

## MARCO INSTITUCIONAL: GOBIERNO DIGITAL Y POLÍTICAS PÚBLICAS REFERENTES A LAS TIC

**E**l Gobierno Digital se ha definido como la aplicación extensiva, intensiva y estratégica de las nuevas tecnologías de la infomación, las telecomunicaciones e Internet, a todas las actividades y procesos de la administración pública y el Estado en todos sus niveles. Es más que la digitalización en busca de eficientización, productividad y transparencia. Se trata también del uso de las TIC en procura de mejorar la comunicación entre ciudadanos y gobernantes.

El presente capítulo analiza los avances ocurridos entre 2007 y 2008 en la política pública de Gobierno Digital en Costa Rica, cuyo objetivo se ha definido como el de institucionalizar una ruta para la inserción del país en la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

Las políticas públicas comprenden un conjunto de acciones específicas que proponen, apoyan o ejecutan los gobiernos durante un período determinado con el fin de alcanzar ciertos objetivos, por lo que suelen involucrar la participación de múltiples actores así como la conducción estratégica de un centro de decisión.

Desde esa perspectiva, el presente capítulo repasa las principales acciones desplegadas por el órgano que funge como centro de decisión formal en la política de Gobierno Digital, así como el papel de otros actores institucionales y sociales que han tomado parte en la estrategia gubernamental y que han incidido en las iniciativas desarrolladas.

El capítulo incluye cinco secciones. La primera de ellas repasa los principales eventos que han tenido lugar durante el último año en torno a la política de “Gobierno Digital”, concretamente en relación con las estrategias de corto y de largo plazo presentadas al país en diciembre de 2006 y desarrolladas a partir del 2007 por la Secretaría Técnica y otras instituciones. También se incluye una descripción de los cambios ocurridos en la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital tras un replanteamiento de su integración, funciones y propósitos.

En la segunda sección se describe y caracteriza el programa más sobresaliente que lleva adelante el Poder Ejecutivo para en-

frentar el desafío de la “Brecha Digital” en el país, el programa “Centros Comunitarios Inteligentes” (CESI) que impulsa el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT).

La tercera sección analiza el avance de tres proyectos piloto que se espera replicar en todo el país próximamente, y que consiste en conformar “Ciudades Digitales” en determinadas comunidades.

La cuarta sección recopila una serie de propuestas que en materia de políticas sobre Gobierno Digital y en general sobre el uso y desarrollo de las TIC, han planteado diversos actores sociales interesados en institucionalizar programas y prácticas en esta materia.

Finalmente, la quinta sección hace un repaso de los distintos eventos que han tenido lugar desde la aprobación de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (N° 8454 del 30 de agosto de 2005) hasta la reciente emisión del primer certificado digital en el país, que representa el arranque -en la práctica- del Sistema Nacional de Certificación Digital que dará lugar a la plena habilitación de la Firma Digital, un instrumento del que se esperan importantes beneficios para la consolidación del Gobierno Digital pero que según distintos analistas ha tenido un importante retraso en su aplicación.

Este capítulo pretende aportar a la comunidad nacional una radiografía clara y precisa respecto a los avances, dificultades y desafíos de la política de Gobierno Digital y de su marco institucional, y consecuentemente motivar una reflexión crítica sobre la pertinencia y eficacia de las iniciativas impulsadas y los resultados conseguidos.

## **1.1. PROGRAMA GOBIERNO DIGITAL**

Como se reseñó en el Informe 2007 de PROSIC “Hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento”, el Gobierno Digital fue presentado como una política prioritaria para el gobierno y se fijó como “misión” proveer servicios eficientes y de calidad a ciudadanos y empresas, así como agilizar y hacer más transparente la gestión pública mediante el uso creativo de las tecnologías digitales.

Al momento de presentar el Programa, se propuso desarrollar paralelamente dos estrategias, una de largo y otra de corto plazo. La primera tendiente a planificar una agenda digital de país mediante la participación concertada de servidores públicos, académicos, asociaciones y sector privado; mientras la estrategia de corto plazo se concentraría en ejecutar una cartera de más de 18 proyectos a partir del año 2007. Ambas estrategias serían desarrolladas a partir de los lineamientos que dictara un órgano de alto nivel político así como por su brazo ejecutivo, la Secretaría Técnica de Gobierno Digital.

Las siguientes páginas repasan lo acontecido entre los años 2007 y 2008 en relación con las estrategias en cuestión y refieren a ciertos cambios ocurridos en el órgano de dirección y coordinación de la política.

### **1.1.1. Conducción política del Gobierno Digital**

El evento más sobresaliente ocurrido entre 2007 y 2008 con respecto a la conducción política del Programa Gobierno Digital, es el cambio de mando y posterior reestructuración de la “Comisión Intersectorial de Gobierno Digital”.

Tal como se señaló en el Informe 2007 de PROSIC, la base programática y jurídica de la

política “Gobierno Digital 2006-2010” la constituyó el Decreto Ejecutivo N° 33147-MP suscrito el propio día en que asumió funciones la actual Administración. Ese Decreto crea un “órgano de definición política de alto nivel” encargo de diseñar y planificar las políticas públicas en esta materia, integrado por el Segundo Vicepresidente de la República - quien la presidió- y varios Ministros o Viceministros de Gobierno.

presentada en septiembre de 2007 por el Segundo Vicepresidente, quien dirigió inicialmente el órgano.

Posteriormente, mediante Decreto N° 34413 del 06 de marzo de 2008, se reformó de manera integral la estructura y funciones de la Comisión Intersectorial, cambios que incluyen la asignación de varias tareas específicas que anteriormente no tenía el órgano, la salida de anteriores integrantes y la incorpora-

### Principales cambios en la Estructura Directiva del Gobierno Digital

Decreto Ejecutivo N° 33147-MP (08 de mayo de 2006)	Decretos N° 34093, 34413 y 34702-MP (octubre de 2007, marzo y mayo de 2008, respectivamente)
Asigna dos funciones generales a la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital	Asigna a la Comisión Intersectorial al menos nueve tareas específicas, que comprenden las dos originales
Comisión Intersectorial es presidida por Segundo Vicepresidente	Comisión es presidida por Primera Vicepresidenta y en su ausencia por el Ministro de Planificación
La Comisión Intersectorial es integrada por el Vicepresidente y seis Ministros o Viceministros	Excluye tres de los Ministros o Viceministros originales y adiciona al jerarca de Hacienda y a representantes del ICE, de un banco estatal y de la Fundación Omar Dengo
-----	Crea la figura de un “asesor principal” de la Comisión, y le encarga varias funciones específicas
Asigna a la Secretaría Técnica funciones ejecutivas sin precisar la fuente de la que emanan las políticas o decisiones a ejecutar	Asigna a la Secretaría Técnica funciones ejecutivas y de colaboración respecto a las políticas y proyectos que defina la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital
-----	Asigna a la Secretaría Técnica la obligación de rendir informes de su gestión y de proponer planes de trabajo ante la Comisión Intersectorial

Varios aspectos contenidos en esta normativa fueron modificados a través de tres Decretos emitidos entre 2007 y 2008. Concretamente, el Decreto N° 34093-MP del 10 de octubre de 2007 traslada la presidencia de la Comisión a la Primera Vicepresidenta de la República, dada la renuncia al Gobierno

de nuevos miembros, creación de la figura de un “asesor principal” que también asumirá tareas ejecutivas y administrativas, una precisión del vínculo entre la Comisión y la Secretaría, y la disposición que impone a esta última el deber de rendir informes de su gestión y presentar planes anuales de trabajo.

Una valoración de los cambios ocurridos conduce a confirmar la argumentación contenida en el Informe 2007 de PROSIC, en relación con la nula actividad y consiguiente incumplimiento del mandato atribuido a la Comisión Intersectorial durante el año 2007, especialmente notable en cuanto a la definición de políticas para imprimir una visión de largo alcance así como para orientar el trabajo de la Secretaría Técnica y de las instituciones públicas en esta materia.

No obstante, un análisis cuidadoso del Decreto refleja que más que una “reforma integral”, el nuevo articulado reitera las anteriores funciones de la Comisión Intersectorial, aunque adiciona algunas nuevas que en lo esencial no modifican su estructura y finalidades. Se trata más bien de un intento de revitalizar la Comisión Intersectorial mediante la precisión de sus funciones, su vinculación expresa con la Secretaría Técnica y el apoyo de un “asesor principal” con perfil de experto en esta temática.

El análisis precedente permite adelantar una conclusión: durante 2006, 2007 y parte del 2008, el proyecto de Gobierno Digital ha carecido de la necesaria conducción política de alto nivel que le permita avanzar hacia metas de largo alcance como la de “planificar una agenda digital de país para el próximo decenio”, aspiración que se propuso con singular optimismo el entonces responsable político del proyecto y Vicepresidente de la República, al presentar esta iniciativa a la comunidad nacional en diciembre del año 2006.

### **1.1.2. Agenda de largo plazo**

La política de Gobierno Digital de esta Administración se propuso originalmente desarrollar una agenda de largo y otra de corto plazo. En relación con la primera, ya

el Informe 2007 de PROSIC precisó que su propósito consiste en planificar una agenda digital de país que permita trazar líneas de acción “para el próximo decenio”, como lo señaló el Vicepresidente de la República, primer responsable político de la iniciativa, al momento de presentarla oficialmente en diciembre de 2006.

Si bien la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital ha tenido desde su habilitación en mayo de 2006 el mandato de diseñar y planificar las políticas en esta materia, desde un inicio se apostó por construir la agenda de largo plazo mediante un ejercicio de concertación entre representantes de instituciones públicas, de la academia, de asociaciones y del sector privado.

En este sentido, durante los meses de febrero y marzo de 2007 se realizaron dos *Talleres de Integración de Equipos de Trabajo ante los retos del Gobierno Digital en Costa Rica*, que reunieron a 75 representantes de 57 instituciones públicas y organizaciones, con la finalidad de generar insumos para construir un Plan Estratégico integral y de largo plazo en esta materia. No obstante, los resultados generados demuestran que no se logró profundizar en el componente “de largo plazo” sino que básicamente se enlistaron algunos proyectos de corto alcance a desarrollar por parte de las instituciones públicas en coordinación con la Secretaría Técnica, así como la conformación de una “Comunidad Digital” integrada por los diferentes representantes institucionales.

Meses después de realizados los talleres, en noviembre y diciembre de 2007, la Secretaría Técnica concertó reuniones con los integrantes de la Comunidad Digital para establecer prioridades y examinar las fuentes de financiamiento de los proyectos. A partir de esas reuniones y de un taller realizado el 31

de enero de 2008, se seleccionó un portafolio de “proyectos prioritarios” que constituyó la base del *Plan de acción de Gobierno Digital 2008-2010*, remitido a la Presidenta de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital y conocido por ese órgano el 21 de abril del año 2008.

Como se indicó anteriormente, la lista de “proyectos prioritarios” se concentra en iniciativas a desarrollar durante este gobierno, por lo que no podrían ser considerados la base de una agenda de largo plazo en materia de Gobierno Digital.

No obstante, la lista de 26 proyectos comprende 6 iniciativas que en el Plan de Acción 2008-2010 se presentan como “Proyectos de largo plazo”, aunque estos no se consideran como tales por su vocación para constituir una política de Estado y definir líneas maestras de largo alcance, sino simplemente porque “se encuentran en diseño y/o requieren mayor análisis técnico y económico” (STGD; 2008<sup>a</sup>, 24)<sup>1</sup>.

Como conclusión de este acápite, cabe señalar que los talleres y reuniones con actores sociales e institucionales realizados desde ini-

cios de 2007, no produjeron resultados que permitan articular una verdadera “agenda de largo plazo”. Por el contrario, el propio *Plan de Acción*, que constituye el producto final de este proceso, es claro al señalar que entre los criterios para establecer prioridades en el amplio menú de proyectos considerados, sobresale el de alcanzar resultados concretos en el período 2008-2010. Inclusive la propia clasificación de los proyectos denota que los de corto plazo son considerados “prioritarios” mientras los de “largo plazo” se ubican en un tercer nivel de prioridad y viabilidad.

*Antes del cierre (de año) espero tener afianzado Gobierno Digital, una reciente herencia de ejecución dentro de mi dependencia*

Pedro Pablo Quirós,  
Presidente Ejecutivo del ICE

*Cada año se cambió jefe y eso no ha posibilitado el fortalecimiento del Programa como se quería. Para hacer cosas se requiere inversión*

Alicia Avendaño,  
Secretaria Técnica de Gobierno Digital

Fuente: Diario La Nación, 13 de noviembre de 2008

1 En la sección 1.1.4. que se incluye más adelante, se presentan todos los “Proyectos Prioritarios” identificados y formulados en el proceso de interacción con representantes de instituciones públicas, de la academia, de asociaciones y del sector privado, proceso que la Administración Arias vinculó inicialmente con la elaboración de una “Agenda de Largo Plazo” en materia de Gobierno Digital.

