6% participa una vez por semana. Una vez al mes, es usada la plataforma por el 10% de los usuarios consultados. El tiempo representativo de mayor frecuencia es el uso “de 1 a 3 veces por año”, lo cual corresponde al 41% de los consultados. Entre 5 y 10 veces al año, es utilizada por el 13% de los consultados.

La frecuencia se relaciona con el uso que se les da a las plataformas digitales. Esto requiere que exista la necesidad de enviar o recibir la información necesaria, así como considerar que debe estar acompañado por el desarrollo del uso de la computadora y de Internet.

- Presencia de plataformas digitales en su municipalidad

Ilustración 5. Plataforma digital en su municipalidad



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

Año 2019

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Sí	63	63%
No	37	37%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

La proporción de las respuestas obtenidas mostró que $n=63/100$, es decir, el 63% de los usuarios participantes indicó conocer sobre los servicios de plataforma en su municipalidad. Un 37% de los consultados no conoce o no utiliza las plataformas de su municipalidad.

Como se estudió en el capítulo anterior, uno de los ejes del MICITT es la implementación de la plataforma dentro de las municipalidades, lo cual permite realizar trámites de manera más rápida y desde la comodidad del hogar. Sin embargo, el progreso de todas las municipalidades no es por igual, por lo tanto, su uso no es igual en toda Costa Rica.

- Toma de decisiones con base en la información obtenida en las plataformas digitales

Ilustración 6. Toma de decisiones



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

Año 2019

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Sí	44	44%
No	56	56%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

La proporción de las respuestas obtenidas mostró que el 56% de los usuarios participantes no toma decisiones según la información obtenida en las plataformas de gobierno. Un 44% señala que sí toma decisiones con base en la información obtenida.

Las distintas plataformas tienen como objetivo informar a los ciudadanos, además de brindarles servicios. Por lo tanto, tomar decisiones basadas en la información allí obtenida es fundamental para el óptimo desarrollo de éstas.

- Confianza en la información que se maneja

Ilustración 7. Confianza en la información



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

Año 2019

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Sí	65	65%
No	35	35%
	100	100%

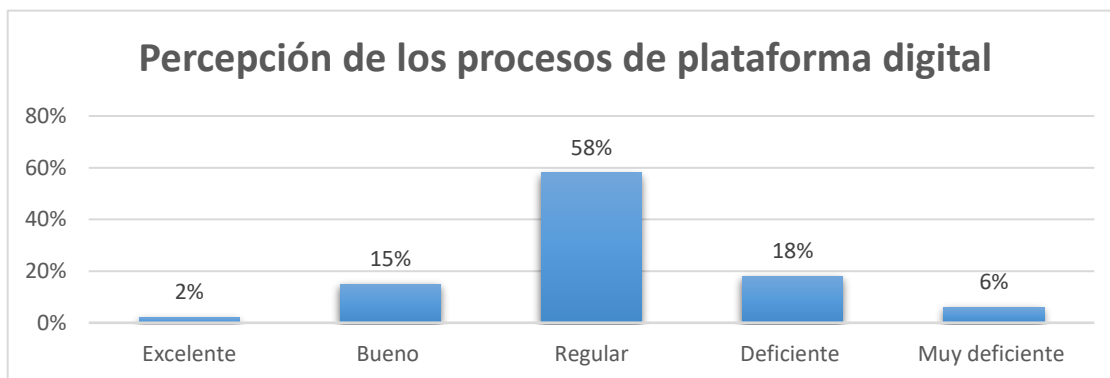
Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

La proporción de las respuestas obtenidas mostró que $n=65/100$, es decir, el 65% de los usuarios participantes indicó que sí confía en la información obtenida de las distintas plataformas. Un 35% de los consultados no confía en esta información.

La credibilidad en estas plataformas es un punto fundamental en el desarrollo de la plataforma. Por tanto, que las personas no solo utilicen, sino que también crean en lo que están viendo, significa que el proceso de desarrollo de las plataformas es el adecuado.

- Percepción de los procesos de plataforma digital

Ilustración 8. Percepción de los procesos de plataforma digital



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

Año 2019

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Excelente	2	2%
Bueno	15	15%
Regular	59	58%
Deficiente	18	18%
Muy deficiente	6	6%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

La proporción de las respuestas obtenidas mostró que son varias las percepciones de calidad que se tienen de las plataformas digitales. Para la mayoría de los encuestados, es decir, el 58% de los participantes indicó que la calidad es regular, un 18% que la calidad es deficiente, un 15% buena, un 6% muy deficiente y solo el 2% considera que es excelente.

La calidad se relaciona con las distintas plataformas utilizadas, además del estado de implementación de éstas. Desde luego, un servicio que tiene más años de estar en funcionamiento va a brindar información de mayor calidad que una plataforma que aún está en plan piloto.

- Participación en la elaboración de las plataformas digital

Ilustración 9. Consulta ciudadana



Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

Año 2019

Respuesta	Participantes	Porcentaje
Sí	90	90%
No	10	10%
	100	100%

Fuente: Elaboración propia de la investigadora con base en la encuesta realizada

La proporción de las respuestas obtenidas mostró que $n=90/100$, es decir, el 90% de los usuarios participantes indicó que no fueron consultados para el desarrollo de las distintas plataformas. Un 10% sí fue consultado.

Las aptitudes del personal participante en los proyectos de prestación de servicios son decisivas. Se necesitan una firme gestión de proyectos y una sólida capacidad de coordinación, así como el conocimiento técnico. Para hacer frente a estos requisitos, sería muy útil la implementación de un plan conjunto de formación y desarrollo con todos los organismos participantes en la prestación de servicios multicanales.

CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

El desarrollo del Gobierno Electrónico está directamente relacionado con las Relaciones Internacionales. La comprensión de que el ciudadano, a pesar de las distintas nacionalidades, forma parte del mismo mundo conlleva a asumir una serie de reflexiones, ayuda a comprender la forma como se aspira a que los países se conecten y éstos, a su vez, mantengan espacios de control de la información que ayude a tomar decisiones basados en la transparencia, en la tecnología y en el uso de sistemas que impacten positivamente en el desarrollo de las naciones.

El capítulo cinco resume el trabajo de investigación llevado a cabo, contempla el proceso reflexivo y muestra las conclusiones y recomendaciones construidas a partir de las inquietudes iniciales y de los objetivos planteados.

5.1 Conclusiones

El Gobierno Electrónico es parte fundamental del desarrollo de las naciones. Se traduce en el uso de recursos tecnológicos que sustentan la información correspondiente a la toma de decisiones, pero que también promueve la participación y la transparencia en las operaciones de gobierno en cualquiera de sus instancias.