2 Al momento de redactar este capítulo, la presidencia de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital recae en el Instituto Costarricense de Electricidad en la persona de su Presidente Ejecutivo, en sustitución de la Primera Vicepresidenta que renunció a su cargo el 08 de octubre de 2008, quien a su vez había sustituido en la coordinación de esta política al Segundo Vicepresidente cuando este renunció en septiembre de 2007.

Cabe también señalar que tampoco la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital ha logrado aún, a dos años y medio de iniciado su mandato, definir políticas claras en la materia de su competencia. Esta comprobación, aunada a la inestabilidad en la integración del órgano y al constante cambio de mando<sup>2</sup>, conducen a postular que la definición de políticas de largo plazo en materia de Gobierno Digital y su consecuente institucionalización como política de Estado, siguen constituyendo una tarea pendiente del Ejecutivo, conclusión que ya se había adelantado en el Informe 2007 de PROSIC.



### 1.1.3. Agenda de corto plazo

Al tiempo que la actual Administración Arias ofreció desarrollar una agenda de largo plazo en materia de Gobierno Digital, también formuló y presentó un conjunto de 18 proyectos que serían ejecutados a partir del año 2007, y

que constituirían su “Agenda de Corto Plazo” en esta materia.

Las siguientes líneas precisan los eventos más sobresalientes ocurridos entre 2007 y 2008 en relación con cada uno de los proyectos que originalmente integraron la agenda “de corto plazo” del Gobierno Digital.

PROYECTO	ACCIONES 2007-2008
Trámite de Licencias	El proyecto se completó satisfactoriamente y se habilitó desde el 03 de julio de 2007. Esta iniciativa comprende el servicio de impresión de licencias en varias agencias del BCR y en las oficinas de COSEVI-MOPT, por lo que los puntos de trámite y entrega pasaron de 8 a 33 en todo el país. Aún así, al mes de setiembre de 2008 la mayor cantidad de licencias siguen siendo emitidas en las oficinas de COSEVI-MOPT
Emisión y Renovación de Pasaportes	El proyecto se completó satisfactoriamente y se habilitó desde el 03 de julio de 2007. Esta iniciativa permite tramitar la solicitud de pasaporte no sólo en las 3 oficinas de Migración habilitadas sino también en 30 agencias del BCR. La acogida del proyecto ha resultado muy positiva, pues entre julio de 2007 y septiembre de 2008 casi el 50% de los nuevos pasaportes se han emitido en las agencias del BCR.
Portal de Gobierno Digital	El proyecto se completó satisfactoriamente desde diciembre de 2006. Durante 2007 y 2008 se actualiza periódicamente y se han ampliado las secciones que comprende
Unidad de Servicios Electrónicos	En abril de 2007 se implementó la primera “miniagencia” de AyA y en mayo de ese año se habilitaron 8 kioscos de AyA, que permiten a los ciudadanos realizar trámites y consultas ante esa entidad
Estándares	Durante el año 2007 se emitieron guías respecto a los siguientes temas: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Lineamiento para el desarrollo de portales</li> <li>• Lineamientos para la gestión de proyectos</li> <li>• Lineamientos de Interoperabilidad</li> <li>• “Libro Blanco de Interoperabilidad de Gobierno Electrónico para América Latina y el Caribe”</li> </ul>
Capacitación en Gobierno Digital y TIC a los servidores públicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Como respuesta a una gestión realizada, en febrero de 2007 la Cooperación Japonesa (JICA) ofreció un paquete de capacitación para funcionarios públicos costarricenses a desarrollar durante 2007 y 2008 en ese país</li> <li>• Durante el año 2007 y 2008 se han realizado más de 20 seminarios y talleres en temas como interoperabilidad y tendencias y modelos de desarrollo de gobierno digital, con una participación de más de 3000 personas</li> <li>• Se han suscrito convenios con diversas entidades y empresas con el fin de financiar y desarrollar actividades de capacitación. Entre tales entidades están el Banco de Costa Rica, el Grupo ICE, UNED, UNA, Cadexco, COMEX, AyA, CAMTIC e INTEL</li> <li>• Durante el primer semestre de 2008 se impartió a funcionarios de los Ministerios de Cultura, Presidencia, Salud y Comercio Exterior, del ICE, el INA, UNED, la Municipalidad de Alajuela, ICODER, CONAVI, el TSE y la Imprenta Nacional, el Curso On Line “Gobierno Digital”, y se logró que el Servicio Civil reconociera al curso un puntaje en el componente de formación</li> </ul>
Permiso Migratorio para Empresas	Cambió su nombre a “Ampliación de la cobertura del servicio de documentación de extranjeros con permanencia legal en Costa Rica“, y a septiembre de 2008 ya se había formulado un diseño de proyecto a partir de una propuesta de la DGME, así como una estimación financiera. Aún resta firmar un convenio entre la DGME, el BCR y la STGD, desarrollar las interfaces por parte de Migración, definir las oficinas que brindarán el servicio, realizar un plan de pruebas y ejecutar el proyecto
Biblioteca Virtual	Se incluyó en el Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010

Continúa en la página siguiente ►

PROYECTO	ACCIONES 2007-2008
Sistema de Recepción de Documentos (SRED)	Este proyecto se encuentra en proceso de implementación a nivel del Poder Judicial, aunque no ha logrado iniciar debido al retraso en la entrada en vigor de la firma electrónica
Servicio de Autenticación Único	Este proyecto se integró en el proyecto de Intranet Gubernamental, el cual está dividido en tres áreas: Centro de Datos; portal interinstitucional; e interoperabilidad y esquemas de seguridad
Data Center E-Gobierno	Este proyecto se integró en el proyecto de Intranet Gubernamental
Centro de Atención Multicanal	Este proyecto se integró en el proyecto de Intranet Gubernamental
Concurso Arroba de Oro	Se organizó el concurso y entregó el premio a la Excelencia de Gobierno Digital, Categoría “Mejora al Servicio al Ciudadano”. Este premio se entregó en I Congreso de Innovación Digital realizado el 8 de octubre del 2008. La premiación se realizó con base en el Estudio de Evaluación de Sitios Web del Gobierno de Costa Rica 2008 realizado por el INCAE
Fomento de Cafés Internet	Se realizó un mapeo nacional de los cafés Internet existentes y se diseñó un plan de incentivos para fomentar estos negocios, el cual se incluyó en el Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010
Computadoras e Internet a precios accesibles	Se han impulsado dos programas para concretar el proyecto, a saber: “Conectando Ideas” dirigido a educadores y que cuenta con una penetración de 1500 equipos, y el Programa “Teletrabajo” dirigido a los funcionarios públicos
Observatorio Tecnológico (indicadores)	Se incluyó en el proyecto de “Monitoreo” del Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010
Tico Compr@s	No se registra información oficial sobre avances en este proyecto
Ventanilla Virtual de Pago de los Servicios Públicos	No se registra información oficial sobre avances en este proyecto

Fuente: Página Web del Gobierno Digital ([www.gobiernofacil.go.cr](http://www.gobiernofacil.go.cr)) y documento “Informe de Avance de Gobierno Digital. Segundo año de Operación. Octubre 2007-Octubre 2008”, remitido a PROSIC por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital el 23 de octubre de 2008, como respuesta a una consulta sobre el avance en los proyectos que originalmente integraron la “Agenda de Corto Plazo”, antes indicados.

Con respecto al avance de los 18 proyectos originales de la agenda de corto plazo, se aprecia que varios de ellos fueron concluidos con éxito, otros sufrieron modificaciones en su diseño e incluso se fusionaron con nuevas iniciativas, algunos no registraron avances sustantivos durante 2007 y 2008 y sólo se incluyeron en el Plan de Acción 2008-2010, y sobre otros no registran ningún tipo de información oficial respecto a su desarrollo y desenlace.

Una valoración sobre el avance de la agenda de corto plazo conduce a dos reflexiones. En primer término, es evidente que una buena parte de los proyectos que integraron inicialmente dicha agenda no contaban con las condiciones suficientes para ser ejecutados y por tanto el

anuncio oficial que se hizo de su implementación a partir de 2007, incurrió en cierta precipitación por parte del alto nivel político responsable de su conducción.

En segundo lugar, los proyectos desarrollados evidencian el dinamismo que en múltiples foros se ha reconocido a la labor de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, por cuya iniciativa se conformaron equipos de trabajo interinstitucionales necesarios para concretar las iniciativas, y por cuyas gestiones se logró asegurar el respectivo financiamiento<sup>3</sup>.

3 Respecto a lo anterior, conviene destacar que la Administración Arias no ha dotado de patrimonio ni de códigos presupuestarios propios de la Secretaría que continúa operando con recursos precarios aportados por otras instituciones

También ha resultado notable la participación del Banco de Costa Rica como principal patrocinador de los que quizás constituyen los proyectos más difundidos hasta ahora: la emisión de licencias de conducir y de pasaportes.

Asimismo, se debe señalar que las numerosas actividades de capacitación en Gobierno Digital y TIC a funcionarios públicos, así como la emisión de “estándares” durante el 2007 y los restantes proyectos desarrollados como parte de la agenda de corto plazo, previsiblemente han favorecido la incorporación gradual de una “cultura digital” en la estructura y dinámica institucional costarricense.

Sería conveniente que esta mayor cultura en el uso de las TIC en las instituciones públicas se pudiera cuantificar, ejercicio que podría asumir la Secretaría Técnica.

### 1.1.4. Otros proyectos no incluidos en las agendas de largo y de corto plazo

Si bien la agenda de largo plazo en materia de Gobierno Digital ha quedado pendiente y la agenda de corto plazo ha prescindido de algunos proyectos anunciados inicialmente, se deben reconocer los esfuerzos de la Secretaría Técnica y otras instituciones públicas para impulsar una serie de iniciativas igualmente importantes para el país. En este acápite se brinda una breve descripción de cada uno de ellos, a partir de la información contenida en el *Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010* y en el *Segundo Informe de Avance de Gobierno Digital. Octubre 2007-Octubre 2008*.

**a) Proyectos Prioritarios:** Son aquellos que previsiblemente tendrían un significativo impacto económico, en la transformación de procesos, en el mejoramiento de servicios al ciudadano y en la transparencia

## PROYECTOS PRIORITARIOS

Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Avance a setiembre 2008
Infraestructura de Conectividad del Estado Costarricense (ICEC)	Consiste en conformar una red física de datos que interconecte a las instituciones del Estado a altas velocidades, con el fin de lograr que las distintas entidades puedan compartir recursos, intercambiar información, realizar procesos y actividades conjuntas, desarrollar trámites y servicios en línea, fomentar el comercio electrónico y facilitar el acceso de los ciudadanos a su información. Se concibe dentro del concepto de Intranet Gubernamental y tiene al ICE como su principal patrocinador. Este proyecto integra además las iniciativas de Interoperabilidad, Data Center y Portal de Gobierno Digital.	El proyecto ya fue formulado por la STGD. Está pendiente concluir el estudio financiero, presentarlo al ICE para su valoración y aprobación, el estudio de factibilidad técnico, y su eventual ejecución (enero - julio 09).
Sistema electrónico de compras del Estado costarricense	Consiste en instalar canales de información para que proveedores y público en general conozcan y participen en las contrataciones del Gobierno. Para ello se crearía una instancia rectora y se definirían mecanismos jurídicos, financieros y operativos para conformar un modelo de compras integrado y permanentemente actualizado.	Se estudió el modelo de Corea y se determinó la viabilidad de aplicarlo en Costa Rica. Está pendiente la aprobación de la iniciativa por parte de autoridades gubernamentales, contratar expertos coreanos para diseñar el sistema, aplicar algunos módulos de compras públicas como experiencia piloto e implementar íntegramente el modelo a partir del año 2010.
Tributación Digital	Consiste en instituir un nuevo modelo de gestión tributaria digital, que incluye la aplicación de tecnologías de la información en los procesos de cobro, fiscalización y gestión de incumplimientos tributarios	En noviembre de 2008 se iniciaría una experiencia piloto con grandes contribuyentes

Fuente: STGD. “Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010” e “Informe de Avance de Gobierno Digital. Segundo año de Operación. Octubre 2007-Octubre 2008”. 2008.



y acceso a la información, y que en principio cuentan con condiciones suficientes para ser ejecutados y generar resultados entre el 2008 y el 2010. Asimismo, favorecerían un incremento de la recaudación y un ahorro aproximado del 4.5% del PIB, que representa US\$ 1.000 millones, con una inversión estimada de US\$ 75 millones.