La historia del manejo de esta área en materia de agenda internacional y los esfuerzos de los organismos multinacionales promovieron la creación y el diseño de acuerdo con las necesidades de las comunidades. En definitiva, se ha podido alcanzar la optimización de los procesos burocráticos a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Esto impulsó el desarrollo tecnológico en muchos países, pues el principal argumento era impulsar las mejoras significativas de los procesos. De esta manera, Costa Rica impulsó el Gobierno Electrónico de calidad, valorado a través de las encuestas recogidas en materia de desarrollo del Gobierno Electrónico por parte de la Organización de Naciones Unidas a través de los años 2012, 2014 y 2016.

Cabe destacar que Costa Rica ha alcanzado un posicionamiento importante en relación con los países de la región. Se valora la institucionalidad bien definida, con programas y propósitos que se encuentran a la vanguardia, y que se posiciona como una política de Estado que depende directamente de la Presidencia. Pese a las diferencias presentes en materia de brecha digital, existe una importante cantidad de planes de la nación que giran en torno al mejoramiento de la interconexión entre las instituciones y los ciudadanos. Se ha fortalecido el sistema de acceso a través de comunidades organizadas en materia de tecnología y con el apoyo del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.

Se plantea, como una necesidad, el aumento de la capacidad del ancho de banda ofrecido a los ciudadanos y la mejora continua en las relaciones entre los prestadores de servicio privado y las municipalidades. El mejoramiento de estos proyectos tecnológicos permitió establecer indicadores acerca de la transparencia en gestión; se alcanzó una disminución de los tiempos al realizar trámites de gobierno; existe acceso igualitario y pertinente para los ciudadanos; además, invita a la participación y a la discusión de los proyectos ciudadanos.

Frente a la pregunta de investigación: ¿Cuál ha sido el impacto de las políticas públicas aplicadas por Costa Rica en materia de Gobierno Digital para el cumplimiento de la agenda internacional?, se puede señalar que se ha alcanzado un nivel de desarrollo siguiendo esquemas y patrones de los paradigmas establecidos, y que al ser revisados, compaginaban adecuadamente con las políticas del gobierno y las relaciones internacionales que lo caracterizan.

El desarrollo histórico de la agenda internacional en torno al gobierno electrónico en Costa Rica es regido por los principios de igualdad, legalidad, conservación, transparencia, accesibilidad, proporcionalidad, responsabilidad y adecuación tecnológica. Para alcanzar los objetivos trazados, se enfoca en atender el derecho de los ciudadanos; propiciar espacios donde exista seguridad digital; espacios donde se reconozca el rol de la administración pública y del ciudadano; promoción de los registros electrónicos de acuerdo con el estándar internacional; claridad en las políticas de resguardo de documentos y archivos electrónicos, así como protección de los datos personales de los usuarios de las plataformas.

Las políticas públicas implementadas por Costa Rica, en la plataforma de gobierno electrónico, apuntan a las necesidades de los ciudadanos y de gobierno. En este sentido, se acoge a los lineamientos de la agenda internacional en la búsqueda de la inclusión digital; desarrollo de redes sociales más involucradas con la respuesta y atención ciudadana; plataformas transparentes orientadas a la rendición de cuentas; mayor claridad en el intercambio de información y la interoperabilidad; desarrollo del análisis de datos que marque provecho para la lectura de las necesidades ciudadanas, a través del uso del *big data* y estrategias del diseño de políticas; además, la incorporación de las localidades al concepto de ciudades inteligentes, y un gobierno que esté al alcance a través de las plataformas móviles.

La gobernanza con el uso de plataformas digitales en Costa Rica es dada por las interacciones alcanzadas entre gobernantes y ciudadanos con el fin de materializar las oportunidades de mejora en la conducción de las sociedades. Asimismo, impulsa la solución los problemas de los ciudadanos y promueve la consolidación de las instituciones y normas necesarias para hacer los cambios.

En cuanto a la percepción de la ciudadanía en torno a las plataformas digitales implementadas en Costa Rica, se pudo constatar que los participantes de las encuestas aplicadas en esta investigación saben que las transformaciones de la Administración Pública los obliga a participar, y para ello, deben fortalecer las habilidades tecnológicas requeridas. Esto se debe a que la interoperabilidad de los servicios, la usabilidad de los sistemas y programas, la inclusión digital, la integración de los procesos y servicios, y la mejora en la infraestructura requieren el análisis y la verificación de todos.

5.2 Recomendaciones

En este apartado, se presentan las recomendaciones que, a manera de solicitud, se presentaron en las opiniones de los participantes y a lo largo de las revisiones de las distintas teorías que respaldan la investigación.

El primer tema por tratar es la brecha e inclusión digital. En ese sentido, la ciudadanía percibe que los usuarios aún no descubren la potencialidad que ofrece el gobierno electrónico. Por consiguiente, no se ha vinculado el rol del ciudadano como ente colaborador

del gobierno. Esto surge por las dudas mostradas cuando ni siquiera se consideran participantes en los procesos digitales, pues, para muchos, aún son procesos que le son ajenos. Esto se traduce en frases como: “Deberían darse a conocer de mejor manera a los usuarios potenciales”.

Por lo general, la visualización y el proceso como tal de los trámites no son sencillos. En algunos casos, se sienten extraviados al interactuar con los mapas y la información de los programas. Además, aún se siente que no se saca el mayor provecho de la variedad de trámites realizados frente a las autoridades, y que algunos no se han podido ejecutar y simplificar al máximo en procesos de gobierno electrónico.

En no pocos casos, se plantea que esto se debe a que no se dan a conocer, en su totalidad, las bondades de los programas establecidos. Además, se requiere el esfuerzo de educar constantemente no solo en el desarrollo de las habilidades tecnológicas, sino en el entendimiento de los procesos y leyes que regulan las actividades de gobierno. Aunque la interacción es indirecta con el usuario, deberían siempre contar con la opción de *chat* u otro tipo de contacto más personalizado con el fin de aumentar la velocidad a la hora de acceder a las plataformas.

Para corregir estas fallas, se recomienda que la difusión sea mejor implementada, es decir, que existan espacios para que los ciudadanos estén informados de su existencia. Es necesario el diseño de una promoción adecuada que permanezca en el tiempo y eduque a la población para facilitar su uso.

Sin duda alguna, la disminución esperada de la burocracia existente es una de las mayores fortalezas de los desarrollos de plataforma de gobierno. Por ello, es necesario comprometerse con aquellos sistemas que cumplan los estándares de calidad en materia de *software*, *hardware* y mecanismos de interoperabilidad. Por ende, se requiere mejorar la tecnología y vigilar la mejora continua de servidores, que actualmente son señalados como espacios que se saturan fácilmente.