**b) Proyectos de Corto y Mediano Plazo:** Son proyectos que en principio cuentan

con apoyo económico y de gestión y que permitirían mejorar sustancialmente los servicios al ciudadano en el corto y mediano plazo. Sin embargo, para su ejecución resulta indispensable cierta infraestructura de conectividad de la que no se dispone plenamente y se requieren acciones específicas de distintas instituciones, requerimientos que los colocan en un segundo nivel en cuanto a sus posibilidades de desarrollo y alcance de resultados al 2010.

### PROYECTOS DE CORTO Y MEDIANO PLAZO

Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Avance a septiembre 2008
Automatización del Cobro de Peajes	Consiste en habilitar dispositivos tecnológicos en la recaudación de tasas de peaje para agilizar su operación en todo el país y garantizar su interoperabilidad. El proyecto se ejecutaría como experiencia piloto en los peajes de las autopistas Florencio del Castillo (Tres Ríos) y Braulio Carrillo (Zurquí).	Ya se formuló el proyecto, se aprobó por parte del MOPT y CONAVI, se realizó el estudio de factibilidad financiera y se redactó un borrador de convenio entre la Administración y el probable operador. Está pendiente suscribir el convenio, adquirir la plataforma tecnológica y ejecutar el proyecto (a partir de junio de 2009).
Sistema Único de Beneficiarios	Consiste en conformar, con el auxilio de las TIC, bases de datos integradas y actualizadas sobre los beneficiarios de programas sociales, así como el desarrollo de una aplicación Web para el ingreso estandarizado de nuevos beneficiarios.	En fase de formulación
Portal y Centro de Datos	Consiste en integrar el portal de Gobierno Digital con servidores y servicios de otras instituciones.	Se encuentra incluido en el Proyecto de Intranet Gubernamental y está a la espera de ser aprobado por parte del Grupo ICE.
Interoperabilidad Registro de Ciudadanos	Consiste en el desarrollo de una aplicación Web para hacer disponible la información de nacimiento, matrimonios, defunciones y padrón electoral para todos los ciudadanos.	Se ha realizado un diagnóstico del nivel de interoperabilidad en ciertas entidades públicas y se han recopilado buenas prácticas internacionales. Está pendiente el diseño del proyecto, la adquisición de la plataforma tecnológica, la adecuación de los sistemas institucionales y la operación del proyecto (agosto 2010).
Conectando Ideas	Consiste en un programa de venta de computadoras con créditos blandos, y se plantea replantearlo para ofrecerlo no sólo a educadores sino también a estudiantes y funcionarios públicos, así como programar nuevas ferias.	Recientemente inició una primera etapa, que permitió ofrecer 1500 soluciones a educadores y educadoras.
Fomento y Certificación de Cafés Internet	Consiste en certificar a los Café Internet que cuenten con determinadas características, lo que constituirá una garantía de calidad para los clientes y beneficios para los propietarios tales como créditos preferentes, descuentos en adquisición de equipos y compra de licencias y reconocimiento comercial.	Está por iniciar un plan piloto con algunas municipalidades.

Continúa en la página siguiente ►

Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Avance a septiembre 2008
Ciudades Digitales	Consiste en promover en varios cantones del país un programa en conjunto con las municipalidades, para desarrollar más y mejores servicios en línea, actividades de formación y alfabetización digital, conexión a la red WiFi y Wi Max gratuita, y crear un portal que integre información sobre servicios e industria local, y gestión local de licencias y pasaportes.	Ya se seleccionaron 3 localidades para desarrollar experiencias piloto, se capacitaron actores clave de las comunidades, se involucró a varias entidades públicas, se definió una estrategia interinstitucional y se habilitaron una serie de servicios. Está pendiente habilitar la red Wi max en esas localidades, abrir portales y aplicaciones, e instalar la plataforma de funcionamiento de las municipalidades.
Portal de Comercialización de Encadenamiento de MIPYMES	Consiste en conformar una plataforma tecnológica para facilitar la comercialización y encadenamiento de PYMES en el país, que permita a las empresas posicionar su propio portal y habilitar mecanismos de compra y venta en línea.	En proceso de formulación.
Teletrabajo	Consiste en habilitar una red de telecomunicaciones robusta en todo el país, que aporte las bases para establecer en el sector público programas para que los trabajadores desarrollen sus actividades por medios telemáticos desde su domicilio.	Ya se publicó un Decreto que generaliza el teletrabajo en el sector público, se capacitó a más de 500 funcionarios públicos en la materia, y se conformó un equipo para coordinar el desarrollo del proyecto. Está pendiente identificar las demandas institucionales, completar la capacitación en otras instituciones, desarrollar proyectos piloto y evaluar resultados, y habilitar el mecanismo en el resto de instituciones (para noviembre de 2009).
Capacitación en Línea	Consiste en habilitar una plataforma de e-learning para capacitar a los ciudadanos en materia de Gobierno Digital, inglés como segunda lengua, Sociedad del Conocimiento y Administración de Proyectos.	Se diseñó el programa de capacitación, se instaló la plataforma necesaria para soportar una alta participación, se reconoció el curso por parte del Servicio Civil, se capacitaron 8 instituciones en materia de Gobierno Digital y se diseñó el curso "Teletrabajo". Está en proceso la capacitación a funcionarios de otras 25 instituciones.
AyA Digital	Consiste en desarrollar una serie de "Servicios WEB o Bus de Datos" que permitan relacionar y estandarizar los diferentes sistemas y servicios disponibles en la Institución.	En proceso de elaboración.
Cruz Roja Digital	Consiste en desarrollar una red de datos y telefonía IP que interconecte la sede central en San José con los 116 comités auxiliares y 9 sedes regionales en el país.	Recientemente se logró la primera conectividad de la primera fase del proyecto, y se espera su conclusión a finales del año 2009.

Fuente: STGD. "Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010" e "Informe de Avance de Gobierno Digital. Segundo año de Operación. Octubre 2007-Octubre 2008". 2008.

**c) Proyectos de Largo Plazo:** Son iniciativas de proyectos que se encuentran en diseño y/o requieren mayor análisis técnico y económico.

### PROYECTOS DE LARGO PLAZO

Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Avance a setiembre 2008
Bibliotecas Virtuales	Consiste en desarrollar un sistema automatizado y la creación de un portal público para optimizar e interconectar la operación de las bibliotecas del SINABI.	Se han analizado diferentes modelos bibliotecarios para modernizar su gestión, se elaboró un cartel para adquirir el software requerido y se inició el diseño de un portal del SINABI. Está pendiente publicar el cartel, evaluar las ofertas y adjudicar la licitación, así como abrir el portal del SINABI.
Publicación de Actos Administrativos (DIGILEY)	Consiste en proveer al Departamento de Leyes y Decretos de Casa Presidencial de una herramienta automatizada para la gestión y publicación de los actos administrativos.	Se encuentra en fase de “dimensionamiento” y prueba piloto.
Sistema Integrado de Expedientes en Salud (SIES)	Consiste en aplicar soluciones tecnológicas para mejorar la gestión de información del área de consulta de la CCSS, con el fin de reducir tiempos de espera y mejorar los servicios.	Se inició el diseño del proyecto. Está pendiente la conclusión del diseño, la capacitación a funcionarios en el uso de la solución, y la interconexión de unidades en todo el país.
Sistema Integrado de Identificación, Agendas y Citas (SIAC)	Consiste en una herramienta informática que se utilizará en los establecimientos de la CCSS para validar los derechos de los usuarios, administrar las agendas de los médicos y llevar un registro y control de las citas. Eventualmente implicará la eliminación de la orden patronal.	Está pendiente la aplicación de un plan piloto, la capacitación a funcionarios y la interconexión de unidades en todo el país.
Modernización de Cédulas de Identidad	Consiste en utilizar tecnología de avanzada para modernizar y dotar de mayor seguridad al sistema de emisión de cédulas, y lograr su integración con los programas de firma y Gobierno Digital.	Proyecto en proceso de elaboración.
Voto Electrónico	Consiste en habilitar un instrumento de votación electrónica alternativa, que se utilizaría en la próxima elección de autoridades locales.	Proyecto en proceso de elaboración.

Fuente: STGD. “Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010” e “Informe de Avance de Gobierno Digital. Segundo año de Operación. Octubre 2007- Octubre 2008”. 2008.

**d) Proyectos de Gestión y Políticas:** Son aquellos proyectos que apoyan la gestión de la Secretaría Técnica y la promoción del Gobierno Digital.

### PROYECTOS DE GESTIÓN Y POLÍTICAS

Nombre del Proyecto	Descripción del Proyecto	Avance a setiembre 2008
Monitoreo e-Gobierno	Consiste en establecer un sistema de indicadores para evaluar periódicamente el impacto de las acciones de la Secretaría Técnica especialmente en cuanto a la prestación de servicios públicos y el cierre de la brecha digital, así como para generar insumos para la toma de decisiones.	No se obtuvo información.
Oficina de Administración de Proyectos	Consiste en fortalecer una instancia de la Secretaría que se dedica a emitir lineamientos sobre normas, estándares y procedimientos a llevar a cabo para la planeación, organización, ejecución, control y seguimiento de los proyectos tanto de la propia Secretaría como de otras instituciones del Estado.	Se definió la estructura organizativa, se definió una metodología así como las herramientas automatizadas para la gestión de proyectos. Está en proceso la capacitación a funcionarios de otras instituciones que tienen a cargo el desarrollo de proyectos del Plan de Acción 2008-2010.
Congreso Nacional	Consiste en celebrar cada dos años el denominado “Congreso Nacional en Innovación y Tecnologías de la Información en el Sector Público”, para compartir con los funcionarios públicos las tendencias internacionales y mejores prácticas en el uso de las TIC, así como para compartir experiencias exitosas.	Se realizó en primer Congreso Nacional en octubre de 2008. Se espera realizar el segundo congreso en el año 2010.
Políticas y Estándares de Gobierno Digital	Consiste en definir una serie de estándares a nivel de plataforma tecnológica, seguridad y servicios acordes con los requerimientos de organismos internacionales y de la Contraloría General de la República, con el fin de orientar a las instituciones estatales para un mejor aprovechamiento de sus recursos tecnológicos.	Durante 2007 se emitieron varias “Guías” con estándares de interés para determinados proyectos. Está pendiente identificar y aplicar nuevos estándares abiertos desarrollados por organismos internacionales, y dictar nuevos estándares que incrementen el nivel de interoperabilidad entre diferentes sistemas geo-espaciales para compatibilizar la información.

Fuente: STGD. “Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010” e “Informe de Avance de Gobierno Digital. Segundo año de Operación. Octubre 2007-Octubre 2008”. 2008.

Con respecto al curso que seguirán los anteriores proyectos, el Acta de la Sesión 01-2008 de la Comisión Intersectorial de Gobierno Digital realizada el 21 de abril de 2008, establece entre los distintos Acuerdos, que el Plan de Acción se da como presentado a nivel de “propuesta”, y señala que los proyectos contenidos no implican com-

promisos de asignación de recursos por parte de la Comisión ni de la Secretaría Técnica. Concluye el Acta estableciendo que los proyectos prioritarios serán aquellos para los que ya se identificó una fuente de financiamiento con el Banco de Costa Rica (Comisión Intersectorial de Gobierno Digital; 2008; 2-3).

## 1.2. CENTROS COMUNITARIOS INTELIGENTES (CECI)

Los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI), promovidos por el Ministerio de Ciencia y Tecnología (MICIT) constituyen la apuesta más sobresaliente de la actual Administración para enfrentar el desafío de la Brecha Digital en Costa Rica. Consecuentemente, resulta oportuno dedicar este segundo acápite a examinar su configuración como parte de la política pública de Gobierno Digital, así como precisar sus principales alcances y limitaciones.

### 1.2.1. A manera de antecedente

La promoción de los CECI forma parte de un esfuerzo más amplio por reducir la Brecha Digital en Costa Rica. Justamente el Plan Nacional de Desarrollo 2006-2010 establece entre las siete metas sectoriales para el “Sector Ciencia y Tecnología”, las siguientes:

“4.1.6.4 Fortalecimiento de la plataforma de los servicios digitales para reducir la brecha digital. Para ello, se diseñarán, equiparán y abrirán 320 Centros Comunitarios Inteligentes (CECIs) en todo el país.

(...)

4.1.6.7 Plan para fomentar la ciencia y la tecnología entre las poblaciones vulnerables, llevando a cabo actividades y proyectos que permitan la participación prioritaria de personas con discapacidad, adultos mayores e indígenas” (MIDEPLAN; 2007; p. 67-68).

Respecto a la primera de las metas arriba transcritas, las siguientes páginas documentan el avance logrado durante 2007 y 2008 respecto a la habilitación de CECIs en todo el país, que suman 136 a dos años y seis meses de iniciada la presente Admi-

nistración, es decir un 42,5% de la cifra original proyectada.

En relación con la segunda metas transcrita, el Viceministro de Ciencia y Tecnología, comentó en entrevista realizada por PROSIC que ciertamente los CECIs no incorporan dispositivos que permitan a personas con ciertas discapacidades utilizar y beneficiarse de los programas que brindan, razón por la cual ese Ministerio ha promovido otras estrategias para favorecer por igual a dichos grupos (Cascante; 1º de septiembre de 2008).

Por una parte, el MICIT gestionó ante la cooperación española el financiamiento para instalar un centro de tecnología exclusivo para personas con discapacidad -similar a un CECI, y producto de esa gestión se cuenta con 15 millones de colones para iniciar el proyecto, que se abriría en Upala a finales de 2008, según la estimación del jerarca y ayudará a los habitantes de la zona.

Por otra parte, se cuenta ya con dos CECI en las comunidades de Suretka y Margarita de Sixaola, en Talamanca, que están adaptados para brindar servicios a la población indígena de acuerdo con sus particularidades étnicas y culturales.

Asimismo, hay negociaciones con el ICE para abrir, durante el primer trimestre del 2009, otro centro similar a un CECI en el Centro Nacional de Rehabilitación, con la doble finalidad de que personas con discapacidad puedan formarse en el uso de tecnologías y que además puedan desempeñarse laboralmente brindando algunos servicios al ICE (atención de las líneas 109 y 113, por ejemplo).

En relación con la población de adultos mayores, no existen proyectos específicos pero cabe adelantar que los CECI prevén beneficiar a una



población meta prioritaria, constituida por varios colectivos entre los que se incluye, como se precisará más adelante, a los adultos mayores.

### **1.2.2. Naturaleza y finalidades de los CECI**

De acuerdo con la información oficial contenida en la página web del Ministerio de Ciencia y Tecnología, se puede definir un CECI como:

*Un espacio físico, dotado de la suficiente infraestructura telemática para poder acometer diferentes actividades relacionadas con las TIC's, caracterizado por el hecho de que los actores que interactúan pueden desarrollar una adecuada combinación de relaciones presenciales y virtuales.*

A esta definición oficial, cabe agregar que los CECI son básicamente laboratorios de Internet ubicados en comunidades estratégicas del país, y que son gestionados por instituciones, organizaciones locales y ciudadanos con la supervisión del MICIT. Los CECI brindan servicios gratuitos no sólo de acceso a la red sino también de capacitación en el uso de dichas tecnologías (alfabetización digital), y aunque son abiertos a todo el público, se proponen favorecer especialmente a poblaciones que han experimentado algún tipo de exclusión, tales como los adultos mayores, sectores de bajo ingreso, inmigrantes y minorías en general.

Los CECI aspiran a proporcionar acceso a los recursos tecnológicos a toda la población con el fin de disminuir las desigualdades entre “conectados” y “excluidos”. Para ello, el proyecto procura integrar esfuerzos de varias instituciones estatales con el fin de dotar a los centros de población con pla-

taformas de acceso a Internet y correo electrónico dinámicas, estables y accesibles.

Asimismo, los CECI se proponen facilitar a toda la población la prestación de los servicios en línea que brindan distintas instituciones públicas; incrementar las habilidades de los estudiantes, futuros trabajadores, en el uso de las computadoras, Internet y correo electrónico; producir contenidos de interés local que fomenten actividades como el turismo, la agricultura y la inversión empresarial; y construir instancias de promoción local que estimulen el desarrollo de comunidades virtuales.

A partir de las anteriores finalidades, los CECI han dado prioridad a la capacitación básica en el uso de Internet, aplicaciones, correo electrónico, inglés, video conferencias y temarios para PYMEs, entre otros. De acuerdo con el MICIT, se pretende ofrecer en una próxima etapa servicios de extensión a las PYMEs de cada zona, con el fin de favorecer la comercialización en línea de su producción.

### **1.2.3. Instalación, operación y monitoreo de los CECI**

La ejecución de este proyecto ha requerido un importante nivel de creatividad dada la novedad que supone en el marco de las políticas públicas. Para tal efecto, el MICIT conformó un equipo interinstitucional encargado de planificar el desarrollo del proyecto en todos sus aspectos. Este equipo diseñó una ruta crítica que consideró una serie de requerimientos básicos para la instalación de los centros, entre ellos el financiamiento, la infraestructura física y de TIC, y las políticas de administración de los Centros, todo lo cual viene a configurar la fisonomía que adquirieron finalmente y en ese tanto conviene repasarlos seguidamente.

## a) Financiamiento

En el origen de este programa se ubica el sempiterno desafío que enfrentan las administraciones públicas en relación con los recursos de distinto tipo necesarios para desarrollar una política pública. En este sentido, el Viceministro de MICIT señaló que desde finales de 2006 se solicitó una donación al Gobierno de Taiwán, la cual fue concedida y con ella se logró instalar los primeros 100 CECI durante el año 2007.

## b) Infraestructura física y de TIC

Una vez asegurada la fuente inicial de recursos, se avanzó en aspectos mucho más operativos tales como la ubicación de los propios locales, que mayoritariamente son facilitados por instituciones públicas que colaboran con el proyecto (INA, municipalidades, universidades públicas, bibliotecas, escuelas). Estos locales se acondicionan para instalar un mínimo de 6 computadoras, y preferiblemente deben observar las disposiciones de accesibilidad para personas con discapacidad y contar con red eléctrica de 110V y línea telefónica.

En cuanto al equipo de oficina y mobiliario, en lo posible es aportado por la institución donde se instala el CECI, e incluye como mínimo 6 sillas, 6 mesas o 1 mesa hexagonal y artículos de oficina para tareas administrativas.

En relación con el hardware utilizado, se contempló como mínimo disponer de 6 CPU (tecnología de punta); disco duro mínimo 40GB, 256 MB de memoria RAM, video, sonido, fax, red integrada en tarjeta madre, unidad DVD/CD ROM, 6 monitores, 6 teclados, 6 mouses y web cam, entre otros dispositivos básicos.

En relación con el software utilizado, se habilita en cada CECI un sistema operativo, he-

### Requisitos para tramitar la solicitud de un CECI en una comunidad

- Nombre del grupo, asociación o entidad comunal que se encargará de la correcta administración del CECI
- Copia de la personería jurídica
- Copia de la cédula jurídica
- Copia de la cédula del apoderado
- Copia del recibo telefónico en donde se desea instalar el servicio de Internet. En caso de no haber teléfono adjuntar la copia de la solicitud al ICE de una nueva línea

### Algunas reglas de uso de los CECI

- Prioridad a las personas adultas que deseen aprender a utilizar Internet
- Máximo una hora por persona cuando hay otras haciendo fila
- Escolares y colegiales no pueden acceder en horario lectivo, excepto si se hacen acompañar por sus padres

Fuente: MICIT (<http://www.micit.go.cr/cecis/html/index.html>)

rramientas para navegación y correo electrónico, paquetes de usuario final (paquetería office, visor de imágenes, entre otros), y software de seguridad (antivirus, antispam, congelador de configuración).

En cuanto a las redes, se dispone de cableado estructurado y switch. Para la conectividad se dispone de ADSL 256/64 Mbps, Cable modem, y GST/Inalámbrico.

## c) Administración de los CECI

La administración está a cargo de personal voluntario que consecuentemente no recibe ningún pago por esa labor. Generalmente se trata de estudiantes universitarios que realizan trabajos comunitarios o actividades similares, aunque también colaboran integrantes de los distintos comités y asociaciones de la comunidad y cualquier persona que este dispuesta a colaborar y asumir responsabilidades.

De previo a asumir responsabilidades en la administración del CECI, las y los voluntarios deben llevar una capacitación impartida por las universidades públicas en coordinación con el MICIT, en la que se establecen las funciones y las responsabilidades que conlleva su labor.

Por su parte, el MICIT se encarga de fiscalizar la labor de estas personas y el funcionamiento del Centro, a través de un sistema de Administración de CECI en el que se registran los datos personales todos los administradores, sus funciones y su horario.

#### **d) Monitoreo y Control de los CECI**

El control y monitoreo de los CECI está a cargo del MICIT desde San José, labor realizada mediante un Sistema Integrado que mantiene conectado las 24 horas y los siete días de la semana con cada CECI y con cada una de sus computadoras, por lo que puede controlar en cada momento la conectividad y el uso del equipo. El sistema se instala en cada computadora y se encuentra activo desde el momento en que se enciende, lo que permite tener conocimiento de cuáles computadoras se encuentran en uso y cuáles no.

A partir de dicho sistema, constantemente se envían registros de uso y de estado desde cada computadora del CECI hacia el Sistema Central del MICIT, con el fin de actualizar estadísticas y preparar reportes para la toma de decisiones respecto a la administración del CECI. Algunos de los principales datos obtenidos de los CECI tienen que ver con los tipos de páginas más visitadas y horas de uso de Internet, entre otros.

#### **e) Programas de Capacitación**

Según MICIT se han desarrollado algunos programas especiales de capacitación en el uso de

Internet y las TIC. Uno de ellos, al reparar en el valor de la equidad de género, se enfoca a capacitar en el uso de las TIC a amas de casa, y a la fecha la mayor parte de los CECI ha graduado por lo menos una promoción de amas de casa.

También se diseñó un curso de capacitación dirigido al público en general, denominado “Alfabetización Digital”, que comprende tres niveles y en el año 2009 inicia un cuarto nivel denominado “Software Libre”. Este curso lo imparten instructores del Centro de Informática de la Universidad Nacional y la expectativa es capacitar a cerca de 1.500 personas al finalizar el año 2008, según los acuerdos suscritos por MICIT, la UNA y los administradores de los diferentes CECI.

También existe un programa en el que funcionarios de informática de las Municipalidades brindan cursos de capacitación a la población en general, como es el caso de una experiencia que se desarrolla exitosamente en Santa Ana. Asimismo, algunas comunidades como la de San Juan Chiquito de Abangares, se organiza y contrata instructores de informática que brindan cursos en las instalaciones de los CECI, y otras comunidades están gestionando la colaboración de estudiantes universitarios de informática como parte de su trabajo comunal.

En el año 2008 se creó el programa “Fondo de Inclusión Digital”, el cual comprende 100 millones de colones anuales que provienen del presupuesto del MICIT y tiene como primer objetivo adquirir equipo informático para habilitar CECIs en cada sede regional de las universidades públicas. Al respecto, ya se realizó el primer desembolso para instalar 15 Centros en sedes de la UNED, y se está tramitando lo pertinente con sedes de la UNA y la UCR. No obstante, el Fondo también transferirá a las

CECI ya constituidas recursos para llevar a cabo actividades de capacitación, y en este sentido cabe citar que la Asociación de De-

sarrollo de Atenas ha solicitado €3 millones para contratar dos instructores por 6 meses, y capacitar a cerca de 400 personas.