Se deben utilizar sistemas más sencillos, ya que, al menos los que la sustentante ha utilizado, se ha requerido de ayuda para llevar a cabo la solicitud o trámite necesario.

Algunas páginas de gobierno tienen fallas en términos de asistencia remota, lo cual dificulta el proceso para el ciudadano que se enfrenta con círculos sin fin (conocidos como bucle), donde al final no se obtiene el servicio, pues como lo han señalado: “Solicitar ayuda es prácticamente imposible”.

Una de las mayores dificultades del gobierno electrónico es mantener la inversión y actualización de los sistemas, por tanto, que no se noten obsoletos por la tecnología o por parte de los usuarios. La recomendación es validar las bases tecnológicas y buscar el mayor rendimiento en el manejo de procesos, así como vincularse entre sectores para conformar equipos que faciliten el intercambio de información, hacer más sencilla la experiencia del usuario y reforzar la seguridad de los diferentes sitios por el tipo de información manejada.

Finalmente, es necesario ser más accesibles y entendibles para las personas que no son tan tecnológicas como otras, además de dar respuestas pronto con agilidad y entendibles para los ciudadanos. Como se señaló con anterioridad, la plataforma de gobierno es una herramienta esencial para el usuario común y para optimizar ciertos trámites simples de índole gubernamental. En la era de la globalización, es necesario fomentar el uso de plataformas electrónicas, cuyo principal objetivo es tener más facilidad al alcance, así como mayor y mejor información.

BIBLIOGRAFÍA

- Alvarado Rodríguez, L., & Garro Contreras, A. (2009). *Gobierno electrónico en Costa Rica*. San José: Universidad de Costa Rica.
- Avendaño, A. (2008). *Estrategia de gobierno digital*. Secretaría Técnica de Gobierno Digital.
- Badilla, A. (2007). "Derechos fundamentales y derechos humanos en Costa Rica. Alcances particulares en relación con los derechos de las personas con VIH". *Araucaria. Revista Iberoamericana de Filosofía, Política y Humanidades*, 151-165.
- C.C.S.S. (2019). Obtenido de: <https://www.ccss.sa.cr/appedus/>
- CEPAL (7 de junio de 2018). Obtenido de: https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/44296/S1800305_es.pdf.txt
- Chaves, K. (21 de noviembre de 2018). "Botón sirve de guardaespaldas a víctimas de violencia doméstica". *La Nación*. Obtenido de: <https://www.nacion.com/sucesos/crimenes/boton-sirve-de-guardaespaldas-a-victimas-de-violencia-domestica/FG5EUSKAFVCZ7JMSDUJPL7MCEQ/story/>
- CIPPEC (2017). Obtenido de: <https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1225.pdf>
- COMEX (20 de enero de 2017). "Centroamérica apuesta a plataforma digital". Obtenido de: <http://www.comex.go.cr/sala-de-prensa/comunicados/2017/enero/centroam%C3%A9rica-apuesta-a-plataforma-digital/>
- Consejo Latinoamericano de Administración (2007). "Carta Iberoamericana de Gobierno Electrónico". *IX Conferencia Iberoamericana de Ministros de Administración Pública y Reforma el Estado*. Pucón: CLAD.

- Criado, J., & Gil-García, R. (2013). "Gobierno electrónico, gestión y políticas públicas. Estado actual y tendencias futuras en América Latina". *Gobierno Electrónico*, 22, 3-48.
- Daccach, J. (s.f.) "Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TIC)". Obtenido de *gestiopolis.com*, desde: <http://www.gestiopolis.com/delta/term/TER434.html>
- Dieguez, G., Gasparín, J., Sánchez, J., & Schejtman, L. (2015). *Escenarios y perspectivas del gobierno electrónico en América Latina y el Caribe*. Buenos Aires: CIPPEC.
- Domínguez, Y. (2007). *Revista SPU*. Obtenido de http://bvs.sld.cu/revistas/spu/vol33_3_07/spu20207.htm
- Enciclopedia Cultural* (s.f.) Obtenido de: <http://enciclopedia.banrepcultural.org/index.php/Realismo>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2003). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.
- Herrera, R. (2014). *Gobierno digital como herramienta para el desarrollo local: el caso Heredia, Costa Rica*. Tamaulipas: Red de Estudios Municipales. Recuperado el 01 de octubre de 2018, desde: <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/wp-content/uploads/2015/09/Herrera-R.-Gobierno-digital-como-herramienta-para-el-desarrollo-local-el-caso-de-Heredia-Costa-Rica.pdf>
- Holsti, K. (1967). *International Politics: A framework for Analysis*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Jiménez, K. C. (10 de febrero de 2017). "Pago electrónico en transporte público da primer paso con firma de convenio". Obtenido de *El Financiero*, desde: <https://www.elfinancierocr.com/tecnologia/pago-electronico-en-transporte-publico-da-primer-paso-con-firma-de-convenio/3IF6JIDEZVEB3MBJXPCDA4FPLE/story/>
- Kaplan, M. (1967). *System and process in international politics*. New York: John Wiley and Sons, Inc.

- Katz, R. (2015). *El ecosistema y la economía digital en América Latina*. Barcelona: Ariel, S.A.
- MICIT (8 de marzo de 2017). "Costa Rica estrena primer CECI que imparte cursos de Robótica". Obtenido de MICIT, desde: https://www.micit.go.cr/index.php?option=com_content&view=article&id=10083:costa-rica-estrena-primer-cecique-imparte-cursos-de-robotica&catid=40&Itemid=630
- Mtz, M. (2015). *Academia Edu*. Obtenido de: http://www.academia.edu/5579992/ACTORES_RELACIONES_INTERNACIONALES
- Naciones Unidas (2018). *Base de datos de Naciones Unidas en relación con las evaluaciones de gobierno electrónico*. Naciones Unidas. Obtenido de: <https://publicadministration.un.org/egovkb-us/Resources/Infographics>
- Naser, A., & Hofmann, A. (2016). *La contribución del gobierno electrónico y los datos abiertos en la integración regional*. Santiago de Chile: CEPAL.
- NUSO (Abril de 2016). "La conquista de las transnacionales". Obtenido de: <http://nuso.org/articulo/la-conquista-de-las-transnacionales/>
- Organización de Estados Americanos (1969). *Convención Americana de los Derechos Humanos*. San José, Costa Rica: Organización de Estados Americanos. Recuperado el 01 de octubre de 2018, desde: https://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-32_Convencion_Americana_sobre_Derechos_Humanos.pdf
- Organización de Estados Americanos (1985). *Protocolo de Cartagena de Indias*. Cartagena de Indias: Organización de Estados Americanos. Recuperado el 1 de octubre de 2018, desde: http://www.oas.org/dil/esp/tratados_A-50_Protocolo_de_Cartagena_de_Indias.htm
- Organización de Estados Americanos (1993). *Protocolo de Managua*. Managua: Organización de Estados Americanos. Recuperado el 01 de octubre de 2018, desde: http://www.oas.org/dil/esp/tratados_A-58_Protocolo_de_Managua.htm

- Organización de Estados Americanos (2006). *Declaración de Santo Domingo: Gobernabilidad y Desarrollo en la Sociedad del Conocimiento*. Santo Domingo: Organización de Estados Americanos. Recuperado el 03 de octubre de 2018, desde: <https://www.oas.org/docs/declarations/AG-DEC-46-Dec-de-Santo-Domingo-SPA.pdf>
- Organización de los Estados Americanos (1967). *Protocolo de Buenos Aires*. Buenos Aires: Organización de Estados Americanos. Recuperado el 29 de septiembre de 2018, desde: http://www.oas.org/dil/esp/tratados_B-31_Protocolo_de_Buenos_Aires.htm
- Organización de Naciones Unidas (1948). *Declaración Universal de Derechos Humanos*. París: Organización de las Naciones Unidas. Recuperado el 01 de octubre de 2018, desde: https://www.ohchr.org/EN/UDHR/Documents/UDHR_Translations/spn.pdf
- Organización de Naciones Unidas (2012). *Estudio de las Naciones Unidas sobre el Gobierno Electrónico, 2012. Gobierno electrónico para el pueblo*. New York: Naciones Unidas .
- Organización de Naciones Unidas (2018). "Agenda digital para América Latina y el Caribe (eLAC 2020)". *Sexta Conferencia Ministerial sobre la Sociedad de la Información de América Latina y el Caribe* (pág. 7). Cartagena de Indias: CEPAL.
- Palella, S., & Martins, F. (2012). *Metodología de la Investigación Cuantitativa*. Caracas: FEDUPEL.
- Parra, M. C. (16 de enero de 2019). "Pacientes del hospital de Heredia serán autenticados mediante huella dactilar". *Seminario Universidad*. Obtenido de: <https://semanariouniversidad.com/ultima-hora/pacientes-del-hospital-de-heredia-seran-autenticados-mediante-huella-dactilar/>
- Restrepo, J. C. (2013). "La globalización en las relaciones internacionales: actores internacionales y sistema internacional contemporáneo". *Facultad de Derecho y Ciencias Políticas* , 625-654.
- Riascos, S. C., Martínez Giordano, G., & Solano, O. J. (2008). "El gobierno electrónico como estrategia de participación ciudadana en la administración

pública en Suramérica. Casos Colombia y Uruguay". *Libre Empresa* , 143-157.

Rodríguez de las Heras, A. (2001). "Los grupos de la globalización". En O. p. Económico, *Los desafíos de las tecnologías de la información y las comunicaciones en la Educación* (págs. 43-52). Madrid: Secretaría General Técnica.

TSE (2016). Obtenido de: <https://www.consulta.tse.go.cr/appcdi#/>

Vargas, J. G. (2004). "Cultura política y transformación institucional en el marco de la globalización". *Revista de Ciencias Sociales. Universidad de Costa Rica*, 39-55.

Anexos

Entrevista con Luis Fallas, director del MICITT

¿Primero empecemos a hablar de qué es en sí el MICITT y cuál es el tema que cumple en cuanto a plataforma digital?

El MICITT es el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones, y entre sus funciones, está ser rector en estas materias. La rectoría tiene que ver con esa competencia de generar líneas generales con el fin de poner a caminar el país en determinadas materias. Por ejemplo, tenemos el Ministerio de Ambiente y Energía, que es rector en ese tema, y de igual manera, las demás instituciones que tienen que ver con el ambiente (que hay muchas). El MINAE genera esas líneas generales en nombre del Estado.

Entonces, en materia digital es el MICITT, el que tiene esa rectoría y se encarga de establecer, a través de sus diferentes direcciones, la política general que sigue el país en los temas de su conveniencia.

¿Como se relaciona ese tema de plataforma digital con la conformación digital de Centenario, de la cual ha hablado el presidente y los ejes estratégicos a que se refiere?

Cuando nosotros hablamos de la transformación de la estrategia de transformación digital del país, estamos refiriéndonos a esa política de carácter general que tiene por objetivo la visión de tener un país intercomunicado, digitalizado, donde, como beneficiarios de esta digitalización, estén principalmente los ciudadanos, pero también las empresas y lograr así un bienestar general.

¿Cuál es esa relación que existe entre una y otra?

Precisamente, la estrategia establece, a través de 6 ejes fundamentales, esa visión. La primera, Pura Vida Digital, pretende generar servicios al ciudadano con la finalidad de mejorarles la vida, o sea, mejoramos la vida de las ciudades en la medida en que usted no tenga que venir a San José a hacer un trámite, cuando puede hacerlo desde su computadora, sentado en su casa y tiene que ver con los temas más sensibles que tiene la sociedad costarricense, como es la salud, la niñez, la educación, etc.

El CR Inteligente está asociado con el hecho de qué manera el Estado se comunica entre sus instituciones con la finalidad de poder generar resultados más rápidos. Entonces, si yo quiero ponerme una empresa, pero tengo que hacer 10 mil trámites en 10 mil distintas instituciones, lo que va a pasar es que yo me voy a desanimar de hacer mi empresa y voy a terminar haciendo comercio informal en alguna parte. Entonces, esto se trata de que, si un empresario presenta una solicitud para constituir una empresa, por ejemplo, que la administración pueda a lo interno empezar a jalar todo lo que necesita (intercomunicarse) para poder conseguir los datos que en principio tendría que presentar el ciudadano. Esa tramitología en línea implica que la Administración Pública tenga los sistemas y las herramientas tecnológicas necesarias para poder generar servicios de calidad.

¿Entonces, el que se beneficia aquí es el usuario, el pueblo?

La visión siempre es beneficiar a las personas (los 6 ejes), pero, este primer eje, que es Gobierno Digital, está dividido en 2 caras: uno hacia lo interno de la administración, pues si la administración mejora la capacidad de comunicarse entre sí, va a generar servicios de mejor calidad y lo que pretendemos es que esos servicios de calidad se lleven a cabo por medio de este eje que llamamos Pura Vida Digital. Pero en sí, la organización interna del Estado para adquirir esos servicios, para poder compartir, para hacer uso eficiente de los recursos a través de esta estrategia es la que se llama CR Inteligente.

¿Es entonces eliminar la parte burocrática de la tramitología?