**CECI instalados en el país, según provincia**

San José	Alajuela	Cartago	Heredia	Guanacaste	Puntarenas	Limón
Plaza Viquez	Upala	Cartago	San Isidro	Tilarán	Puntarenas	Limón
Pavas	Sarchí	Llano Grande	San Rafael	Filadelfia	Parrita	Siquirres
Tarrazú	Orotina	Cervantes	Barva	La Cruz	Esparza	Guápiles
Acosta	Atenas	Oreamuno	San Joaquín Flores	Punta Islita	Garabito	Guácimo
Hatillo	Zarcelero	Pacayas	Santa Bárbara	Nicoya	Quepos	Matina
Tibás	San Ramón	Juan Viñas	Belén: San Antonio	Carrillo: Belén	Coto Brus: Sabalito	Talamanca: Suretka, Margarita Sixaola
León Cortés	Guatuso: San Rafael	Paraíso	Santo Domingo: Centro, San Miguel	Santa Cruz: Cartagena	Montes de Oro	
Moravia	Polidep. Montserrat	La Unión Tres Ríos	Heredia: Centro, Palacio de los Deportes, CENADA	Lepanto: Jicaral	Esparza: Centro, Marañonal	
Escazú	San Mateo: Centro, Jesús María	Dulce Nombre	Sarapiquí: Puerto Viejo, La Victoria, Finca 6 Río Frío, La Virgen	Cañas: Centro, Bebedero	Corredores: Centro, Laurel	
Puriscal	Naranjo: Barrio El Carmen, Cirrí	Agua Caliente		Nandayure: San Francisco de Coyote, Los Ángeles, Carmona	Golfito: Centro, Puerto Jiménez, Río Claro	
Mora	Palmares: Centro, Zaragoza	Alvarado: Capellades		Abangares: La Palma, Pozo Azul, San Juan Chiquito, Colorado, Las Juntas		
Santa María de Dota	Poás: Centro, San Juan del Sur, San Pedro	Ciudad de los Niños				

Continúa en la página siguiente ►

San José	Alajuela	Cartago	Heredia	Guanacaste	Puntarenas	Limón
Parque La Sabana	Los Chiles: Centro, La Trinidad, Medio Queso	Polidep. Cartago				
Pérez Zeledón: Palmares	San Carlos: Ciudad Quesada, Monterrey, La Marina	El Guarco: Centro, San Isidro				
Santa Ana: Centro, San Rafael	Grecia: Centro, San Isidro, San Vicente, Puente de Piedra, Barrio Los Pinos	Turrialba: Centro, San Rafael de Pavones				
Aserri: Centro, Vuelta de Jorco						

Fuente: MICIT (<http://www.micit.go.cr/cecis/html/index.html>)

#### 1.2.4. Valoración preliminar por parte de MICIT

Si bien el programa carece de evaluaciones sistemáticas que tomen en cuenta a la propia población usuaria, conviene referir seguidamente algunas impresiones del Viceministro del MICIT respecto al curso de dicha política pública.

En relación con el proceso de ejecución de la política de Centros Comunitarios Inteligentes, el Viceministro señala que si bien existió una planificación seria y cuidadosa antes de inaugurar los primeros CECI, el MICIT ha debido solventar rápidamente algunos inconvenientes surgidos sobre la marcha, situación que más bien ha constituido un rico proceso de aprendizaje y laboratorio del que el Ministerio sale fortalecido para intervenir con celeridad en la atención de problemas y prever situaciones similares al momento de inaugurar otros Centros.

#### Responsabilidades compartidas

“Lo importante es la fórmula ganar y ganar, la generación de sinergias. El Ministerio llega con toda la logística, se encarga de instalar los equipos, pero las organizaciones comunales que solicitan un CECI saben que están sujetas a que nosotros los indagemos, y así lo han entendido muy bien las asociaciones de desarrollo y otros actores locales, quienes han realizado una excelente administración y promoción de los Centros”.

Carlos Cascante, Viceministro de Ciencia y Tecnología

Entre las lecciones aprendidas, señala la colaboración no prevista pero sumamente valiosa de instancias como las Iglesias, las universidades y las bibliotecas en el alojamiento de CECI (hay 25 CECIs en bibliotecas públicas y 8 en diferentes Iglesias). Asimismo, se refiere a la positiva incorporación de las propias comunidades en la administración de los Centros, lo que favorece una apropiación del proyecto por parte de la población local con todo lo que ello supone en términos de divulgación, de uso y de cuidado.



Otra lección aprendida consiste en que los equipos deben siempre ser propiedad del MICIT o de la entidad pública que dirija el proyecto, pues ello garantiza un control real de la actividad de los CECI (recuerda que en la Administración anterior se donó a las comunidades un paquete de cien computadoras, que lamentablemente se extraviaron).

En cuanto a los planes próximos, se espera que al terminar el año 2008 se hayan podido habilitar 200 Centros en todo el país, lo cual sería posible si tal como se tiene proyectado, se logra avanzar rápidamente en la habilitación de CECI en las sedes de las universidades públicas. Asimismo, en palabras del Viceministro, se espera alcanzar los 350 CECI a finales del 2009, y a finales del 2010 se espera tener al menos un Centro por cada distrito administrativo.

En relación con tareas urgentes que se deben acometer en el corto plazo, el Viceministro considera que se deberá automatizar un registro que le permita al MICIT conocer el perfil de los usuarios de los CECI. Asimismo, se deben impulsar evaluaciones periódicas que midan el impacto de los Centros y su incidencia sobre la brecha digital, labor que debe iniciar por cuantificar rigurosamente esa brecha y crear indicadores y variables para determinar su comportamiento ante estímulos externos como la propia consolidación de los CECI. Señala que muy probablemente a fines de 2008 podría iniciar un estudio de esa naturaleza con el auxilio del sector académico.

Finalmente, con el objeto de conferir sostenibilidad en el tiempo a esta política gubernamental, y con el objeto adicional de coadyuvar en el proceso de descentralización administrativa y operativa del Estado, señala el Viceministro que se está contemplando la posibilidad de transferir la dirección de los CECIs a las

municipalidades a partir del año 2010. Esta posibilidad permitiría que el programa trascienda más allá del cuatrienio gubernamental en concordancia con el reconocimiento de que la brecha digital trasciende claramente los alcances de una Administración.

### 1.3. CIUDADES DIGITALES

Otro de los proyectos prioritarios que se considera como parte del Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010, es el de “Ciudades Digitales”, proyecto que ha conocido un avance considerable durante 2008 en algunas comunidades del país, y que tiene como marco de referencia un modelo internacional que se ha extendido rápidamente en distintas regiones del mundo, incluyendo América Latina.

Por considerar que las experiencias de “Ciudades Digitales” en el entorno latinoamericano y en el caso costarricense contienen un importante potencial para materializar y acelerar el tránsito de las comunidades hacia una “Sociedad de la Información y el Conocimiento”, esta sección describe y caracteriza algunas experiencias regionales exitosas y precisa los propósitos y avance parcial del respectivo proyecto en Costa Rica.

#### 1.3.1. Concepto y caracterización de las Ciudades Digitales

El I Libro Blanco de Ciudades Digitales en Iberoamérica, publicado por la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicación (AHCIEET)<sup>4</sup>, analiza con detalle el concepto,

4 La Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones, es una institución privada sin ánimo de lucro creada en 1982 y conformada por más de 50 empresas operadoras de telecomunicaciones en 20 países de América Latina y España. AHCIEET impulsa convenios de cooperación con organismos internacionales, fabricantes y

la evolución y aspiraciones del modelo que se ha seguido en esta región para aproximar las TIC a las actividades cotidianas que realizan las personas en el espacio local.

De acuerdo con Bermúdez y Araos, autores de la citada publicación, se puede considerar que una Ciudad Digital está constituida por:

*aquel entorno de ámbito local en el que existe una considerable implantación de la sociedad de la información, tanto en el conjunto de los ciudadanos en su ámbito residencial, de trabajo o en la utilización de servicios públicos, como de las empresas e instituciones en temas como la teleadministración, el teletrabajo, teleformación, telemedicina, gestión de servicios de uso público, entre otras, y donde la administración pública constituye el motor integrador del resto de la iniciativa. Todo ello basado en redes de alta velocidad y a partir de que una considerable parte de la población está formada en aplicaciones telemáticas y, en particular, en el uso de Internet. (AHCINET; 2005; 104)*

---

proveedores de servicios con el objetivo de generar información en ámbitos regulatorios, tecnológicos, comerciales y vectores orientados al desarrollo de la sociedad global de la información. Su sede se ubica en Madrid, España.

- 5 En relación con dicha estrategia, agrega la citada publicación con meridiana claridad y pragmatismo: “Si se desea que un proyecto de Ciudad Digital tenga éxito es necesario no sólo convocar a los distintos agentes sociales componentes de la ciudad sino también asegurar el uso continuo y la actualización constante de la información y las herramientas propuestas. Para lograr este fin (probablemente el reto más importante en un proyecto de ciudad digital) es necesario romper con los esquemas tradicionales de modo que se cree espacio para que tengan cabida los nuevos paradigmas de la Sociedad de la Información. Esto implica reemplazar prácticas aceptadas pero ineficientes e inducir el uso de los nuevos paradigmas de atención e interacción que formarían parte de una estrategia de Ciudad Digital“ (AHCINET; 2005; 105-106).

Otras características definitorias de lo que se considera una “Ciudad Digital”, según AHCINET, refieren a la disponibilidad de accesos a las redes de telecomunicaciones de manera rápida y con cobertura en toda la ciudad; la integración digital de la ciudadanía y el consecuente desarrollo de estrategias deliberadas de difusión, capacitación e inclusión digital entre los actores sociales; la derivación de beneficios tangibles para la ciudadanía que recurre a las TIC para interactuar; y la disposición de marcos regulatorios que brinden la necesaria seguridad y equiparen los trámites y gestiones electrónicas con los físicos que continúan su normal desarrollo.

“En la práctica, lo que caracteriza a una Ciudad Digital es la disponibilidad de múltiples accesos a las redes de telecomunicaciones que estén más difundidas o puedan hacerlo rápidamente, en todos los lugares y hogares de la ciudad o distrito físico”.

(AHCINET; 2005; 103)

Por su parte, en el ámbito de las aspiraciones, la Ciudad Digital procura potenciar el uso masivo de las TIC para mejorar el nivel y la calidad de vida de la población, tanto a nivel individual como comunitario, así como incrementar la competitividad de los agentes económicos locales (AHCINET; 2005; 103).

Finalmente, con respecto a la estrategia para avanzar en la conformación de una Ciudad Digital, AHCINET establece una ruta crítica marcada por cuatro desafíos principales que resume de la siguiente forma: primero, incrementar la teledensidad; segundo, mejorar el acceso; tercero, desarrollar contenidos; y cuarto, impulsar programas de capacitación con suficiente cobertura<sup>5</sup>.

Está claro que la iniciativa para llevar adelante dicha estrategia involucra primordialmente a la

administración pública como actor central, pero en necesaria interacción con ciudadanos, organizaciones y empresas que valoran la posibilidad de relacionarse entre sí, con la sociedad y con el mundo a través del potencial que ofrecen las TIC.

En síntesis, se puede afirmar que la categoría conceptual “Ciudad Digital”, comprende en lo fundamental, los siguientes elementos que se detallan:

- Un énfasis en el ámbito local como espacio de interacción social y digital.
- Una estrategia deliberada para acentuar las posibilidades de interacción de sus habitantes con el auxilio de las aplicaciones telemáticas.
- Un papel protagónico, iniciador, integrador y promotor, por parte de la administración pública.
- Un adecuado nivel de alfabetización digital por parte de la población.
- Disponibilidad de redes de telecomunicaciones de alta velocidad y capacidad.
- Un marco regulatorio que brinde seguridad a los distintos tipos de interacción digital.

Seguidamente se hace un recuento de algunas experiencias exitosas en América Latina y más adelante se analizarán las experiencias costarricenses en curso, a la luz de los rasgos definitorios antes repasados en relación con el concepto de “Ciudad Digital”.

### **1.3.2. Ciudades Digitales exitosas en América Latina**

En el IX *Encuentro Iberoamericano de Ciudades Digitales*, celebrado del 16 al 18 de junio en San José, Costa Rica, se otorgó el V Premio Iberoamericano de Digitales, que convoca anualmente la AHCIET y que consiste en un reconocimiento a 5 ciudades de la región, en

diferentes categorías, que se han destacado por la progresiva incorporación de los elementos constitutivos de la “Ciudad Digital” que anteriormente se repasaron, y que han proporcionado claros beneficios a su población. Seguidamente se presentan brevemente los aspectos de mayor interés de algunas de estas experiencias exitosas.

#### **a) Santiago de Cali, Colombia <sup>6</sup>**

La ciudad colombiana de Santiago de Cali ganó el premio de mejores prácticas en la categoría “Ciudad Grande”, con el desarrollo de una iniciativa de e-Gobierno Local.

El proyecto se originó en el Programa de Gobierno del ex alcalde de la ciudad durante el período 2004-2007, el cual planteaba la “Transparencia Administrativa” como uno de los pilares de su gestión. Para su desarrollo, encomendó a la Oficina de Informática del municipio definir una estrategia de gobierno electrónico a partir de la metodología propuesta por la OEA en este campo.

Consecuentemente, la estrategia de gobierno electrónico procuró atender tres ejes estratégicos (fortalecimiento de la Plataforma Tecnológica, Capacitación en TIC e Inclusión Digital); trazó un objetivo general y varios específicos; identificó un conjunto de necesidades y prioridades que plasmó en un sencillo “árbol de problemas”; involucró una serie de instituciones y les asignó un rol específico (tres universidades con presencia local y dos Secretarías de la Alcaldía); calendarizó las etapas del proyecto de acuerdo con la propuesta de la OEA

<sup>6</sup> Información tomada de: AHCIET. V Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales 2007. Mejor Práctica en Ciudad Grande: Santiago de Cali. [Ibermunicipios.org, 2008 \(http://www.ahciet.net/portales/1001/10053/docs/Cali08.pdf\).](http://www.ahciet.net/portales/1001/10053/docs/Cali08.pdf)

para la implementación del e-Gobierno; y estimó y asignó los recursos del presupuesto municipal de acuerdo con cada etapa trazada.

Entre los principales resultados del programa se destacan:

- Modernización del Backbone (incremento del ancho de banda de Internet y otros).
- Construcción de 11 salas de acceso a Internet comunitario Infocali (Telecentros).
- Entrega a escuelas rurales de equipos dados de baja en la administración.
- Capacitación en TIC mediante la producción y emisión de un programa de televisión.
- Instalación de 6 kioscos interactivos con acceso a Internet y de uso comunitario.
- Centralización de servidores .
- Emisión de estándares técnicos para la compra de Hardware y Software en el Municipio .
- Aplicación de un sistema de Workflow.
- Implementación de un sistema integrado para la gestión financiera del municipio.
- Modernización tecnológica de la gestión de impuestos municipales.
- Desarrollo de la versión WAP del portal municipal: wap.cali.gov.co.
- Mejora y ampliación de los servicios ofertados a través del portal municipal.
- Habilitación de la Intranet municipal.

## b) Peñalolén, Chile <sup>7</sup>

La ciudad de Peñalolén, ubicada en la región metropolitana de Santiago de Chile y cuya población es en general de escasos recursos, obtuvo el premio de mejores prácticas en la categoría de “Ciudad Mediana” (en la que también participó San José de Costa Rica).

### Etapas del proyecto “Comuna Digital”

1. Considerar el concepto de Comuna Digital en el Plan de Desarrollo Municipal
2. Generar un proyecto de Comuna Digital
3. Gestionar fondos
4. Generar red de aliados (empresas privadas, entidades públicas y universidades)
5. Diseñar y ejecutar los proyectos
6. Difundir los resultados

La municipalidad de Peñalolén diseñó un plan de desarrollo integral que contiene diez ejes estratégicos, uno de los cuales es el proyecto “Comuna Digital”. Este proyecto inició con la búsqueda de recursos, que finalmente obtuvo de la Unión Europea, para realizar un estudio de experiencias internacionales (sobre todo Canadá y España) con la finalidad de identificar modelos adaptables a sus circunstancias. Posteriormente trazó cinco líneas de intervención (educación, salud, acceso a nuevas tecnologías, mejoramiento del servicio público y generación de oportunidades de desarrollo económico), de las cuales derivó un amplio portafolio de proyectos específicos con ayuda de aliados institucionales, académicos y de la empresa privada.

El siguiente paso consistió en conseguir recursos para cada uno de los proyectos, lo cual se fue logrando gradualmente con un intenso trabajo de promoción justamente ante los aliados intersectoriales locales, el gobierno central y donantes internacionales. Con ello integró equipos interdisciplinarios confor-

<sup>7</sup> Información tomada de: AHCIET. V Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales 2007. Mejor Práctica en Ciudad Mediana: Peñalolén. [Ibermunicipios.org, 2008 \(http://www.ahciet.net/portales/1001/10053/docs/Peñalolen08.pdf\).](http://www.ahciet.net/portales/1001/10053/docs/Peñalolen08.pdf)



mados por profesionales del sector TIC y de otras áreas de la administración tanto municipal como nacional, los cuales afinaron el diseño de los proyectos y redactaron manuales que describen, calendarizan y divulgan las distintas iniciativas.

Entre los principales resultados por programa, destacan:

- Escuela del Futuro: Infraestructura de equipamiento instalada, implementación en marcha.
- Portal de los Pingüinos: operación de un programa radial on-line creado por estudiantes; portal de la sexualidad habilitado.
- Infoalfabetización en colegios: se pasó de 300 a 750 equipos instalados en los colegios entre 2004 y 2007, con lo cual se tiene una tasa de 16 alumnos por cada computador.
- Colonias Urbanas Digitales: se están capacitando en el uso de TIC a más de 1.000 niños residentes de 3 colonias pobres.
- Permiso de Circulación de Vehículos 100% on-line: incremento de la recaudación financiera y los ingresos municipales en un 800% el primer año y un 250% el segundo, así como un incremento estimado de 210% en el 2008 respecto al año anterior.
- Agenda Médica Digital en línea: análisis de más de 9.000 pacientes en línea.
- Peñaservicios (bolsa de empleo en línea): se han posibilitado 250 servicios (contratos) a partir de 430 ofertas de empleo colocadas en el portal.
- Concurso Telecentros vecinales: se incrementó el número de telecentros en las comunidades.

- Telefonía IP en viviendas de interés social: 30 casas con telefonía IP, una clínica y un colegio ubicados en barrios pobres cuentan telefonía IP.

### c) Florida, Uruguay <sup>9</sup>

Finalmente, la ciudad de Florida en Uruguay ganó el premio de mejores prácticas en la categoría de “Ciudad Pequeña”, por lo que interesa puntualizar seguidamente sus principales méritos en esta materia.

El inicio del proceso se remonta al año 2005 cuando nuevas autoridades asumen la Intendencia Municipal. Con la convicción de inducir una digitalización de todas las tareas municipales, el Intendente y su equipo depuran gradualmente una iniciativa que adquiere la forma de “Visión de Florida Digital”, promovida en distintos eventos nacionales, ante empresas privadas del sector TIC y vinculada más adelante con la mayor parte de proyectos del gobierno nacional relacionados con las TIC.

Aún con sus pequeñas dimensiones, Florida logró reunir los recursos necesarios para desarrollar una serie de proyectos cuyos resultados se puntualizan a continuación.

“Plan CEIBAL”: la Intendencia de Florida ha participado activamente y aprovechado este programa gubernamental de conectividad educativa, y se ha constituido en la única municipalidad en la que todos sus escolares y maestros de primaria cuentan con computador personal laptop (Florida es visitada por invitados de todo el mundo para examinar el primer programa “One Laptop per Child” ejecutado a gran escala).

<sup>9</sup> Información tomada de: AHCIET. V Premio Iberoamericano de Ciudades Digitales 2007. Mejor Práctica en Ciudad Pequeña: Florida. Ibermunicipios.org, 2008 (<http://www.ahciet.net/portales/1001/10053/docs/Florida08.pdf>).



- Trazabilidad ganadera: cada una de sus 716.614 cabezas de ganado tiene actualmente adosado un chip individual de trazabilidad con conexión RFID.
- Teletrabajo: con el apoyo del sector privado se han realizado varios talleres de capacitación para formar a la población en la utilización laboral de Internet por cuenta propia. Los resultados arrojan unos 2.000 teletrabajadores con ingreso promedio superior a los U\$1.000 mensuales, población que se ha incrementado casi un 500% desde que se comenzaron a impartir los cursos.
- Acceso público a Internet: la intendencia municipal –en coordinación con los operadores– ha instalado dos puntos de acceso inalámbrico gratuito a la fecha; y ha inaugurado, junto con el Ministerio de Educación y Cultura, 6 telecentros públicos en barrios pobres.
- “Miguelito”: es una solución de respuesta automática de consultas telefónicas promovida por la municipalidad para ofrecer a las personas con discapacidad visual, el servicio de lectura automática de los mensajes cortos de texto (SMS) que les son remitidos.
- Proyecto de Gobierno Electrónico “Florida Digital”: permite brindar una serie de servicios tales como la consulta en tiempo real de la base de datos del parque automotor (interfase con el Departamento de Tránsito); consulta al sistema integrado de liquidaciones y RRHH de la municipalidad; control de asistencia con reloj digital; habilitación de un sistema de consulta telefónica; respuesta mediante voz a consultas sobre estado de deudas; localización de expedientes; lanzamiento del “Foro Red Social”; publicación Web del digesto municipal; gestión electrónica de resoluciones municipales, entre otros.

De la experiencia de Florida queda claro, como lo ha reconocido la AHCIED al concederle el premio en cuestión, que las dimensiones de una ciudad o el volumen de su población no constituyen factores que favorezcan o limiten por sí mismos la capacidad de imaginar una visión, diseñar un plan estratégico y sobre todo gestionar alianzas públicas y privadas para albergar una Ciudad Digital en una determinada comunidad.

### 1.3.3. Ciudades Digitales en Costa Rica

Como ya se indicó, en Costa Rica se han diseñado y ejecutado parcialmente algunos proyectos piloto para convertir a tres comunidades del país en “Ciudades Digitales”. Seguidamente se describen los principales aspectos de dichos proyectos y se hace un repaso de las acciones desplegadas hasta ahora.

En primer término, el ya mencionado *Informe de Avance de Gobierno Digital. Octubre 2007-Octubre 2008* emitido por la Secretaría Técnica de Gobierno Digital, describe el proyecto como:

*la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación para brindar servicios inteligentes a sus habitantes mejorando el nivel de desarrollo humano, económico y cultural de la comunidad. Concretándose de esta manera un impacto en el desarrollo local a través de la inclusión digital de las comunidades (STGD; 2008b; 8).*

El diseño del proyecto comprende la identificación de tres comunidades en las que se realizarán sendos experimentos, a saber: Los Santos, Grecia y Alajuela, y en lo que resulte de provecho se espera replicar esas experiencias en otros cantones del país.

### **Beneficios estimados del Proyecto “Ciudades Digitales”**

1. Inclusión digital.
2. Mejoras en la calidad y transferencia de información entre ciudadanos y gobierno, ciudadanos y empresas, empresas y gobierno.
3. Reducción del tiempo de trámites y procesos tanto públicos como privados.
4. Mejora en los servicios ofrecidos por parte de los gobiernos locales .
5. Mejoras en la productividad de los trabajadores.
6. Mejoras en el nivel de servicios brindados al ciudadano.
7. Aumento de la eficiencia y de la eficacia de la acción del gobierno local.
8. Incremento de la transparencia de la gestión gubernamental.
9. Mayor participación y satisfacción ciudadana.

Cada proyecto piloto pretende desarrollar una serie de servicios especiales dirigidos a la comunidad, y preliminarmente dicha oferta comprende crear un portal “Ciudad Digital”, realizar actividades de formación-educación; actividades para promocionar el comercio-industria-servicios locales; para favorecer la seguridad; la salud; y el mejoramiento de procesos en los gobiernos locales.

En cuanto al desarrollo parcial de cada proyecto, se han realizado varias acciones que permiten vaticinar un favorable desarrollo de las iniciativas.

Entre febrero y julio de 2008, se realizaron varias capacitaciones a diferentes actores clave de las localidades involucradas, y se conformaron sendos grupos de trabajo interinstitucionales liderados por el alcalde municipal, que discutieron la propuesta inicial del proyecto, defi-

nieron estrategias de trabajo, y avanzaron en sellar alianzas estratégicas con entidades públicas como el ICE, CITEL, el MEP, MICIT, el Banco Nacional y la CCSS, así como con organismos y empresas internacionales como la Unión Internacional de Telecomunicaciones (UIT), la Asociación Hispanoamericana de Centros de Investigación y Empresas de Telecomunicaciones (AHCIE) y la corporación multinacional INTEL.

Mientras se discutían las propuestas y se gestaban alianzas, se avanzó en la habilitación de plataformas para el pago de servicios municipales por Internet a través del Banco Nacional, y la renovación de licencias de conducir y emisión de pasaportes en las sucursales locales del Banco de Costa Rica.

Más adelante, hacia el mes de agosto de 2008, se habilitó en los portales municipales la opción de realizar trámites para obtener permisos de construcción en línea, se instalaron Centros Comunitarios Inteligentes, y se habilitó el servicio de red Wifi gratuito en los alrededores de los parques centrales de las 3 comunidades en cuestión.

Respecto a las acciones que están en curso pero no concluidas, se debe señalar la habilitación de la red WIMAX, de los anillos de fibra óptica y equipos IMAPs para incrementar y mejorar la conectividad, el desarrollo de portales para la promoción de industrias y del comercio local, la habilitación de aplicaciones de enseñanza e investigación por Internet en colegios y escuelas y la instalación de la plataforma de funcionamiento de las municipalidades.

Otra iniciativa que está pendiente y próxima a iniciar, es la que procura brindar servicios de salud en línea a través de programas de Telemedicina, que estaría arrancando en enero de 2009.