Sí, exacto. Es ahorrar. A usted, le piden, por ejemplo, estar al día con la Caja y usted tiene que ir a la Caja a pedir una certificación y resulta que ahí, en el mismo sistema, le sale toda la información, como quién es el dueño de la empresa, etc.

Ayer, en una reunión, donde la gente del Ministerio de Economía de simplificación de trámites, está pasando un trámite de constitución de una empresa de 92 días a 7 días, al reducir los tiempos que lleva en el Ministerio de Salud y otros. Ésta, sin duda, es la mejor noticia para una empresa, y si además lo digitalización, creemos que pueda haber una mayor capacidad de estas cosas.

Después, está la transformación empresarial 4.0. Se pretende que, a través de información y recursos, las empresas empiecen a pensar no solo en la utilización de la tecnología de estos 2 procesos productivos, sino que además puedan animarse a entrar a la empresa de producción de tecnología. Cuando hablamos de la Cuarta Revolución Industrial no es que tengan una computadora porque ya todos los tienen, sino que puedan estar utilizando las herramientas de la industria 4.0, *blockchain*, *big data*, inteligencia artificial, etc., que utilicen todo esto dentro de esta transformación.

Cuando hablamos de estos temas, mencionar infraestructura y hablar de algo tan tecnológico, ¿cómo se piensa que se va a llegar a toda la población en general? Por ejemplo, áreas rurales, como se piensa llegar con estos ejes también a ellos y que no quede todo en el GAM.

Toda la parte de gobernanza digital como tal, el MICITT como un ente rector, es quien saca la estrategia. Esta estrategia no es solo competencia del MICITT, sino que también hay un montón de actores que incentivan los proyectos que aquí se mencionan. El MICITT tiene varias tareas importantes que sí nos tocan. Una de ellas es todo el eje del gobierno digital, enfocado en 2: en el ser inteligente, que es el *back end* (es el poder de ese sistema, que no importa si es viejo o nuevo), que es la plataforma que permite que luego que el *front end*, que es ya la cara del usuario (la aplicación, la página, etc.... donde el usuario ya tiene interacción). Éste es el Pura Vida Digital y esto sí es competencia propia de este Ministerio.

Pero el eje de CR Conectada le corresponde al Ministerio de Telecomunicaciones. Es llevar a conexión a todo el país. Ya con esto hay otros proyectos paralelos, está por ejemplo Fonatel. Por medio de éste, se están comunicando comunidades que en la actualidad no tienen conexión.

Uno de los principios de la estrategia que el Ministro deja bastante claro es el tema de la inclusión, es decir, no dejar a nadie por fuera. Por eso, aquí se está tomando en cuenta al PANI, al IMAS, al INAMU, a todas las entidades, porque la tecnología, aunque a veces es un poco exclusiva, no lo puede ser. Hay que buscar una forma de cómo incluir a todos. Por eso, se crean otros proyectos para que las personas que no tengan hoy acceso a una computadora lo hagan.

Entonces, el MICITT tiene otro proyecto que se llama CECIS (Centros Comunitarios Inteligentes), que esto lo maneja otra dirección, la Dirección de Apropiación Social del Conocimiento. Son laboratorios comunitarios que se forman en las comunidades con 12 a 20 computadoras, donde se buscan patrocinadores como TCU, universidades, IMAS, UNED, que se encargan de dar cursos gratuitos a la comunidad. En los últimos 20 años, se han graduado más de 3 mil adultos mayores y se dan cursos de computación básica. Señoras de más de 70 años que no tienen ni la menor de cómo usar la computadora, durante varios meses de llevar un curso básico, pueden encender la computadora, entrar a Internet, abrir Skype y hablar con un hijo que está en USA, buscar una receta, etc. Entonces, en paralelo, el MICITT va construyendo y trabajando estos proyectos o impulsando a través de otras instituciones que se vaya equiparando lo que es la brecha digital. El anterior es el gran tema, porque para yo equiparar esto necesito cerrar la brecha digital y para cerrar la brecha ocupamos capacidades, para generar capacidad en las personas, ocupamos infraestructura en telecomunicaciones. Para esto, trabajan el Ministerio de Telecomunicaciones y la Dirección de Apropiación del Conocimiento: cerrar brecha digital y aumentar capacidades de infraestructura, y allí es más fácil para nosotros, como Dirección de Gobernanza, empezar a trabajar con las instituciones en la construcción de este tipo de proyectos. Es algo sumamente ambicioso y retador, pero se puso ya un objetivo país en el gobierno actual y se está trabajando en cumplirlo.

¿Como funciona el alinear a los demás competidores extranjeros en temas de telecomunicación? Como para que camine al lado de esta estrategia, lo que digo es, que no es un secreto que a un CLARO o Movistar no puedan llegar a una zona rural, pero al ICE sí.

EL FONATEL saca los contratos por licitación, y al haber dinero de por medio, hay apertura para todos. Igual como esto, se maneja con SUTEL, se trata de que sea para todos, por medio de los proyectos y las licitaciones se va incitando a la diversidad.

El expresidente de Estonia, que estuvo en CR cuando se lanzó todo este proyecto, dice que ellos están a la vanguardia de Gobierno Digital, porque ya llevan como 20 años trabajando en esto.

Entonces, cómo creen ustedes o cómo sienten que ese tipo de planificación se puede dar en CR, aunque cambiamos de gobierno cada 4 años, ¿cómo hacer que esto perdure sin importar el partido político que gane?

Esto lamentable es un gran riesgo. Yo tengo 12 años de trabajar en el MICITT y he visto cómo proyectos buenos en una administración se les da todo el apoyo, y en la siguiente administración, pasan a ser proyectos secundarios y se les disminuye el recurso. Entonces, literalmente se van al fondo y caen en el fracaso. La ventaja es que estos temas recibieron mucho apoyo de varias cámaras como el INFOCOOP, de UCADE, del sector académico, donde ha recibido muy buenas críticas. Entonces, un político no va a quitar lo que está bueno y le puede dar visibilidad política. Por eso, se intenta hacer de una forma que no deje colores políticos allí metidos.