Como comentario final de esta sección, cabe observar que la experiencia de Ciudades Digitales en Costa Rica constituye una apuesta que está en la línea de lo que han realizado distintas ciudades en otros lugares del mundo, y aunque la oferta de servicios que contempla es mucho más limitada que las repasadas anteriormente, se puede prever que con el tiempo y la experiencia acumulada se irán sumando otras iniciativas en beneficio de las comunidades.

En todo caso, la habilitación de Ciudades Digitales parece constituir un camino sin retorno en Costa Rica, y el significativo apoyo que esta política ha encontrado en múltiples instituciones y organizaciones así lo confirman.

En relación con aspectos a considerar para el pleno desarrollo de la iniciativa, se puede señalar la necesidad de fortalecer con acciones complementarias los programas de alfabetización digital para la mayor parte de la población. En este sentido, pareciera que dejar semejante responsabilidad en manos de los CECI podría resultar insuficiente si se considera la capacidad real de cada Centro -6 computadoras- y la demanda que en principio podría existir en esta materia.

Por su parte, no pareciera haberse avanzado lo suficiente a nivel de país para complementar las acciones puntuales que se han descrito con un robusto marco regulatorio que incentive y al mismo tiempo garantice la seguridad de las transacciones y trámites en línea. En este sentido, los obstáculos que enfrenta el pleno aprovechamiento de la firma digital, la carencia de una normativa integral en materia de comercio electrónico, la invisibilización de los Ciberdelitos como fenómeno reciente y específico, las debilidades que subsisten en los derechos de defensa

efectiva del consumidor, y los recientes problemas de seguridad en las transacciones bancarias, certifican el amplio camino que aún se debe recorrer en este frente básico.

Finalmente, y a manera de simple prevención, conviene subrayar que las experiencias internacionales examinadas comprueban la existencia de un vínculo entre las acciones puntuales en materia de TIC y los planteamientos más integrales de desarrollo local. En este sentido, las iniciativas actuales y futuras que se impulsen en Costa Rica para constituir Ciudades Digitales, deben ir de la mano con planteamientos de desarrollo local formulados por los actores locales y de ninguna manera ser impuestos, como una moda o tendencia de la globalización, sin tomar en cuenta las particularidades, necesidades y aspiraciones propias de cada comunidad.

#### **1.4. PROPUESTAS DE POLÍTICA DESDE LA SOCIEDAD CIVIL**

Desde el enfoque de políticas públicas, la participación de la ciudadanía en los procesos de formulación y ejecución de políticas, constituye un signo distintivo de las democracias maduras y un requisito elemental para garantizar niveles mínimos de gobernabilidad. Desde esta perspectiva, la suma de opiniones, demandas, críticas y propuestas provenientes de la sociedad civil hacia las estructuras formales de decisión, revela un sano dinamismo de la convivencia socio-política en un determinado espacio social al tiempo que exige a las autoridades su debida y oportuna atención.

En esta cuarta sección del capítulo, interesa analizar una propuesta que se ha generado desde instancias de la sociedad civil costarricense en relación con las TIC, el Gobierno

Digital y en general el tránsito del país hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.

La propuesta denominada “Estrategia Digital de Costa Rica” constituye un planteamiento formulado durante 2007 y 2008 en esta materia por parte es de la sociedad civil<sup>10</sup>. De acuerdo con lo indicado en el propio documento, esta propuesta resulta de la integración de cuatro trabajos independientes en los temas de competitividad, educación, transparencia y conectividad, elaborados por autores expertos en cada campo a solicitud de la organización “Costa Rica Digital”.

Esta propuesta se presenta como una iniciativa sin fines de lucro y sin bandera política, establecida para contribuir con el desarrollo sostenible del país. Su antecedente se remonta a fines de 2007 cuando integrantes del Club de Investigación Tecnológica y del INCAE, interesados en esta temática, deciden constituir un grupo de estudio y de trabajo.

En relación con la propuesta, define 4 áreas de acción derivadas de la agenda digital del país, y a continuación agrega 10 proyectos prioritarios por cada una de esas áreas de acción. Seguidamente se describen algunos de estos proyectos que integran la “Estrategia Digital de Costa Rica”.

**a) Proyectos para estimular la productividad, la competitividad y el posicionamiento del país**

Digitalizar compras del Estado. Utilizar la plataforma tecnológica de RACSA para realizar las compras del Estado y de los go-

10 Costa Rica Digital (2008). Estrategia Digital de Costa Rica.

## **Estrategia Digital**

### **Transparencia**

Potenciamiento de sitios web del sector público

Desarrollar call center de servicios públicos

Facilitar el seguimiento de procesos en línea

Sistema de indicadores de transparencia

### **Productividad**

Digitalizar compras del Estado.

Promoción de sistemas de Teletrabajo.

Desplegar en el ámbito nacional la responsabilidad socio- digital corporativa.

### **Conectividad**

Desarrollar servicios de valor agregado sobre la plataforma de telefonía celular.

Crear esquemas que permitan compartir el ancho de banda entre organizaciones y personas.

Enfocar nuevos servicios a temas de interés como seguridad, tránsito-GPS, pago de impuestos nacionales y municipales.

biernos locales, con lo que se gana en transparencia, se economizan recursos y se estimula la digitalización de las empresas nacionales.

Promoción del teletrabajo. Estimular sistemas de teletrabajo con grupos seleccionados de empleados, y realizar estudios de caso para evaluar resultados.

Apoyo de grandes empresas vía responsabilidad socio-digital corporativa. Motivar a empresas grandes y asociaciones empresariales para que canalicen recursos –técnicos, financieros, humanos, de infraestructura– a ciertas estrategias de responsabilidad socio-digital empresarial, con el fin de apoyar la agenda digital del país.

Simplificación de inscripción de nuevas empresas. Apoyar el proyecto del Ministerio de Economía para simplificar la inscripción de nuevas empresas, de patentes y marcas.

Revitalización de atracción de inversiones TIC. Desarrollar estrategias de atracción de inversiones, particularmente de empresas emblemáticas en cada sector; y promover local e internacionalmente el papel de muchas pequeñas y medianas empresas costarricenses como suplidoras de sistemas, tecnología y conocimientos de TIC en la región centroamericana, andina y del Caribe.

Sistema de reconocimientos por desempeño digital. Crear, en coordinación con las cámaras y asociaciones del sector privado, un sistema de premios, reconocimientos y programas de capacitación que promuevan la digitalización en los diversos sectores productivos.

Digitalización de MiPyMEs. Trabajar con instituciones académicas, ONGs y la red nacional de incubadoras de negocios, para incluir en sus procesos los temas de la digitalización en el estímulo de nuevas empresas TIC.

Banco de información sobre servicios de TIC. Crear un banco de información de empresas suplidoras y asesoras en el campo de la implementación de TIC, para promover su utilización por parte de empresas de todas las escalas.

Desplegar capital ángel y capital de riesgo para empresarismo en TIC. Reunir a empresas líderes –nacionales e internacionales– y grandes empresarios nacionales para formar fondos de capital ángel y capital de riesgo para el desarrollo de nuevas empresas en el campo de las TIC.

Establecer un sistema de medición y reporte sistemático del Estado Digital de la Nación utilizando información del INEC, del programa de Estado de la Nación, de las encuestas del World Economic Forum y en coordinación con el proyecto Estrategia para el Siglo XXI, con el fin de medir periódicamente el tiempo, el avance de la agenda digital del país y generar reportes accesibles para los diferentes estratos de la sociedad y el sector productivo.

### **b) Proyectos para integrar las TIC en la educación**

Foro de integración y articulación de las iniciativas e inversiones dispersas que promueven el uso de tecnologías digitales para el desarrollo social y educativo.

Centros de excelencia para la investigación, desarrollo e innovación. Impulsar el establecimiento de al menos tres centros de excelencia relacionados con el desarrollo de la industria de TIC en campos estratégicos como educación, ambiente y biotecnología.

Fortalecer la Educación Técnica y enfocar las opciones de tecnologías en Educación Diversificada Académica. Establecer un foro anual entre empleadores y las instituciones de formación para discutir las necesidades de los empleadores en cuanto a perfiles ocupacionales, calidad de los graduados y orientación de los currículos.

Desarrollar actividades que promuevan el aprendizaje de tecnologías digitales en todos los niveles educativos, con la participación activa del MEP.

Formación y desarrollo continuo de educadores y facilitadores. Establecer un programa de pasantías anuales en educación con tec-



nologías digitales entre la Fundación Omar Dengo y las universidades públicas, para garantizar una formación pertinente basada en la experiencia del Programa Nacional de Informática Educativa MEP-FOD.

Desarrollo de contenido y plataformas de intercambio. Promover activamente la producción de contenido digital de alta calidad con el involucramiento directo de la academia, las empresas de alta tecnología y las organizaciones con conocimiento especializado.

Fortalecer el acceso universal y el desarrollo de las capacidades ciudadanas para el uso productivo de las tecnologías digitales. Para esto se recomienda ofrecer un programa anual regional de capacitación en el uso productivo de tecnologías digitales, así como consolidar la red de centros comunitarios para obtener en 10 años una cobertura nacional en todas las cabeceras de distrito administrativo.

Digitalización de procesos administrativos y capacitación de funcionarios. Lograr la digitalización plena de los procesos administrativos y sistemas de información de la educación pública y privada del país.

Establecer un programa certificación y acreditación por competencias en el uso de tecnologías digitales para estudiantes, profesores, profesionales y ciudadanos.

### **c) Proyectos para mejorar la transparencia y la confianza entre sectores de la sociedad**

Potenciar los sitios web del sector público con el fin de constituirlos en mecanismos eficientes y eficaces de generación de información relevante, así como para facilitar la

interacción del Gobierno con los usuarios.

Desarrollar un Call Center de servicio público para atender las solicitudes de información administrativa de primer nivel, y canalizar adecuadamente las restantes consultas.

Fomentar los procesos en línea. La finalidad de esta iniciativa consiste en fomentar en las instituciones públicas y privadas el desarrollo de sistemas de comunicación y seguimiento en línea, para atender con celeridad las solicitudes de información, trámites y otros tipos de interacción usuarios-instituciones.

Sistema de indicadores de transparencia. Crear y aplicar indicadores para medir iniciativas de instituciones públicas y de las empresas privadas en favor de la transparencia.

Reforzar la legislación en materia de derecho de acceso a la información y de protección de datos personales ante la comisión de delitos informáticos.

### **d) Proyectos para fortalecer la conectividad**

Desarrollar conectividad por medio de la telefonía celular. La penetración del teléfono celular lo convierte en el mejor vehículo para incrementar el acceso a Internet en el corto plazo. En consecuencia, se propone incorporar transmisores –GSM/GPRS, Bluetooth, Wi-Fi– a los teléfonos con el fin de incrementar el acceso a Internet.

Desarrollar mecanismos para compartir ancho de banda entre organizaciones y personas. La propuesta consiste en que los usuarios compartan el ancho de banda que no utilizan, para que sea distribuido gratuita-

mente en lugares públicos. Esta propuesta cuenta con la debida factibilidad técnica.

Desarrollar servicios que potencialmente tendrían un alto impacto en la población, por ejemplo:

- Aplicaciones policíacas (tránsito y OIJ, Migración, etc.) para la consulta de archivo criminal, huellas, infracciones, licencias o estatus migratorio.
- Aplicaciones GSM/GPS en aduanas, TICA, control de flotillas.
- Aplicaciones de IPTV para vigilancia pública.
- Aplicaciones bancarias usando SMS, MMS y USSD.
- Rápida implementación de la “firma digital” para agilizar trámites en sitios públicos seguros.

Creación de un laboratorio de desarrollo de aplicaciones innovadoras para las tecnologías de Internet móvil de próxima generación, dirigidas a usuarios de naciones emergentes. Aprovechando la carta de intenciones de la UIT con el ICE, se podría crear una asociación con la participación del Grupo ICE, CR Digital, Cenfotec, FOD y otras organizaciones relevantes y empresas tecnológicas multinacionales instaladas en Costa Rica, que dará inicio al desarrollo de aplicaciones específicas para la Internet móvil.

Finalmente, cabe señalar que si bien la Secretaría Técnica de Gobierno Digital subió el documento “Estrategia Digital de Costa Rica” a la página Web de “Gobierno fácil”, no existen registros de que el Gobierno de la República se halla manifestado oficialmente

sobre dicha propuesta, por lo que en la actualidad no conoce una articulación formal con las políticas de la Presidencia de la República.

## 1.5. FIRMA DIGITAL EN COSTA RICA

En el Informe 2007 de PROSIC se reseñó que la aprobación de la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos (N° 8454 del 30 de agosto de 2005) constituyó un gran paso para garantizar mayor fiabilidad en la realización de transacciones electrónicas en el país.