Se necesita de una agencia de Gobierno Digital, porque el MICITT no tiene la capacidad económica ni los recursos para poder crear como lo que hizo Estonia. Entonces, viendo casos de éxito como Corea del Sur, Polonia, Bélgica, ellos crearon agencias estatales que se encargaron de crear sombra para el mismo Estado. En Costa Rica, se creó RACSA, que dio un poco ese perfil, pero no es así del todo, porque RACSA cobra más caro al mismo gobierno. Instituciones como el PANI acudieron instituciones privadas porque RACSA no cumple con lo que ellos necesitan. Por eso, buscaremos que se mantengan las rectorías del MICITT y que estén acordes a la legalidad, pero entonces el riesgo político siempre va a existir, pero la idea es trabajar todo desde una perspectiva del conocimiento y no de una política. Eso ya lo estamos logrando porque tenemos el apoyo de diputados de distintos partidos, que no están brindando distintos recursos desde la Asamblea para todo el tema de transformación digital. Entonces, si seguimos con este norte y esta visión no política, sino más bien de construir periódicamente una buena Costa Rica, eso va a ayudar a que proyecto que hay, que el próximo gobierno no los quite por una ocurrencia política, sino porque realmente hay un peso mayor y no es realmente viable continuar con él.

Con respecto a estos 6 ejes, ¿quién audita, cuánto dura y cómo se mide?

El MICITT es el que construye todo el seguimiento. Nosotros construimos todo el instrumento. Esto es una política pública. El MICITT está creando los instrumentos de

seguimiento y cada proyecto tiene responsables. Esos responsables son los que, al final de cuentas, van a realizar las acciones como tal y le darán los resultados al MICITT.

En todo lo que es Gobierno Digital, sí somos nosotros juez y parte, peor por ejemplo en temas del sector agro. Nosotros le damos todo el apoyo y ese empuje inicial, pero serán las otras entidades que conocen más este negocio, son las que van a poder ejecutar los proyectos para transformar el sector agropecuario del país desde una perspectiva tecnológica. Respecto del tiempo, esto está en teoría 2018 -2022, pero, por ejemplo, ahorita se está trabajando en la agenda de transformación para el sector agro, para el sector municipal. Esto último liderado por el IFAM y el agro por el MAG. Entonces, ellos mismos están analizando ahora tiempos, entonces, aunque hay un tiempo 2018-2022, sabemos que la realidad de la tecnología puede hacer que ese tiempo se traslade a algunos años posteriores. Pero también ya algunos proyectos se finalizaron como el primer protocolo a los ministerios en temas de ciberseguridad. Éste ya se generó, se creó y se ejecutó en 18 ministerios.

¿Cuál es el papel del MICITT y de las municipalidades en el tema de ciudades digitales, como ya lo hablan en Escazú, Los Santos, Grecia y demás?

Hablar de ciudades digitales es también hablar de un tema ambicioso, porque se cree que con conectar un parque ya se abre una ciudad digital y no es así. Es meterme en la Internet de las cosas, aplicar sensores, controlar las presas (el tráfico) con semáforos inteligentes, controlar la parte agrícola, controlar el clima, es decir, una ciudad digital es muy ambiciosa.

Por ejemplo, Cartago tiene un proyecto de ciudad digital. Entonces, han venido creando aplicaciones para los ciudadanos, recordando que toda la parte municipal se trabaja directamente con el IFAM, que trabaja con la agenda antes mencionada, donde inicialmente se hará un plan piloto con 20 municipalidades de bajos recursos. Ese también es un gran tema porque yo no puedo poner a todas las municipalidades a hacer el mismo trabajo. Por ejemplo, si me voy a la Municipalidad de San José, tienen un departamento informático grandísimo y el presupuesto y el formato es grandísimo, pero si me voy a la Hojancha, solo hay un informático y trabaja literalmente con las uñas porque no tiene recursos. Entonces, yo no puedo poner la Municipalidad de Hojancha y a la de San José en un mismo nivel y exigirle los mismos resultados. Entonces, el IFAM está determinando cuáles municipalidades tienen

más rezago en temas tecnológicos y son los que van a entrar en este piloto de 20 municipalidades.

Otras municipalidades las vamos a alinear independientemente como Cartago, quienes acaban de invertir mucho dinero en un fórum tributario digital. Ya Cartago tiene su trabajo tecnológico hecho, nosotros ya no le vamos a pedir nada más, pero sí alinearlos, para que, si en algún momento cuando el IFAM construya una plataforma centralizado municipal, Cartago pueda conectarse a esa plataforma y tener relación con otras municipalidades.

Entonces, el MICITT, por competencia legal, como ente rector, nosotros no somos ejecutores, somos articuladores, somos administradores, somos rectores, o sea, vamos a dar los recursos a esas competencias hasta donde estén los alcances, para que este tipo de proyectos sigan avanzando. Por eso, con el IFAM, tenemos una comunicación directa y constante para informarnos del avance, y aquí el tener soluciones en la nube facilita mucho este tipo de proyectos.

Entonces, regresando el ejemplo de Hojancha, que no cuenta con un *data center*, con un gran Departamento de Informática adecuado para tener una buena plataforma en línea, es aquí donde la nube resuelve un montón de esos aspectos. Entonces, el IFAM lo ampara y después empieza a cobrarles a las municipalidades, pero a un costo sumamente bajo, solo una recuperación básica, e igual nosotros estamos trabajando con cooperación internacional, con BID, BCIE y gobiernos de Corea, de Israel y de Arabia Saudita.

Este tipo de relaciones que se desarrollan, por ejemplo, con Corea, que tiene muchísimo avance, todo esto lo trabaja en el MICITT el Departamento de Cooperación Internacional y ellos son los que se encargan de generar estas relaciones, desde una perspectiva de gobierno. Pero, al menos este año, se ve una gran apertura, pues, entre noviembre y enero, recibimos 3 agencias coreanas que están anuentes a ayudarnos en proyectos distintos. Uno más en la parte de infraestructura, otro más en la parte de generación de capacidades y otro más en el tema de tecnología en general, ya a nivel macro. Claramente, todo eso se estudia, todo se trabaja a través de MIDEPLAN. Para que Corea nos apoye, debe tener el visto bueno de MIDEPLAN y esto quiere decir que el proyecto forma parte de la cartera de proyectos del Plan Nacional

de Desarrollo. Recordemos que la visión del gobierno y del país es el Plan Nacional de Desarrollo. Entonces, no puede ser cualquier proyecto que se me ocurra.

¿Cuánto peso tienen los indicadores y el puesto en el que se encuentra el país?