La norma en cuestión establece que la firma digital comprende “cualquier conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento electrónico”, y agrega que tal firma se considerará certificada cuando un certificador registrado así lo acredite. Precisamente, la Ley dedica una sección completa a regular el funcionamiento de los certificadores y otra sobre el sistema de certificación.

Entre los motivos del optimismo generalizado por la promulgación de dicha normativa, se resaltaba la seguridad jurídica que traería consigo dicho recurso, su potencial para garantizar la autenticidad de los documentos electrónicos así como la intimidad y confidencialidad de los registros personales y empresariales, y su claro perfil como especie habilitadora del comercio electrónico, amén de su utilidad para avanzar en la desregulación de trámites.

No obstante la necesidad objetiva de dicha legislación, durante el período 2007-2008 no se han logrado habilitar a la fecha (noviembre, 2008) todos los mecanismos y procedimientos necesarios para que usuarios finales

puedan estampar su firma electrónica en diferentes documentos digitales, lo que constituye un importante retraso en relación con lo previsto. Las siguientes líneas puntualizan los principales eventos que han tenido lugar en relación con la firma digital desde octubre de 2005, cuando se publicó en el Diario Oficial La Gaceta la Ley N° 8454, hasta noviembre de 2008, cuando se genera el primer certificado digital en Costa Rica y con él comienza la habilitación, en la práctica, del Sistema Nacional de Certificación Digital (SNCD).

Del 13 de octubre de 2005 al 21 de abril de 2006, se conformó la Comisión de Redacción del Reglamento a la Ley N° 8454, se elaboró y se aprobó dicha normativa.

Para el 10 de julio de 2006 se solicita a la Dirección General de Servicio Civil la creación de la plaza de Director de la Dirección de Certificadores de Firma Digital (DCFD), y para el 20 de julio se presenta el proyecto de firma digital a los interesados en ser Certificadores.

Posteriormente, el 26 de agosto de 2006 se firma el convenio entre MICIT y el Banco Central de Costa Rica (BCCR) para que este último albergue el equipo técnico que emite los certificados digitales, consistente en una tarjeta con un chip y un lector electrónico. Asimismo, para el 16 de octubre se nombra al Director de la DCFD.

Más adelante, y transcurridos varios meses sin aparente actividad, para febrero de 2007 se efectúa la primera reunión del denominado Comité Asesor de Políticas, a efecto de iniciar la redacción de las políticas relativas al SNCD. Entre febrero y marzo de ese año, inician licitaciones por parte del BCCR para la contratación de sitio alterno y la compra de dispositivos criptográficos de la Raíz del sistema.

Para agosto de 2007, transcurridos nuevamente varios meses sin la ocurrencia de eventos significativos, se hace entrega oficial de la norma INTE/ISO 21188 al MICIT y para noviembre de ese año se terminan de redactar las políticas del SNCD y se someten a consulta pública algunos de los documentos relacionados.

### Firma Digital

Es un método que asocia la identidad de una persona o equipo, con un mensaje o documento electrónico, para asegurar la autoría y la integridad del mismo. La firma digital del documento es el resultado de aplicar algoritmos matemáticos (denominados función hash) a su contenido y generando una firma digital del documento.

**Dirección de Certificadores de Firma Digital**  
Es el ente encargado de administrar y supervisar el sistema de certificación, adscrita al Ministerio de Ciencia y Tecnología.

**Acreditación de Emisores de Certificados**  
La Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos en su artículo 19, establece al Ente Costarricense de Acreditación (ECA), como la entidad encargada de fijar los requisitos técnicos, las prácticas y estándares mundiales.

Fuente: MICIT (<http://www.firmadigital.go.cr/Info.html>)

En el año 2008 se acelera el trabajo relacionado con este tema, y se registra, por ejemplo, el diseño del sitio Web y de las plantillas para documentos, de la Iconografía, del libro de marcas y del logo de Firma Digital. También se finaliza la construcción de los recintos en las bóvedas del BCCR así como la instalación de los controles de acceso biométricos y el sistema de monitoreo.

Durante 2008 también se oficializaron las políticas del SNCD; se elaboró el Plan de Implementación para diferentes sectores a fin de ejecutar planes piloto para el uso de la firma digital; se establecieron conexiones a las bases de datos del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), de la DGME y del Registro Nacional;

se capacitó personal del Ente Costarricense de Acreditación (ECA) y del BCCR; se reglamentó el nuevo servicio que prestaría el Sistema Interbancario de Negociación y Pagos Electrónicos (SINPE); se conformó una comisión por parte del TSE, DGME, MICIT y BCCR para definir el Documento Nacional de Identidad Electrónica (DNIE); se conformó una Comisión de expertos PKI (sistema financiero); se brindaron charlas a personal de instituciones públicas y del sector privado; se desarrolló un software para emisión y distribución; se preparó al Ministerio de Hacienda como RA de certificados de agente electrónico; se preparó al sector financiero como RA de persona física; y se articuló una estrategia de corto plazo mientras se habilita el DNIE, entre otras acciones necesarias.

Estas y otras actividades fueron lideradas generalmente por mandos medios de instituciones como MICIT, Ministerio de Justicia, COMEX, Poder Judicial, BCCR, TSE, Procuraduría General de la República, Registro Público, Instituto Tecnológico, UCR, ECA y CAMTIC, que trabajaron conjuntamente en las distintas obligaciones necesarias para la plena habilitación de la firma digital.

Finalmente, el 14 de noviembre de 2008 se generó el primer certificado digital en el país y con él nace el Sistema Nacional de Certificación Digital (SNCD). El certificado digital en cuestión pertenece a la llamada “autoridad raíz” del Sistema, creada bajo convenio entre el MICIT y el BCCR, y con él se firmarán digitalmente los certificados de las “autoridades certificadoras” que, a su vez, entregarán a los usuarios finales las claves y certificados necesarios para registrar su respectiva firma digital en distintas transacciones públicas y privadas. Nació así la firma digital en Costa Rica.

#### **No se puede utilizar la Firma Digital en:**

- Actos o negocios en los que, por mandato legal, la fijación física resulte consustancial.
- Disposiciones por causa de muerte.
- Actos y convenios relativos al Derecho de Familia.
- Actos personalísimos en general.

Como se puede inferir a partir de este rápido recuento, el retraso en la habilitación plena de la firma digital se explica en buena parte por la considerable cantidad de trámites, reglamentos y acciones en general que han sido necesarias para adecuar dicho instrumento al marco jurídico costarricense, aunque también por problemas en la infraestructura del Banco Central, según lo comentara la Ministra del MICIT ante la prensa (Diario La Nación, 18 de julio de 2008). No obstante, en opinión de expertos, la espera ha valido la pena al considerar los beneficios que la Firma Digital está llamada a ofrecerle al país para su efectiva integración en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. Respecto a la emisión del primer certificado digital, ha señalado el especialista Christian Hess:

“La construcción del SNCD cristaliza un notable esfuerzo de cooperación y buena voluntad. Ese relativamente corto documento electrónico que fue generado el 14 de este mes contiene, en realidad, una sumatoria de dedicación y entrega de un gran número de personas, tanto del sector público como del privado” (Hess Araya, 2008).

A partir del nacimiento del SNCD, como señala Hess, se espera el registro de autoridades certificadoras y sus correspondientes autoridades de registro, y con ello la posterior acredita-

ción de la firma digital de usuarios finales con la que, argumenta el especialista, se logrará dar “un impulso decisivo al Gobierno Digital, la banca electrónica, el comercio electrónico y otras múltiples áreas del quehacer nacional”.

## 1.6 CONSIDERACIONES FINALES

Las anteriores páginas han procurado ilustrar de manera general los principales eventos acontecidos en el país durante 2007 y 2008 en relación con la política de Gobierno Digital, respecto a la cual cabe recapitular los siguientes elementos.

En primer lugar, el capítulo refleja que la conducción del Gobierno Digital por parte del alto nivel político gubernamental ha seguido un camino marcado por la inestabilidad, que se refleja en los frecuentes cambios de mando en el órgano director así como en la falta de políticas estratégicas de largo plazo para orientar y dotar de un hilo conductor las diferentes iniciativas y proyectos que sí han caminado en los niveles más operativos. Desde este punto de vista, se ha dicho que la agenda de largo plazo de la política de Gobierno Digital, anunciada desde diciembre de 2006, sigue constituyendo una asignatura pendiente del gobierno.

Por otra parte, se reconoce un avance mucho mayor en la agenda de corto plazo del Gobierno Digital, aunque también en ella se visualizan algunos baches. En efecto, por una parte se registran avances y resultados importantes en algunos proyectos como los de renovación y emisión de licencias de conducir y pasaportes, que sin duda han generado un impacto muy significativo en la prestación de servicios a la población, pero también se observa que dos terceras partes de los proyectos iniciales prácticamente no re-

portan ningún avance y posiblemente ya fueron desechados.

El capítulo ha registrado también una lista de 26 proyectos que se incluyen en el Plan de Acción de Gobierno Digital 2008-2010, los cuales se intentarán impulsar durante el poco tiempo que le resta a esta Administración. Al respecto, cabe observar que si bien los proyectos resultan relevantes en sí mismos y que su formulación respondió a un proceso serio y riguroso de consulta a numerosas instituciones públicas, queda la sensación de que estarán arrancando de manera tardía pues lo harán cuando ya ha transcurrido más de la mitad del período de gobierno.

No obstante los anteriores baches, se puede afirmar que el trabajo de la Secretaría Técnica de Gobierno Digital durante este período, le ha permitido posicionarse como un referente institucional en la materia y a partir de ello es posible proyectar su vigencia más allá del cuatrienio gubernamental, lo cual constituiría un importante avance en el camino de institucionalizar el programa como una verdadera política de Estado.

El capítulo también ha dado cuenta de las aspiraciones, resultados parciales y posibles limitaciones de los Centros Comunitarios Inteligentes (CECI), los cuales constituyen la apuesta de esta Administración para enfrentar y reducir la brecha digital existente en el país. En este sentido, se ha revisado la estrategia interinstitucional seguida para instalar 136 Centros en todo el país, y se ha señalado también la necesidad de aplicar una evaluación sistemática y rigurosa para conocer con certeza el impacto que han podido generar.

Otro aspecto de interés repasado en este capítulo tiene que ver con el tema de las “Ciudades Digitales”, que constituyen una apuesta para



acelerar el tránsito de determinadas comunidades hacia la Sociedad de la Información, y que ha contado con buen suceso en varias ciudades latinoamericanas algunas de las cuales fueron examinadas en el respectivo acápite. Igualmente, se ha descrito el avance de 3 proyectos de Ciudad Digital que se ejecutan actualmente en el país, y que han logrado involucrar a una considerable cantidad de aliados estratégicos, amén del favor con que han contado por parte de las respectivas autoridades locales.

Por su parte, se ha reseñado una propuesta de política pública en materia TIC y Gobierno Digital formulada por una organización de la sociedad civil costarricense, la cual intenta vincular la promoción de las TIC y la digitalización de procesos gubernamentales con los diferentes servicios y responsabilidades estatales para con la sociedad y con el sector productivo. En este caso, hemos comentado la relevancia que cobran este tipo de iniciativas aunque también hemos señalado el bajo perfil que le ha dado el Gobierno.

Finalmente, el capítulo ha puntualizado la considerable cantidad de preparativos que han tenido lugar para que finalmente la Firma Digital pueda ser utilizada por usuarios fina-

les en la realización de trámites ante instancias públicas y privadas, por medios electrónicos, y se ha documentado el esfuerzo interinstitucional e intersectorial que al efecto se llevó a cabo, en especial durante el año 2008.

También se ha señalado que la reciente emisión del primer certificado digital en el país, abre la oportunidad para que a partir del año 2009 el instrumento cobre plena vigencia y de esa manera el país avance con decisión hacia la digitalización de múltiples trámites de diverso tipo, y con ello se consolide el rol que corresponde desempeñar al Gobierno Digital.

Queda finalmente por decir que el repaso de las actuaciones y omisiones de la presente Administración con respecto a la política de Gobierno Digital, evidencia un déficit generalizado y notable de evaluaciones de impacto, tanto de la política en su conjunto como de los distintos proyectos e iniciativas que esta comprende. De esta suerte, parece oportuno recomendar al Gobierno la disposición de acciones que permitan cuantificar los resultados parciales de esta política, y así estar en mejor condición para realizar los ajustes que resulten pertinentes en el camino sin retorno hacia la Sociedad de la Información y el Conocimiento.