Aquí lamentable algunos no lo visualizan porque estamos adentro, pero inversionistas o empresas como Intel y Amazon que andan buscando negocios en diferentes países, ellos sí toman en cuenta esto. Por ejemplo, yo soy inversionista y veo que el nivel de competitividad de Costa Rica es muy bajo, ¿con qué ganas me voy a ir a querer meter a ese país? O si veo que para yo poder constituir una empresa en Costa Rica duro años, se me quitan las ganas. Entonces, tal vez esos índices a nivel nacional no se toman en cuenta, pero internacionalmente sí. Entonces, en el MICITT, sí se tienen monitoreados y siempre hay un reto como país para intentar sobresalir. Quienes lideran mucho ese tema igual es COMEX y PROCOMER, quienes están haciendo un excelente trabajo, por ejemplo, ahorita están digitalizando las ventanillas. Ellos ya hicieron la ICEX, que es un proyecto importante tecnológico, que es la ventanilla ÚNICA de comercio exterior y ahora están creando la VUI que es la Ventanilla Única de Inversión, donde agruparon todas las actividades relacionadas con permisos, trámites de inversión extranjera. Todo lo están metiendo a una sola bola, aplicando mejora de procesos con metodología *six sigma*, una metodología que hoy es muy famosa en cuanto a mejora de procesos, donde se está reduciendo el enredo físico y estamos trabajando para ver después cómo construir toda la plataforma tecnológica para estas ventanillas.

A veces, se cree que la solución a todo es aplicar tecnología, pero si yo tengo un desorden físico, lo que hago es llevarme a la digitalización el desorden o digitalizar la burocracia. Entonces, como país, se tiene que hacer un esfuerzo grande para mejorar los procesos, lo cual es muy difícil, porque la cultura de las entidades del Estado no es la cultura de procesos, sino la cultura departamental (yo soy un departamento y no me importa lo que haga el otro). Lo que pasa es que acá un trámite no pasa solo por un departamento, generalmente brinca de uno a otro, entonces, al dejarlo de verlo como departamento y verlo como un proceso completo, es más fácil disminuirlo, mejorar y obviamente va a ser más sencillo llevarlo al mundo digital.

Por ejemplo, mañana tenemos una sesión de trabajo con el MEIC y el BID, que se llama un taller de simplificación de trámites y creando el documento "El fin del trámite eterno", entonces el MICITT va a digitalizar lo que el MEIC en una buena teoría simplificó y mejoró el proceso y además PRCOMER está desde la perspectiva de afuera, tratando de que el inversionista nos vea bien. Aquí, aunque están estas 2 instituciones principales, asisten muchas personas en representación de otras como el Archivo Nacional, IFAM, municipalidades, que son entidades que tienen un papel importante en este trabajo que se está haciendo. Aquí se resalta el buen trabajo de este gobierno que no se le están tirando todas las tareas a una sola institución, pues todas las instituciones están trabajando desde una forma país.

También, acabamos de conectar el EDUS, que es el sistema digital en salud, con la base de datos del Tribunal, por medio de una articulación del MICITT, donde técnicamente conectamos las 2 bases de datos más grandes. El primer piloto se hizo en el hospital de Heredia, donde en vez de presentar mi cédula y dar un montón de información, yo pongo la huella en un lector. Ese lector hará una validación en tiempo real del Tribunal Supremo donde está la huella mía como ciudadano (el Tribunal acaba de implementar un sistema de huellas muy bueno) y me identifica. De esta forma, nos ahorramos tiempo y no tengo que presentar la cédula. Ahora, para otros trámites, como en bancos, queremos empezar a implementar la huella, que eso te conecta directamente a la base de datos. Esto es ya una realidad.

El EDUS no permite también realizar citas en línea. Ya los hospitales están digitalizando sus expedientes.

El país ha avanzado mucho en materia de Gobierno Digital. Nosotros nos comparamos con otros países y no estamos mal. EDUS es muy bueno, SINPE es una de las plataformas bancarias más grandes del mundo, donde se mueve el dinero de un banco a otro a tiempo real, y este sistema cuenta con gran seguridad y el cerebro de nuestra economía, hoy por hoy, es un sistema hecho por pura ingeniería nacional del Banco Central, puros ingenieros nacionales (100 a tiempo completo) y aquí vemos que si el país se lo propone, puede hacer tecnología sumamente buena.

El Tribunal Supremo está con un gran sistema de datos nacional que maneja nuestro estado civil, nuestra información. Está el Registro Nacional con toda la información de las empresas, sociedades anónimas y ahora estamos construyendo el sistema de accionistas. Toda la parte de sociedades anónimas se va a manejar en un gran sistema de transparencia pública. Ahora, por ley, todas ellas deberán registrarse y a sus miembros, cosas que antes no existían.

Se está trabajando también en Sinirube, que es sistema único de beneficiarios del Estado, que va a unificar a todos los beneficiarios del Estado en proyectos como becas Avancemos, FONABE, bonos de vivienda, ayudas sociales del INAMU, ya que actualmente todo esto está dividido y existe un descontrol entre todo ese papel. Si se quieren ver las ayudas del INAMU, hay una bodega llena de papeles, al igual que el PANI y el IMAS. Entonces, el saber si a una misma persona se le dieron varios bonos o varias becas es imposible. Por eso, se quiere unificar toda esta área social y esto lo manejará el IMAS a través de la Unidad Sinirube (ésta es una unidad independiente, pero está bajo el IMAS).

Con el PANI, se está construyendo el expediente de la niñez, que será un expediente electrónico. La información que puede tener el MEP y el PANI es casi la misma, entonces para qué duplicar bases de datos. Entonces, el MEP ahora va a conectarse a ese gran sistema, porque el MEP no tiene tanta plata y el PANI tiene unos fondos, por tanto, se hará el gran expediente y el PANI y el MEP lo van a usar para ver información pertinente.

El país tiene evidencias de que puede hacer un muy buen Gobierno Digital y dar buenos servicios. Lo que nos ha faltado es trabajar como conjunto. Se han hecho un montón de islas, que no se hablan entre sí y ahora queremos ver cómo comunicamos, que es un gran reto también porque son plataformas muy distintas. Políticamente, cada quien quiere proteger sus datos, todo el mundo quiere guardar lo suyo, y aún hay instituciones que generan muchos datos, pero no los quieren compartir: los quieren vender como el Meteorológico y SNIT. Mucha falta de integración ha sido también un tema político, por ejemplo, Gobierno Digital estuvo brincando en muchas instituciones hasta que llegó a RACSA y ahora al MICITT.

Por eso, el año pasado se crean 3 directrices. La estrategia que es el marco principal, la creación de convención de alto nivel de gobierno digital, que crea ya una dirección de alto nivel, que en teoría va a apoyar proyectos de interés nacional de tecnología, va a facilitar y

hacer el camino más sencillo a los proyectos. Aquí se maneja la creación de un sello de gobierno digital que se les coloca a aquellos proyectos que se garantizan que son viables. Cuando se le pone ese sello, a nivel de Controlaría y Hacienda, debería pasar fluido, ya nadie podría ponerle ningún tipo de pero a ese proyecto. Aquí no hay proyectos pequeños, todos son grandes y de interés nacional, y la tercera es la creación de directriz sobre Gobierno Digital de Bicentenario que le da a MICITT la rectoría.

¿Desde cuándo se podría decir que viene todo esto de Gobierno Digital?

El ministro actual, cuando estuvo en la administración de Abel Pacheco del 2002-2006, empieza a crear una Secretaría de Gobierno Digital, pero en ese momento no pasó nada. En el 2007, se crea ya la Secretaría Técnica de Gobierno Digital como tal, bajo don Kevin Casas, con su plan maestro gobierno digital. Fue un plan ambicioso y bueno, pero cuando se da todo aquel tema que Kevin Casas tuvo que salir, esa agencia políticamente perdió la fuerza. La tiraron a MIDEPLAN y de allí al ICE, después a RACSA y perdió entonces ya todo el poder y se dedicaron a hacer proyectos como MER-LINK, que hoy por hoy es una plataforma grande o el SICOP. Ambos funcionan para toda la parte de licitación pública (venderle al Estado), es un sistema coreano que nosotros adquirimos y lo ajustamos para Costa Rica y entonces podemos decir que desde allí nace todo esto de firma digital, pero es ya hasta el año pasado que se ordena y se le asigna al MICITT.

¿Sería entonces injusto medir en este momento como está Costa Rica a nivel de Gobernanza Digital en relación con los índices de la ONU?

Pues, bueno, siempre subíamos y bajamos, y pese a que no había un ente rector en la materia (aunque tal vez lo hubo, pero no de una manera tan directa), a pesar de ello, se siguieron trabajando proyectos muy independientes. A nivel de índice, tuvimos mucho crecimiento. De igual forma, es revisarlos para saber cómo estamos como país e intentar ir superándolos día con día

Él me recomienda ver un documento de la UCR donde se ve la posición de Costa Rica en varios aspectos como TIC, compras públicas, firma digital, etc. La dirección electrónica es la siguiente: <http://www.prosic.ucr.ac.cr/>

El INCAE tiene sus medios sobre la experiencia pública digital, es decir, lo que piensan los usuarios de cada una de las instituciones. Esto ustedes lo revisan, lo valoran o cómo miden ustedes cuál es la aceptación del usuario.

Nosotros, hasta este año, nos metimos en este índice. Antes, era RACSA. De hecho, ya tuvimos 2 reuniones con el consultor que el INCAE contrata para eso, entonces, lo que estamos haciendo es dándole la vuelta a la situación. Con esas directrices de Gobierno Digital, está la 19 MP, que nos habla de la firma digital, ventanilla de atención al ciudadano con mecanismo biométrico y 100% certificaciones. Además, obliga que todas las instituciones deben tener una agenda instruida en Gobierno Digital, que es un poco la estrategia de adónde van, cuáles metas, qué estamos trabajando. Existe otra directriz de Gobierno Digital que crea un grupo interinstitucional de Gobierno Digital. Ese grupo se conforma de 60 entidades diferentes. Hemos tenido ya 4 reuniones y de allí se van a empezar a trabajar las agendas digitales y empezar a darle un norte. Aquí están los ministerios, que ellos son nuestros hermanos directos, las municipalidades no están aún en este grupo, las estamos manejando aún muy aparte.

Con ellos, se va a trabajar también el tema de firma digital y de expediente electrónico (para guardar los documentos con firma digital)

Con base en los resultados del *ranking*, vamos a empezar a capacitar. Para este año, se tienen dos capacitaciones con los mismos consultores que evalúan. Se va a capacitar por ahorita en páginas *web*, cómo mejorar el Estado, hasta lograr que se estandaricen todos los sitios *web* del Estado, es decir, que usted entre a la página del MICITT o de Hacienda y que sean homogéneas, que lo diferente sea el logo, colores, fuente, pero que la estructura sea igual, esto a nivel al menos de páginas de ministerios. Ese es nuestro trabajo: dar herramientas para que todos mejoren y suban su nivel en el *ranking*.

¿Aparte de esto, cuáles otras formas tienen para conectarse con la población, para entender las necesidades y la percepción que tienen sobre lo que se está haciendo?

Para eso, está el eje de gobierno abierto, que es todo el eje de buena gobernanza. Este proyecto es liderado por el Ministerio de Comunicación de Casa Presidencial. El MICITT

forma parte de la comisión de gobierno abierto. Aquí tenemos una parte importante en voto y además está lo que es la parte de datos abiertos y transparencia. Esto último es poner a disposición de los ciudadanos todo lo que se genera en las entidades del Estado. Transparencia es colocar la información no importa en cuál formato, datos abiertos que no sean solo transparentes, pero poner esa información en un lugar abierto, para que, por ejemplo, si un ciudadano quiere entrar y comentar sobre alguna compra del Estado, lo pueda hacer, tal como pasa hoy con SICOP. Yo puedo entrar allí y ver qué está comprando el MICITT e ir a allá y decirles por qué ustedes están comprando esto.

La tecnología se hace siempre con base en la experiencia del usuario y no para mí como entidad del Estado. Entonces, si logramos esta premisa a la hora de construir tecnología, ya va a ser participativa, ya va a ser abierta al ciudadano. Por eso, se seguirán haciendo proyectos de Gobierno Abierto, por ejemplo, ya casi viene la semana de Gobierno Abierto, ya ellos tienen sus eventos para irlo trabajando.

¿Como ven ustedes que se relaciona el tema de plataforma digital a nivel de gobierno, no tanto hablar de instituciones, municipalidades y demás, sino Gobierno? ¿Se podría dar ese paso a nivel regional, continental?

Los trámites vitales deben tener un objetivo, es decir, digitalizar trámites, interoperar, responde a la pregunta del para qué. Entonces, ya en nuestro país hay experiencias de interoperabilidad internacional. El SINPE es uno de los primeros y el TSE está haciendo trámites internacionales de validación de certificados en línea. Por ejemplo, si hay una población altamente vulnerable al tema de la identificación son los ngabe, porque los indígenas por cultura, ellos son nómadas, ellos están en San José en época de recolecta de café y luego regresan cerca de Panamá, donde tienen sus colonias, entonces para ellos no existen nacionalidad ni frontera. En ese sentido, el tema de reconocer personas que nacieron en Costa Rica, pero que son de padres ngabe o de personas que se vinieron a vivir aquí, pero su certificado de nacimiento está en Panamá, tienen toda una odisea para ser atendidos en Costa Rica. Por eso, el TSE tiene este proyecto, que es con varios países en América. Se puede decir que es una forma de operar entre gobiernos.

También, la apostilla en los documentos...El apostillado de documentos hoy en día tiene toda la posibilidad de llegar a ser un trámite digital. Esto depende de que los Estados se pongan de acuerdo para obtener canales seguros y certificados para tramitar esas cosas.